

# FICHE GARANTIE PRODUIT(S)

Aidez-nous à vous apporter le meilleur service en complétant tous les champs du formulaire

**TONER**  
CONCEPT

**56 rue Chevreul  
69007 LYON**

**Tél. : 04 82 53 40 21**

**Ouvert du Lundi au Vendredi  
de 10h00 à 19h00**

Entreprise :

Nom et Prénom :

Adresse complète :

Téléphone :

Adresse mail :

Achat sur Tonerconcept.fr

Achat en Magasin

Achat Mail

Achat Téléphone

## Identification du(des) produit(s) défectueux

Indiquer la marque et la référence complète de la machine :  
dans laquelle la(les) cartouche(s) est(sont) installée(s)

Compléter le tableau ci-dessous le plus précisément possible :

Référence de la cartouche	Indiquer le défaut (Non reconnu, Trace, Message erreur, Mauvaise impression...) Soyez le plus précis possible	Niveau restant dans la cartouche. Vérifier le dans le menu de l'imprimante ou via le logiciel de l'imprimante installé sur votre ordinateur

**Accord préalable a complété pour la prise en charge.**

## Identification de la commande

Date de commande / d'achat :

Référence de commande :

Numéro de Ticket ou facture :

Commentaire :

Bon pour accord de la prise en charge en garantie des  
cartouches aux conditions de garantie définies dans l'Article 8 des C.G.V. (au verso)

Date :

Nom du signataire :

Signature et Cachet de votre entreprise :

La remise en magasin ou l'envoi du formulaire par mail ou courrier implique de plein droit l'acceptation des conditions définies ci-dessus et vaut accord préalable.

# CONDITION DE GARANTIE

## (Extrait des C.G.V)

### 8- Garantie

Reproduction des articles du code de la consommation

Article L211-4 du Code de la Consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L211-5 du Code de la Consommation

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1) Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2) Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L211-12 du Code de la Consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par 2 ans à compter de la délivrance du bien.

Article L211-16 du Code de la Consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Reproduction des articles du code civil

Article 1641 du Code Civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er du Code Civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acheteur dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

#### 8.1 Garanties des produits (sans préjudice de la garantie légale):

Tous les articles commercialisés par Tonerconcept.fr sont soumis à la garantie de leur fabricant. Les conditions de prise en charge peuvent varier en fonction des accords conclus entre Tonerconcept.fr et les fabricants. Ainsi, vous pourrez être amenés à :

Soit nous retourner directement votre produit en panne afin que nous l'adressions au fabricant ou à une station technique agréée par celui-ci,  
Soit à adresser votre produit directement au fabricant afin que celui-ci prenne en charge la réparation de votre produit.

En raison de notre qualité d'intermédiaire distributeur, nous ne fournissons aucune garantie contractuelle. La garantie contractuelle éventuellement accordée par le fabricant n'engage que celui-ci.

Retour de produits défectueux - sans préjudice d'exercice de la garantie légale:

Le caractère défectueux d'un produit est évalué par le fabricant ou notre service qualité. Les frais de retour des produits défectueux sont à la charge du client professionnel.

Les cartouches vides, endommagées lors de l'installation ou utilisées à plus de 50% ne peuvent être considérées comme défectueuses.

#### 8.2 Garanties consommables génériques, recyclés Tonerconcept.fr - sans préjudice d'exercice de la garantie légale:

Les consommables génériques Tonerconcept.fr bénéficient d'une garantie de 2 ans à date de facture. Pour en bénéficier le(s) produit(s) doivent être retournés dans leur emballage d'origine.

Par exception, les consommables génériques Tonerconcept.fr bénéficient d'un retour SAV gratuit lorsqu'ils sont diagnostiqués comme défectueux. A réception, et après contrôle de la conformité de la marchandise, un avoir ou un échange standard sera accordé conformément aux conditions prévues sur l'autorisation de retour.

En cas de défaut, seuls les produits entrant dans la couverture de garantie n'ayant pas été endommagé lors de l'installation et ayant été utilisés dans des conditions normales pourront être échangés, après acceptation du service SAV, sous réserve que ces derniers soient retournés dans leur emballage d'origine sans avoir subi de modification.

Nous procéderons alors à l'échange du produit défectueux ou non conforme dans les plus brefs délais. Aucun frais supplémentaire vous sera demandé si le produit a été identifié comme non conforme ou défectueux. Les cartouches vides endommagées lors de l'installation ou utilisées à plus de 50% ne peuvent être considérées comme défectueuses.

Des frais de déplacement et de main d'oeuvre de 25€ + MO à Lyon et 5€ le km + MO dans la périphérie de Lyon seront facturés lors d'un déplacement suite à un dysfonctionnement ne provenant pas d'un de nos consommables ou d'un consommables à remplacer car arrivé en fin de vie.

#### 8.3 Produit(s) retournés non défectueux

Après réception du ou des produits retournés pour une prise en charge en garantie, une vérification sera effectuée. Si, après essai, le produit n'est pas identifié comme défectueux, que le dysfonctionnement est dû à une mauvaise installation ou utilisation, à un consommable vide, endommagé ou en fin de vie, à un défaut de votre machine, ou à une autre pièce défectueuse que celle retournée, les frais supplémentaires suivants seront à votre charge, selon le type de prise en charge en garantie :

- **Le technicien c'est déplacé à votre adresse :** Les frais de déplacement et de main-d'oeuvre s'élevont à 25 € + MO pour Lyon, et à 5 € par kilomètre + MO pour la périphérie de Lyon. Ces frais seront facturés si le dysfonctionnement ne provient pas de l'un de nos consommables, ou si le consommable doit être remplacé car vide ou arrivé en fin de vie, etc.
- **Frais de retour par transporteur à votre adresse :** Les frais de retour du produit seront à votre charge, à hauteur de 15 € pour un colis de moins de 5 kg et de 35 € pour un colis de plus de 5 kg.