

Garantie

1. GARANTIE LIMITÉE

Vos Spectacles, votre étui et votre câble de chargement, que vous les ayez achetés ensemble ou séparément (individuellement un « Produit » et collectivement les « Produits »), sont couverts par une garantie limitée de deux ans (la « Garantie »), celle-ci étant complétée par une assistance technique en ligne et par téléphone. Cette Garantie s'ajoute à vos droits légaux et ne les affecte aucunement.

Qui accorde cette Garantie ? Snap Group Limited, 7-11 Lexington Street, Soho, Londres, W1F 9AF, Royaume-Uni (« Snap » ou « Nous »).

À qui est destinée cette Garantie ? Snap émet cette Garantie à votre intention, en tant que consommateur nous ayant acheté un Produit neuf dans son emballage fermé. La Garantie ne peut être cédée ou transférée à un acheteur ou utilisateur ultérieur, sauf si ce dernier est en possession de la preuve d'achat originale et peut démontrer qu'il est le propriétaire légitime du Produit.

Que confère cette Garantie ? Cette Garantie vous confère des droits légaux spécifiques, en plus des autres droits légaux que vous pouvez avoir et qui peuvent varier d'un pays à l'autre. Comme indiqué ci-dessus, elle n'affecte aucunement les droits légaux dont vous disposez dans votre pays au titre de la législation sur la vente de biens de consommation (notamment, sans caractère limitatif, les lois nationales qui mettent en œuvre la Directive européenne 1999/44/CE).

Que couvre-t-elle ? Cette Garantie couvre les défauts des pièces et de fabrication de la partie matérielle de votre Produit. Au titre de cette Garantie, nous assurons que le matériel ne présentera aucun défaut de fabrication et, sous réserve d'une utilisation normale et conforme, qu'il fonctionnera pour l'essentiel conformément à nos spécifications techniques et documentation produit, telles qu'elles figurent sur le site spectacles.com (« Fonctionnalité Garantie »), pendant la durée de la Garantie.

Quelle est la durée de la Garantie ? Si vous avez acheté votre Produit dans un pays de l'Union européenne, cette Garantie limitée dure deux ans à compter de la date à laquelle le Produit a été livré à l'acheteur initial (« Période de Garantie »).

Que ferons-nous ? Si votre Produit est défectueux ou fonctionne mal, nous le remplacerons ou le réparerons avec des pièces neuves ou remises à neuf, dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour vous (voir aussi ci-après INSTRUCTIONS POUR LE SERVICE DE REMPLACEMENT ET DE RÉPARATION EN GARANTIE pour l'échange express), de façon à ce qu'il fonctionne conformément à la Garantie de Fonctionnalité. Si nous remplaçons ou réparons votre Produit, nous vous garantissons l'absence de défaut de pièce ou de fabrication pendant le reste de la Période de Garantie (prolongée de la durée nécessaire pour effectuer le remplacement ou la réparation) ou 60 jours après la réception de votre Produit de remplacement ou réparé, la période la plus tardive étant retenue.

Garantie

Comment obtenir le service de Garantie ? En premier lieu, expliquez-nous le problème. Rendez-vous sur support.spectacles.com pour obtenir des conseils utiles et les coordonnées pour nous contacter. Si votre Produit doit être réparé ou remplacé, vous devrez nous le retourner à nos frais. Veuillez consulter la section intitulée « INSTRUCTIONS POUR LE SERVICE DE REMPLACEMENT ET DE RÉPARATION EN GARANTIE » pour savoir comment nous retourner le Produit. Dès réception de votre Produit, nous déterminerons s'il s'agit d'un défaut ou d'un dysfonctionnement couvert par cette Garantie. Si c'est le cas, nous le réparerons ou le remplacerons pour nous conformer à la Fonctionnalité Garantie et nous vous expédierons à nos frais l'élément réparé ou remplacé. Si vous retournez les Spectacles, nous ne pouvons garantir que nous serons en mesure de les réparer sans risque pour votre contenu vidéo ou perte de celui-ci, et nous ne transférerons aucun contenu d'une paire retournée sur une paire de remplacement. Vous devez retirer ou stocker séparément tout contenu avant de retourner vos Spectacles.

Qu'est-ce qui n'est pas couvert par cette Garantie ? Notre Garantie ne couvre pas les dommages résultant d'un accident ou d'une usure normale. Elle ne couvre pas non plus les dommages résultant d'une utilisation incorrecte ou abusive, d'un stockage inapproprié ou de la négligence, y compris les rayures, fissures ou surfaces endommagées, et les dommages dus à une exposition à des conditions extrêmes, notamment le sable, la poussière ou une chaleur extrême.

Notre Garantie ne couvre pas l'usure normale des consommables comme les batteries, sauf si celle-ci résulte d'un défaut dans les pièces d'origine ou dans la fabrication. À titre d'exemple, des batteries qui indiquent une pleine charge en dessous de 80% de la capacité réelle évaluée ou qui fuient pendant la Période de Garantie sont considérées défectueuses aux fins de cette Garantie. Notre Garantie ne couvre pas les produits qui ont été électroniquement ou physiquement altérés ou modifiés, ont subi des réparations non agréées ou montrent des modifications de logiciels tiers. Notre Garantie ne couvre pas le logiciel ou le firmware intégré au produit ou distribué avec celui-ci.

Notre Garantie ne concerne que la réparation, le remplacement ou le remboursement conformément aux conditions figurant dans ce document. Veuillez vous référer aux Conditions de Vente séparées pour connaître le contrat conclu entre vous et nous concernant les demandes juridiques relatives à votre achat ou votre utilisation du Produit.

Garantie

2. INSTRUCTIONS POUR LE SERVICE DE REMPLACEMENT ET DE RÉPARATION EN GARANTIE

Veuillez suivre les instructions ci-dessous si vous pensez que votre Produit présente un défaut de fabrication couvert par la Garantie.

Échange express

Si vous souhaitez recevoir un Produit de remplacement immédiatement (avant que nous ne recevions votre Produit d'origine), nous exigeons une preuve d'achat de votre Produit d'origine et les informations de votre carte de crédit. Si nous ne recevons pas le Produit d'origine, comme décrit dans la Garantie, dans les 30 jours après que l'échange a été initié, nous débitez, sur votre carte de crédit, le coût du Produit de remplacement que nous vous aurons envoyé. Si nous recevons le Produit d'origine, mais concluons qu'il n'est pas couvert par la Garantie, nous vous appellerons et vous donnerons le choix de débiter le Produit de remplacement envoyé de votre carte ou de nous le retourner à l'aide d'une étiquette d'expédition que vous devrez imprimer.

Veuillez suivre les étapes ci-dessous pour les échanges express :

1. Cliquez sur la section « J'ai besoin d'aide » de notre page d'assistance support.spectacles.com pour lancer le processus d'échange.
2. Vous serez invité à indiquer si vous souhaitez immédiatement un Produit de remplacement via un échange express, avant même que nous ne recevions votre Produit d'origine. Répondez oui. Vous trouverez sur la page les instructions pour obtenir une étiquette d'expédition que vous devrez imprimer. Dans ce cas, vous devrez fournir une preuve d'achat de votre Produit d'origine et indiquer les coordonnées de votre carte de crédit.
3. Emballez votre Produit d'origine conformément à nos indications concernant le retour de marchandises. Collez l'étiquette d'expédition. Déposez votre paquet à la poste, sans oublier de demander une preuve de dépôt.

Spectacles

Garantie

Échange non express

Si vous acceptez d'attendre de recevoir votre Produit de remplacement après que nous l'avons reçu et réparé ou remplacé, suivez les mêmes étapes que ci-dessus, MAIS répondez non à l'étape 2. Si vous choisissez cette option, il n'est pas nécessaire de nous communiquer les informations de votre carte de crédit.

Produits non éligibles au titre de la Garantie Limitée

Si vous avez acheté votre Produit directement chez nous, que vous n'en êtes pas satisfait dans les 30 jours ou plus et qu'il n'est pas couvert par notre Garantie, veuillez néanmoins nous contacter. Nous souhaitons savoir ce qui s'est passé et nous assurer de vous offrir sans cesse une expérience du plus haut niveau.