IN SEARCH OF INCREDIBLE

Carte de garantie

VOUS CHERCHEZ UNE SOLUTION ?
Scannez maintenant pour obtenir de l'aide
Assistance

ENREGISTRER VOTRE PRODUIT
Créez un compte pour plus d'avantages de membre

Cette garantie fabricant ASUS (dénommée ci-après la "Garantie") est offerte par ASUSTeK Computer Inc. (dénommé ci-après "ASUS") au client final (dénommé ci-après "Vous") pour l'achat d'un ordinateur ASUS (dénommé ci-après le "Produit"). Cette Garantie accompagne le Produit et est sujette aux termes et aux conditions décrites dans les sections suivantes. Les services couverts par cette Garantie sont offerts par des agents et des centres de réparation accrédités par ASUS.

Période de garantie du Produit

Cette Garantie couvre la période telle que définie sur l'étiquette située à l'arrière du Produit ("Période de garantie"). Par exemple : 24M signifie 24 mois et 36M signifie 36 mois à partir de la date de début de la garantie ("Date de début de garantie"). Cette garantie débute à la date d'achat du Produit par le client final ("Date d'achat") et se termine à la fin de la Période de garantie ("Date de fin de garantie"). Si la Date d'achat n'est pas applicable, la date d'activation du Produit par l'utilisateur final, telle qu'enregistrée par ASUS ("Date d'activation"), sera considérée comme date de commencement de la Période de garantie. Si la Date d'activation n'est pas applicable ou si aucune preuve d'achat ne peut être fournie, la date de fabrication du Produit, telle qu'enregistrée par ASUS, sera considérée comme date de commencement de la Période de garantie. Si la Date de fin de garantie coïncide avec un jour férié national ou jour non ouvrable, la garantie sera alors prolongée jusqu'au prochain jour ouvrable. La Date de fin de garantie effective peut varier selon les jours fériés nationaux et les jours non ouvrables des différents pays.

Période de garantie de la batterie

Pour la série Expertbook, la garantie de la batterie sera la même que la garantie du produit, avec un maximum de 36 mois.

Pour la série Chromebook, la garantie de la batterie sera de 12 mois.

Garantie légale

Cette Garantie est offerte indépendamment de toute garantie légale pouvant s'appliquer dans le pays d'achat et n'affecte ou ne limite pas ce type de garantie légale de quelque manière que ce soit.

1. Conditions générales

ASUS garantit ce Produit contre tout défaut matériel ou de main d'œuvre dans le pays d'achat d'origine du produit ASUS durant toute la Période de garantie. Veuillez noter que les conditions de garantie des accessoires fournis peuvent varier de celles du Produit en fonction du pays, consultez le site https://www.asus.com/fr/support pour plus de détails. (Veuillez sélectionner votre Produit en choisissant la série/le modèle du Produit pour afficher sa garantie) Si le Produit tombe en panne au cours de la Période de garantie dans des conditions d'utilisation normales et appropriées, ASUS s'engage, à sa discrétion unique et absolue, à réparer ou à remplacer les pièces défectueuses ou le Produit par des pièces neuves ou réusinées, au moins équivalentes aux pièces d'origine.

Cette Garantie ne couvre que les Produits vendus neufs lors de la Date d'achat, et n'ayant pas été vendus d'occasion ou remis à neuf. Conservez votre preuve d'achat d'origine ainsi que la carte de garantie pour toute future demande de prise sous garantie. Cette Garantie ASUS n'inclut pas les dommages causés par une mauvaise installation ou une utilisation inappropriée, une absence d'entretien ou de maintenance, un accident, un abus d'utilisation ou une utilisation dans des conditions anormales, des modifications apportées au Produit et non effectuées par ASUS, des défauts de logiciels tiers, une usure normale ou un tout autre événement, action, défaut ou omission réalisés hors du contrôle d'ASUS. Pour plus de détails, veuillez consulter la section 6 de cette Garantie.

Tous les composants réparés ou remplacés par un centre de réparation accrédité par ASUS resteront sous garantie jusqu'à la fin de la Période de garantie ou pour une période minimale de trois (3) mois. Le centre de réparation peut restaurer la configuration d'usine du système d'exploitation tel que fourni à l'achat du Produit. **ASUS ne restaurera ou ne transférera pas les données ou les logiciels contenus sur le support de stockage d'origine du Produit**. **Si le Produit est réparé, toutes les données de l'utilisateur peuvent être supprimées de manière définitive**.

Lors du remplacement d'un produit ou de pièces dans le cadre de cette Garantie, le produit ou les pièces d'origine deviendront automatiquement la propriété d'ASUS. Vous acceptez de transférer la propriété du produit ou des pièces d'origine à ASUS et de le restituer à ASUS, le cas échéant.

2. Support logiciel

Tous les logiciels (le cas échéant) pré-installés sur le Produit sont fournis *tels quels*. ASUS ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu ou sans erreurs des logiciels fournis avec le Produit. Reportez-vous à la licence du logiciel ou au contrat de licence de l'utilisateur final pour obtenir l'assistance des fournisseurs respectifs.

3. Politique relative aux défauts des panneaux d'affichage

Malgré des standards de fabrication les plus élevés possible, la fabrication complexe des panneaux d'affichage peut produire de légères imperfections visuelles. Cependant, celles-ci ne détériorent pas les performances de Votre Produit.

Toutefois, ASUS offre un service de garantie pour le panneau d'affichage de Votre Produit sous les conditions suivantes :

- 3 pixels lumineux ou 5 pixels sombres ou un total de 8 pixels lumineux et/ou sombres
- 2 pixels lumineux adjacents ou 2 pixels sombres adjacents
- 3 pixels lumineux et/ou sombres dans une zone de 15 mm de diamètre.

> **REMARQUE :** Un pixel lumineux est un pixel blanc ou sous-pixel *allumé* en permanence sous fond NOIR. Un pixel sombre est un pixel noir ou sous-pixel *éteint* en permanence sous fonds autres que noir.

Conditions d'inspection :

- Distance supérieure à 30 cm, en ligne droite, entre le panneau d'affichage et l'inspecteur
- Température ambiante comprise entre 20 et 40°C
- Luminosité comprise entre 300 et 500 lux

4. Responsabilité du client

Utilisation du Produit :

- Lisez le manuel d'utilisation et utilisez le Produit conformément aux instructions qui y sont fournies.
- Ne laissez pas le Produit connecté à une source d'alimentation lorsque celui-ci est hors tension et que la batterie est pleine. Certains équipements électroniques n'ont pas été conçus pour rester constamment connectés à leur source d'alimentation pendant des périodes prolongées.
- Créez périodiquement une copie de sauvegarde des données stockées sur le Produit.

- Conservez l'emballage d'origine. Si le Produit doit être renvoyé pour réparation, le retour du Produit dans son emballage d'origine garantit une meilleure protection lors du transport.
- Il est recommandé de consulter le manuel de l'utilisateur ou de visiter le site internet d'ASUS pour trouver des suggestions de dépannage préliminaires.
- Si le Produit intègre une fonction TPM (Trusted Platform Module), conservez le mot de passe de pré-démarrage de la puce de sécurité dédiée dans un endroit sûr. (**Remarque : En raison du design de la puce TPM, il n'est pas possible pour ASUS de réinitialiser le mot de passe TPM. Si le mot de passe est perdu, la totalité de la carte mère doit être remplacée, ce qui n'est pas couvert par la Garantie**.)

Contacter le service clientèle d'ASUS :

- Avant de contacter le service clientèle d'ASUS, assurez-vous d'avoir le Produit en face de Vous, que celui-ci est allumé (si possible) et de vous munir du nom de modèle, du numéro de série et de la facture d'achat. Veuillez vous assurer d'être en mesure de pouvoir fournir le numéro de série, le nom du modèle et la preuve d'achat du Produit.
- Le numéro de téléphone du service clientèle de votre pays/région peut être obtenu en visitant : https://www.asus.com/support.
- Il se peut que le service après-vente ASUS Vous demande d'effectuer certaines tâches de dépannage du Produit pouvant inclure un ou plusieurs des exemples suivants :
  - Restauration du système d'exploitation, des pilotes et des logiciels dans leur état initial tel que disponible lors de la sortie d'usine du Produit.
  - Installation de mises à jour, de correctifs ou de packs de service.
  - Exécution d'outils ou de programmes de diagnostic du Produit.
  - Autoriser le service technique d'ASUS à accéder au Produit par le biais d'outils de diagnostic à distance (le cas échéant).
  - Exécution d'autres activités diverses requises par ASUS, permettant d'identifier ou de résoudre les problèmes.
- Si le problème ne peut pas être résolu à distance, le Produit doit être expédié au centre de réparation ASUS le plus proche de chez vous (ce processus est appelé “RMA”). ASUS Vous fournira un numéro RMA pour le Produit. Veuillez noter et conserver Votre numéro RMA pour faciliter les communications futures avec le service après-vente ASUS.
- Décrivez clairement le problème sur le formulaire RMA.

- Joindre une copie de la carte de garantie dûment remplie ou une copie de la facture originale, d'un reçu ou toute autre preuve d'achat de Votre Produit. (Remarque : ASUS se réserve le droit de Vous demander les documents originaux). Si Vous ne les avez pas en votre possession, nous utiliserons la date de fabrication originale du Produit comme date de commencement de la Période de garantie.
- **Veuillez sauvegarder toutes vos données et supprimer toutes informations confidentielles, professionnelles ou personnelles de Votre Produit**. **Vous comprenez et acceptez qu'ASUS puisse supprimer des données ou des logiciels installés sur le Produit sans obligation de restauration**. **Vous êtes tenu responsable de la perte, de l'endommagement ou de la mauvaise utilisation des données résultant de l'absence de création de copie de sauvegarde et de suppression des données du Produit**.
- Placez le produit dans un emballage solide et stable. L'emballage d'origine étant la solution idéale. Quel que soit l'emballage utilisé, ce dernier doit pouvoir répondre aux critères suivants :
  - Utilisez un récipient rigide doté de rabats intacts
  - Retirez toute forme obsolète d'étiquetage, d'indication de matériaux dangereux ou tout autre marquage de l'emballage
  - Emballez tous les articles séparément
  - Utilisez une quantité suffisante de matériaux de bourrage
  - Utilisez de préférence une bande adhésive spécialement conçue pour le transport
  - N'utilisez pas de ficelle/corde ou d'enveloppe de suremballage
  - Utilisez une étiquette d'adresse unique sur laquelle figure l'adresse de livraison ainsi que l'adresse de retour du colis
  - Placez une étiquette d'adresse supplémentaire à l'intérieur du colis
- Sauf demande expresse d'ASUS, veuillez retirer tous les accessoires ainsi que tous les périphériques de stockage amovibles du Produit (ex : cartes mémoire, disques de stockage, lecteurs de stockage) et n'envoyer rien d'autre que le Produit lui-même. ASUS décline toute responsabilité en cas de perte, de dommage ou de destruction d'accessoires ou de périphériques de stockage amovibles, à moins qu'ils ne soient envoyés à la demande d'ASUS et que le dommage ou la perte soit causé par l'intention ou une négligence grave d'ASUS.
- Supprimez ou fournissez tout mot de passe sécurisant le Produit. Si l'accès au Produit est bloqué par un ou plusieurs mots de passe, il se peut qu'ASUS ne puisse pas complètement réparer le Produit.

- Si le Produit intègre une fonction TPM (Trusted Platform Module), fournissez le mot de passe de pré-démarrage de la puce de sécurité.

5. Intervention RMA

Si une RMA est nécessaire, vous trouverez ci-dessous les types de services de prise en charge par la Garantie pouvant être applicables au produit ou au service que Vous avez acheté. Ces services peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays ou toutes les régions. Certains pays peuvent posséder certaines restrictions ou facturer certains frais de réparation. Pour de plus amples informations, veuillez contacter le centre d'appel ASUS indiqué sur le site de support ASUS à l'adresse suivante : http://www.asus.com/fr/support

Envoi postal

L'envoi du Produit défectueux à un centre de réparation ASUS est requis pour effectuer les réparations. Vous devrez prendre en charge les frais d'expédition, les taxes ou encore les droits de douane associés au transport du Produit vers et depuis le centre de réparation ASUS. De plus, Vous êtes responsable de l'assurance des produits expédiés ou retournés au centre de réparation ASUS et assumez le risque de perte pendant le transport. Le centre de réparation ASUS Vous retournera le Produit réparé et prendra en charge les frais de logistique.

Enlèvement et retour

ASUS enlèvera le Produit défectueux à votre adresse, le réparera, puis Vous le retournera. ASUS prendra en charge les frais de logistique et d'assurance pour le service.

Réparation sur site

Si ASUS détermine que votre produit est couvert par la garantie de réparation sur site, et si le diagnostic à distance ne peut pas résoudre votre problème, ASUS peut planifier une intervention à l'endroit où se trouve le produit par un technicien ASUS pour réparation.

Une réparation sur site sera planifiée pendant les horaires de travail. Les horaires de travail sont habituellement de 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi, mais peuvent varier selon les pratiques professionnelles locales.

L'heure de la visite peut varier et des frais supplémentaires peuvent être encourus, en fonction des contraintes de déplacement et de la distance depuis le centre de réparation ASUS le plus proche.

Pour obtenir les informations de contact du centre de réparation ASUS le plus proche, rendez-vous sur le site internet :
https://www.asus.com/fr/support/service-center-location/.

Pour bénéficier du support sur site, vous devez :

- Si les produits sont utilisés dans un environnement présentant des risques potentiels pour la santé ou la sécurité du technicien ASUS, veuillez déplacer votre produit vers un emplacement sûr facilement accessible et avec suffisamment d'espace.
- Assurez-vous de la présence d'un représentant connaissant le Produit quand le technicien ASUS arrive à l'endroit où se trouve le produit.
- Sous réserve des exigences raisonnables pour sa sécurité, fournissez au technicien ASUS un accès suffisant, libre et sûr et un plein accès à Votre Produit, aux informations et aux systèmes identifiés comme nécessaires par ASUS pour assurer un support en temps utile.
- Assurez-vous que la preuve d'achat et toutes les étiquettes ASUS (telles que les numéros de série) sont en place, accessibles et lisibles.
- Maintenez un environnement conforme aux spécifications du produit et aux configurations prises en charge.

6. Exclusions de garantie limitée

La garantie couvre uniquement les problèmes techniques liés au matériel qui surviennent pendant la Période de garantie dans des conditions normales d'utilisation. ASUS ne garantit pas un fonctionnement sans erreur et ininterrompu du Produit. Cette garantie ne s'applique pas aux problèmes logiciels, même s'ils sont fournis ou vendus avec le Produit, aux dommages causés par l'utilisateur, ou dans un ou plusieurs des cas de figure suivants :

(a) Le numéro de série du Produit, des composants ou des accessoires a été altéré, retiré, effacé ou n'est pas identifiable ;

(b) Obsolescence ;

(c) Un dommage (accidentel ou autre) cosmétique du Produit, ou plus précisément un dommage n'empêchant pas le fonctionnement du Produit comme la rouille, l'atténuation des couleurs, des textures ou des finitions, l'usure naturelle ou la détérioration graduelle ;

(d) Un quelconque dommage du Produit a été causé par un conflit militaire, un acte de terrorisme, un incendie, un accident, un désastre naturel, une utilisation inappropriée (intentionnelle ou accidentelle), un mauvais ou une absence d'entretien, ou une utilisation dans des conditions anormales ;

(e) Un quelconque dommage du Produit a été causé par une utilisation inappropriée ou une connexion incorrecte à un périphérique (ex : imprimante, lecteur optique, carte réseau, périphérique USB, etc.) ;

(f) Un quelconque dommage a été causé par un défaut électrique externe ou un accident ;
(g) Un quelconque dommage a été causé par une utilisation en dehors des conditions de fonctionnement, de stockage ou environnementales mentionnées par le manuel de l'utilisateur ;
(h) Un quelconque dommage du Produit a été causé par l'installation de logiciels tiers ou par un ou plusieurs virus, ou une perte logicielle ou de données s'est produite lors de la réparation ou du remplacement du matériel ;
(i) Perte d'usage causée par la perte ou l'oubli de mots de passe ;
(j) Perte d'usage ou dommage du Produit causé par la contamination de substances dangereuses, radioactives ou parasitaires ;
(k) La fraude, le vol, la disparition inexpliquée ou un acte délibéré de la part du client ;
(l) Perte d'usage ou dommage du Produit causé par l'utilisation de l'application Unlock Device. Ce programme permettant de déverrouiller le chargeur de démarrage du Produit, son utilisation rendra la Garantie nulle et non avenue ;
(m) Un quelconque dommage causé au Produit par le minage de crypto-monnaie ou par des activités connexes, à moins que le modèle ait été spécialement conçu pour le minage.

7. Clause de responsabilité limitée

Exception faite des dispositions fournies dans cette carte de garantie et dans les limites autorisées par la loi, ASUS ne peut être tenu responsable des dommages conséquents, accidentels, directs ou indirects, spéciaux, punitifs ou autres dommages quelconques résultant de la rupture des termes ou conditions de garantie, ou en vertu de toute autre théorie juridique, incluant mais ne s'y limitant pas, le manque à gagner, la perte de revenu, la perte de possibilités d'affaires (incluant les pertes de contrats) ; la perte d'épargne anticipée ; la perte d'opportunité commerciale ; la perte de réputation ; l'endommagement ou la corruption des données ; ou toute autre perte indirecte ou préjudices collatéraux ou dommages quelconques causés par le remplacement d'équipement ou de propriété ; les coûts engendrés par la restauration ou la reproduction de données stockées sur ou utilisées avec le Produit. Les restrictions précédentes ne s'appliquent pas aux décès et aux préjudices corporels, ou n'importe quelle responsabilité statutaire découlant de fautes graves et/ou omissions intentionnelles de la part d'ASUS.

Certaines juridictions n'autorisant pas l'exclusion ou la limitation de responsabilité pour les dommages conséquents ou accidentels, certaines des responsabilités décrites ci-dessus peuvent ne pas s'appliquer dans votre cas. Toutefois ces limitations seront appliquées dans toute la mesure où elles restent compatibles avec la loi applicable.

8. Confidentialité

Vous comprenez et acceptez qu'il est nécessaire qu'ASUS collecte, traite et utilise certaines de Vos données personnelles afin de faciliter votre requête de prise sous garantie, et que pour cette raison Vos données personnelles peuvent être transférées, stockées, traitées ou utilisées par les filiales d'ASUS ou les fournisseurs de service d'ASUS et que ces derniers peuvent se trouver dans un pays différent du vôtre. ASUS s'est engagé à ce que tout transfert, stockage, traitement ou utilisation de Vos données personnelles soit soumis aux lois applicables en matière de protection de la vie privée et de sécurité des données personnelles, et à la "Politique de confidentialité d'ASUS". Vous pouvez consulter la déclaration de confidentialité d'ASUS à l'adresse suivante :
http://www.asus.com/Terms_of_Use_Notice_Privacy_Policy/Privacy_Policy/.

9. Cas "Hors Garantie"

Si votre produit n'est pas couvert par la garantie décrite dans ce livret de service, soit parce que la garantie a expiré ou parce que la défaillance du produit n'est pas prise en charge par le service de réparation (voir les conditions décrites dans la "Claude d'exclusion de garantie"), vous pouvez choisir de payer un service d'assistance hors du cadre de la garantie, y compris, mais sans s'y restreindre, une assistance téléphonique et/ou des services de maintenance du produit. Les procédures du service de garantie peuvent varier en fonction du pays. Pour obtenir les informations complètes et à jour des services relatifs aux produits ASUS, rendez-vous sur le site d'assistance d'ASUS : https://www.asus.com/fr/support.

Le retour d'un Produit ASUS au centre de service après-vente au cours de la Période de garantie n'implique pas forcément que ce dernier sera réparé gratuitement. À la réception de Votre Produit, le service client ASUS se réserve le droit de vérifier la validité de Votre Garantie ainsi que Votre requête de service de Garantie. Si la Garantie a expiré ou si l'une des exclusions de clause d'exclusion de garantie s'applique, votre requête sera considérée comme étant *Hors garantie*.

Si Votre requête est considérée comme étant hors garantie, une offre contenant la liste des coûts de réparation Vous sera fournie. Vous pouvez accepter ou rejeter cette offre. Si Vous acceptez la réparation et les coûts de réparation, nous Vous facturerons le coût de la main d'œuvre, des pièces de rechange et autres frais divers comme listé dans le devis. Vous devez payer les frais de réparation dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date d'émission de la facture. La réparation du Produit ne commencera qu'après la réception du paiement.

10. Abandon de propriété

Après la réparation ou le remplacement de Votre Produit, ASUS Vous réexpédiera votre Produit en accord avec la politique de service RMA. Si vous n'acceptez pas l'offre de réparation, ASUS renverra votre Produit dans l'état dans lequel il a été reçu via le service RMA convenu. Si Vous ne récupérez pas Votre Produit, ou si la livraison à l'adresse fournie n'est pas possible, ASUS Vous enverra une notification à l'adresse fournie lors de la requête de réparation. Si Vous ne récupérez toujours pas votre Produit sous un délai de 90 jours à compter de la date d'envoi de la notification, ASUS se réserve le droit de vous réclamer des dommages et intérêts, incluant les coûts liés au stockage, à l'élimination du Produit en accord avec les lois et les régulations et tous droits statutaires de gage pour les frais impayés.

11. Garantie et assistance internationale

La garantie internationale pour ordinateur portable ASUS offre un service et une assistance au cours de la Période de Garantie au sein des pays couverts par la garantie internationale pour ordinateur portable ASUS si applicable au droit de garantie du Produit. Par exemple, si un produit ASUS acheté dans le pays "A" a voyagé dans le pays "B" et que vous souhaitez bénéficier du service de garantie dans le pays "B", alors si "A" et "B" font partie de la liste des pays couverts par la garantie internationale pour ordinateur portable ASUS, un tel produit ASUS est éligible au service de garantie internationale dans le pays "B", sujet aux restrictions suivantes :

- Pour consulter la liste des pays couverts par la garantie internationale pour ordinateur portable ASUS, rendez-vous sur le site d'assistance d'ASUS : https://www.asus.com/fr/support
  (Veuillez sélectionner votre Produit en choisissant la série/le modèle du Produit pour afficher sa garantie)
- Les procédures de prise sous garantie varient en fonction du pays.
- Certains services et/ou pièces peuvent ne pas être disponibles dans certains pays.

- Certains composants (ex : claviers) ne sont disponibles que dans certains pays et peuvent être remplacés par la version disponible dans le pays de réparation.
- Certains pays peuvent posséder certaines restrictions ou facturer certains frais de réparation. Rendez-vous sur le site officiel d'ASUS pour plus de détails : https://www.asus.com/fr/support.
- Certains pays peuvent requérir des documents additionnels (ex : preuve d'achat ou une pièce justificative d'importation) avant de traiter votre demande de prise sous garantie internationale pour ordinateur portable ASUS. Rendez-vous sur le site d'assistance d'ASUS pour plus de détails : https://www.asus.com/fr/support.
- Certains ordinateurs portables ne sont pas éligibles au service de garantie internationale pour ordinateur portable ASUS en raison de la configuration du produit. Pour consulter la liste des produits éligibles au service de garantie internationale pour ordinateur portable ASUS, rendez-vous sur le site d'assistance d'ASUS https://www.asus.com/fr/support et/ou contactez le service après-vente de votre région pour plus de précisions.

Pour profiter du service de garantie internationale, rendez-vous sur le site d'ASUS suivant : https://www.asus.com/fr/support/contact-ASUS.

Dans la mesure permise par la loi, ASUS se réserve le droit d'interpréter les clauses figurant sur cette garantie. La politique de garantie qui vous est applicable est celle en vigueur au moment de l'achat. Visitez le site internet https://www.asus.com/fr/support pour obtenir plus d'informations sur le service de garantie d'ASUS.

Informations de contact ASUS

Cette garantie est offerte par :

ASUSTeK Computer Inc.
1F, No. 15, Lide Rd., Beitou Dist..
Taipei City 112
Tél : +886-2-2894-3447

Formulaire de garantie ASUS

M/Mme/Mlle : _____

Numéro de téléphone : _____

Adresse : _____

_____

E-mail : _____

Date d'achat : _____ / _____ / _____ (JJ/MM/AAAA)

Revendeur : _____

Numéro de téléphone du revendeur :

Adresse du revendeur : _____

Date d'installation : _____ / _____ / _____ (JJ/MM/AAAA)

N° de facture : _____

Numéro de série



Important : Veuillez conserver précieusement cette carte de garantie. ASUS se réserve le droit de vous demander le présent document avant d'accepter toute procédure de réparation. La garantie ASUS n'affecte ou ne limite pas vos droits légaux.