

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.

Indépendamment de cette garantie, Snap reste responsable du défaut de conformité des biens au titre des articles L. 217-4 à L. 217-12 du Code français de la consommation, ainsi que des vices cachés au titre des articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil français. Vous trouverez ci-dessous les dispositions concernées du Code :

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant 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 L. 217-4 du Code de la consommation)

Le bien est conforme au contrat:

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté (article L. 217-5 du Code de la consommation).

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien (article L. 217-12 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.

Garantie

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 (article L. 217-16 du Code de la consommation).

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 1641 du Code civil).

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648, alinéa 1er, du Code civil)].

Qui accorde cette Garantie ? Cette Garantie vous est offerte par Snap Group Limited, 7-11 Lexington Street, Soho, Londres, W1F 9AF, Royaume-Uni (« Snap » ou « nous »). Si vous avez acheté vos Spectacles dans un Snapbot en France, Snap vous fournit cette Garantie pour le compte de Snap Group SAS, 102 Avenue des Champs Elysées, 75008, Paris, France.

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 suivant, 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 vous offre 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, ainsi que les dispositions du Code citées ci-dessus).

Que couvre-t-elle ? Cette Garantie couvre les défauts de pièce ou de fabrication dans le matériel que comporte 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 conformément à nos spécifications techniques et à notre documentation produit, telles qu'elles figurent sur le site spectacles.com (« Fonctionnalité Garantie »), pendant la Période de Garantie.

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

Spectacles

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, de façon à ce qu'il fonctionne conformément à la Fonctionnalité Garantie. 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 ou 60 jours après la réception de votre Produit de remplacement ou réparé, la période la plus tardive étant retenue. Si votre Produit initial a été rendu inutilisable pendant 7 jours ou plus du fait de la réparation ou du remplacement, cette durée de non-utilisation sera ajoutée à la durée restante de votre 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. À 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 le produit 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 de perte de celui-ci, et nous ne transférerons aucun contenu d'une paire retournée sur une paire de remplacement. Nous vous conseillons de supprimer 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 de fabrication ou des pièces d'origine. 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 modifiés, ont subi des réparations non agréées ou montrent des modifications de logiciels tiers. Notre Garantie ne couvre pas les logiciels ou firmwares intégrés au produit ou distribués avec celui-ci.

Garantie

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.

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 au titre de 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 un mode de paiement. 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 débiterons, sur votre mode de paiement, 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 sur votre mode de paiement 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 « Retours » 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 un mode de paiement.
3. Emballez votre Produit d'origine selon nos instructions pour les retours. 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 indiquer un mode de paiement.

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 de haut niveau.