

Brother France

## Pack Services de Garantie

« À vos côtés » à chaque instant

# Sommaire :

## Pack Services de Garantie Brother

- Standard..... p.3
- Avancée..... p.3
- Sur Site..... p.18

## Conditions de garantie

**Brother Standard**..... p.4 à p.10

## Conditions de garantie

**Brother Avancée**..... p.11 à p.17

## Conditions de garantie

**Brother Sur Site**..... p.18 à p.25

## Pack Services de Garantie Brother :

*Merci d'avoir choisi l'une de nos extensions de garantie !*

Nous savons que vous comptez sur vos imprimantes pour assurer le bon fonctionnement de votre entreprise, c'est pourquoi nous veillons à ce que chaque produit soit fabriqué selon les normes les plus strictes et entièrement inspecté avant son expédition.

Nous avons mené des années de recherche et de développement et des heures de tests rigoureux pour nous assurer que nos produits ne vous décevront jamais. Cependant, il arrive que les choses tournent mal, c'est pourquoi nous pensons qu'il est tout aussi important de s'assurer que vous pouvez compter sur l'aide d'un expert. C'est pourquoi nous proposons une extension de garantie sur toutes nos imprimantes thermiques pour vous apporter une tranquillité d'esprit supplémentaire.

### • STANDARD

Avec la garantie STANDARD, vous pouvez étendre votre garantie de 3 ans à 4 ou 5 ans.

En choisissant le Pack Services de Garantie STANDARD, vous avez l'assurance d'être couvert en cas de panne pendant une période maximale de 5 ans à compter de la date d'achat initiale. Vous trouverez les conditions générales complètes du Pack Services de Garantie Brother STANDARD aux pages [4] à [10].

### • AVANCÉE

Grâce à notre Pack Services de Garantie AVANCÉE, vous ne subissez qu'un temps d'arrêt minimal, vous n'avez donc pas à vous soucier de l'interruption de vos activités. Les extensions de garanties AVANCÉES offrent une expédition le jour même\*, Brother couvrant les frais de livraison dans les deux sens. Vous pouvez souscrire un Pack Services de Garantie AVANCÉE de 3, 4 ou 5 ans et bénéficier de délais d'exécution sans problème pour assurer le bon fonctionnement de l'impression de vos étiquettes. Vous trouverez les conditions générales complètes de la garantie AVANCÉE de Brother aux pages [11] à [17].

FONCTIONNALITÉS	BROTHER STANDARD			BROTHER AVANCÉE		
	3 ans (standard)	4 ans	5 ans	3 ans	4 ans	5 ans
Durée						
Service d'assistance technique	Lundi au jeudi 8h30 - 17h30 Vendredi 8h30 - 17h15			Lundi au vendredi 8h30 - 17h30		
Type d'échange	Retour Atelier			Echange Avancé*		
Niveau de couverture	Panne mécanique**			Panne mécanique**		
Délai d'exécution des réparations	Dans un délai de 3 à 7 jours à compter de la réception du dépôt			expédition le jour même		
Retour d'expédition	Affranchissement standard			Jour ouvrable suivant (Brother couvre les frais de livraison dans les deux sens)		

\* Une imprimante de remplacement adressée au client avec un envoi le jour même ne s'applique que si elle a été signalée et validée par Brother France avant midi.

\*\* Dans la limite de 30 km des têtes d'impression pour les gammes RJ et TD ou de 100 000 pages pour la gamme PJ.

Les Conditions Générales reproduites ci-après sont uniquement applicables à la Garantie Brother **STANDARD** (ci-après « Garantie »). Ces Conditions n'affectent pas vos droits et obligations déterminés dans un autre Contrat conclu avec Brother. L'achat du Pack Services de Garantie Brother Standard peut être réalisé jusqu'à 28 jours après l'achat du produit Brother. Le Pack Services de Garantie Brother Standard est fournie par Brother sous réserve des conditions énoncées dans le présent document

Brother définit librement le contenu, la durée, les niveaux et l'étendue des garanties commerciales et des extensions de garantie proposé en fonction des gammes de produits.

### **1) Information concernant les Parties (Brother et vous)**

La Garantie Brother Standard vous est proposée en tant qu'utilisateur Brother France. Nous sommes une société au capital de 12.000.000 €, dont le siège social est situé au Parc des Reflets - Paris Nord 2, 165 Avenue du Bois de la Pie, BP 46061 Roissy en France, 95913 ROISSY CDG Cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le numéro B 622 058 410.

Vous acceptez par les présentes conditions d'être liées par les conditions générales énoncées ci-après. En acceptant les conditions de la Garantie Brother Standard, vous garantissez que vous êtes légalement capable de conclure des contrats et que vous avez au moins 18 ans.

### **2) La Garantie Brother Standard**

Après avoir commandé et procédé au paiement de la Garantie Brother Standard, il vous sera adressé un Pack Garantie Brother Standard contenant votre code d'activation. Le contrat est conclu après avoir procédé au paiement de la Garantie.

Votre Garantie débutera immédiatement après son activation sur le site Brother. Les conditions de la Garantie seront détaillées dans le Pack Garantie. En cas d'impossibilité d'activer la Garantie en ligne 28 jours après son achat, la Garantie débutera le jour de l'achat du Produit Brother.

Vous vous engagez à enregistrer votre Produit Brother en ligne sur le site Brother et à activer la Garantie sur notre site <https://www.brother.fr>, onglet *support > enregistrer votre produit* » dans un délai de 28 jours à compter de son l'achat. La Garantie Brother est uniquement applicable en Europe. Pour des raisons logistiques les territoires français hors France Métropolitaine sont exclus du bénéfice de la Garantie. La durée de la Garantie est de 3 ans.

Sous réserve des présentes dispositions, Brother garantit que durant la période de la Garantie, le Produit (tel que défini au paragraphe 3 ci-dessous) fonctionnera conformément aux informations communiquées par le vendeur lors de la vente du Produit.

En tant qu'utilisateur bénéficiant de la Garantie, vous avez droit au remplacement ou à la réparation de tout produit défectueux pour lequel la Garantie a été souscrite conformément aux présentes conditions.

Si vous souhaitez en savoir plus sur votre Produit Brother ou que vous souhaitez résoudre un problème, vous pouvez consulter le Guide d'utilisation du Produit, la FAQ et les indications proposés par le support technique sur notre site : <https://support.brother.com>.

### **3) Champ d'application de la Garantie Brother Standard**

La Garantie s'applique uniquement au(x) Produit(s) Brother pour le(s)quel(s) la Garantie a été activée sur votre Compte Brother et aux accessoires inclus avec le Produit.

Cette Garantie est uniquement applicable aux produits Brother de la gamme PJ/TJ/RJ/TD et ne pourra en aucun cas être appliquée à d'autres gammes de produits Brother.

**La Garantie ne s'applique pas aux :**

- Accessoires, têtes d'impressions, rouleaux d'entraînement et batteries qui ne sont pas inclus au Produit lors de son achat (Produits non inclus dans la boîte du Produit), autres consommables et services y compris les rubans ou étiquettes.
- Têtes d'impression et rouleaux d'entraînement qui sont inclus dans la boîte dans le cas où le Produit n'a pas été utilisé dans des conditions usuelles comme définis ci-dessous ou bien n'a pas été maintenu et entretenu conformément aux instructions de Brother.
- Produits ne faisant pas partie de la gamme PJ/TJ/RJ/TJ.
- Dommages accidentels et dommages causés par une utilisation inappropriée (y compris une utilisation non conforme aux instructions mentionnées dans le manuel d'utilisation du produit), des conditions environnementales exceptionnelles, des conditions de fonctionnement inappropriées ou le fait que le produit ait été en contact avec des matériaux inappropriés
- Dommages causés par les effets chimiques et électrochimiques de l'eau
- Perte et dommage échappant au contrôle raisonnable de Brother notamment les dommages résultant du transport dont Brother n'est pas responsable, le mauvais entretien ou le non-respect des instructions d'utilisation ou de montage.

À titre informatif, de manière générale, les têtes d'impression et rouleaux d'entraînement sont considérés comme étant normalement utilisé conformément au tableau reproduit ci-dessous.

Gammes & Produits	Usage Normal du Produit
RJ Tête d'impression	30 km
RJ Rouleau d'entraînement	50 km
PJ Tête d'impression	100 000 pages
PJ Rouleau d'entraînement	100 000 pages
TD Tête d'impression	30 km
TD Rouleau d'entraînement	50 km
TJ Tête d'impression	30 km
TJ Rouleau d'entraînement	50 km

Brother se réserve le droit de ne pas appliquer la Garantie Brother Standard en cas de non-respect des conditions d'utilisation du Produit.

**La Garantie ne s'applique pas :**

- Lorsque des réparations sur le Produit ont été effectuées par des personnes non autorisées par Brother à effectuer de telles réparations ou lorsque le Produit a été altéré, modifié (y compris par l'installation de tout logiciel non autorisé). Cette disposition ne s'applique pas en cas de réparation effectuée par le personnel de service autorisé de Brother ;
- Lorsque le Produit est endommagé par des pièces de rechange, accessoires ou consommables d'une marque tierce. Bien que vous ne soyez pas tenu d'utiliser les fournitures originales de Brother (supports et/ou rubans), s'il s'avère que l'utilisation de fournitures d'une marque tierce (supports et/ou rubans) a causé des dommages au produit (y compris, mais sans s'y limiter, les défauts/ endommagements/défaillances des têtes d'impression) pour lesquels une réclamation est faite. Toute demande de service ne respectant pas les dispositions susmentionnées peut être rejetée à la discrétion de Brother ;
- Lorsque Brother démontre que vous êtes en infraction avec les termes et conditions de la Garantie ;

- Lorsque le Produit a été soumis à des contraintes physiques ou électriques inhabituelles, à des abus ou des forces ou à une exposition au-delà de l'utilisation normale dans le cadre des paramètres opérationnels et environnementaux spécifiques définis dans la spécification du produit applicable ;
- Lorsque le prix du produit n'a pas été payé à la date d'échéance du paiement ;
- En cas de violence physique ou verbale à l'égard du personnel de Brother.

Si Brother constate que la demande remplit une condition d'exclusions susmentionnées, vous serez informé que votre demande n'est pas couverte par la Garantie. Vous pouvez malgré tout choisir d'effectuer la réparation conformément aux tarifs de réparations applicables.

La réparation et le remplacement du Produit proposée par Brother ne prolonge pas la garantie commerciale classique proposée par Brother ou toute autre garantie. Concernant les pièces détachées, têtes d'impression et les rouleaux d'entraînement, les conditions de garantie sont celles de la Garantie Brother classique.

Lorsque la demande de mise en œuvre de la Garantie revêt un caractère abusif et déraisonnable, Brother se réserve le droit de vous facturer le montant correspondant au coût de remplacement ou réparation du Produit. Le montant à payer que vous devez régler est hors taxes.

## **Réparation, pièces détachées et remplacements**

Lorsque vous demandez la mise en œuvre de la Garantie pour votre Produit, Brother vous informera si une réparation ou le remplacement du produit est nécessaire. Lorsque les Produits doivent être retournés à Brother, des instructions de retour vous seront communiquées. Les frais de retour des Produits sont à votre charge.

Tout produit retourné sous garantie pour cause de défectuosité devra être obligatoirement accompagné d'un justificatif prouvant la date d'achat du produit ou la date de souscription du contrat de Garantie ou d'extension de garantie.

Lorsque cela est nécessaire, Brother s'engage de manière à fournir les pièces de rechange et les composants de remplacement nécessaires à la réparation du produit. Le remplacement des Produits et la mise à disposition de pièces détachées au titre de la Garantie peut porter sur des articles neufs ou remis à neuf dont la performance est équivalente.

A la réception d'une demande de prise en charge ou de retour du Produit défectueux au titre de la Garantie, Brother s'engage à réparer ou procéder au remplacement du Produit dans un délai raisonnable. Vous devez retourner votre Produit défectueux dans un délai raisonnable. Le retour du Produit est à vos frais, tout manquement à cette obligation entraînera la déchéance de la Garantie. Aucun remplacement de Produit ne sera possible sans réception du Produit par Brother et sous réserve du respect des instructions communiquées par Brother.

Le Produit réparé ou remplacé vous sera renvoyé aux frais de Brother. Brother n'est pas responsable des retards ou des défaillances des services de livraison et transporteurs tiers.

Ne sont également pas comprises dans la Garantie interventions rendues nécessaires du fait notamment :

- D'un défaut de fourniture même momentané de l'environnement physique prescrit par BROTHER, par exemple la défaillance de l'énergie électrique, du conditionnement d'air et du contrôle hygrométrique et de température,
- Des modifications du matériel (connexions mécaniques ou électriques) effectuées sans l'acceptation écrite de BROTHER,
- De détérioration provenant d'accidents, d'événements extérieurs, de cas fortuits ou de force majeure, de négligence ou d'un défaut de surveillance
- De l'usure ou du non-respect des normes et spécifications de BROTHER pour le maintien en l'état du fonctionnement du matériel. Bous reconnaissez avoir dûment pris connaissance des conseils et recommandations donnés dans le manuel d'utilisation fourni avec son matériel. La garantie sera exclue en cas de dommages, dysfonctionnement ou pertes de performance imputables au non-respect des conseils d'utilisation.
- Défaut de coopération afin de remédier aux dysfonctionnements du Produit (courriel, messagerie instantanée, téléphone). Cette coopération entre Brother et vous peut impliquer l'exécution de procédures de diagnostic de routine, l'installation de mises à jour ou de correctifs logiciels supplémentaires, la suppression d'options tierces et/ou la substitution d'options.
- De la réparation, de la transformation ou de l'exécution de tout service sur le matériel par des personnes autres que BROTHER ou l'un des prestataires agréés.
- Des accidents, des sinistres, tels que : dégâts des eaux, tempête et foudre, accidents de transport, vandalisme et d'une façon générale tous les cas de force majeure.
- D'incidents électriques extérieurs à l'équipement ou de dysfonctionnement tiers
- Non-respect des conditions d'envoi du Produit (instructions communiquées par Brother).
- Défaut d'enregistrement du Produit sur le site Brother Online ou via le site Brother <https://www.brother.fr>

Vous devez vous assurer que les représentants ou sous-traitants de Brother ont un accès libre et complet au produit et aux caractéristiques d'utilisation que vous conservez pour permettre à Brother d'accomplir ses tâches.

## Responsabilité

Les garanties légales, conditions ou autres clauses implicites figurant dans le Code de la consommation ne sont pas applicables pour les produits vendus à des professionnels. Par conséquent, vos droits légaux ne sont pas affectés par les présentes dispositions si vous êtes un consommateur.

Sous réserve des dispositions du paragraphe ci-dessous, la responsabilité de Brother pour tout manquement à ces conditions générales ne doit pas dépasser le prix payé pour la Garantie pour le Produit concerné. Brother ne sera pas responsable de toute perte de profit ou de tout dommage indirect ou de toute autre demande d'indemnisation. Cette limitation ne s'applique pas en cas de décès ou de blessure corporelle imputable à Brother en cas de négligence, fraude, déclaration frauduleuse ou de toute autre responsabilité dont l'application est impérative.

Nonobstant les dispositions susmentionnées, il est expressément entendu que BROTHER n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages, pertes ou coûts directs ou indirects résultant de l'indisponibilité du produit Brother causé notamment par l'impossibilité de commercialisation des produits ou de leur retour après-vente ou de la perte des éléments immatériels liés aux produits tels que programmes, logiciels ou données, notamment lors des travaux de réparation. Brother ne peut être tenu responsable de toute perte de données ou d'informations stockées dans le produit, que cette perte soit causée par un défaut ou un dysfonctionnement du produit ou autre.

BROTHER s'engage à mettre en œuvre les moyens requis, conformément à la nature de la garantie applicable, pour assurer la remise en service fonctionnel du produit.

En tout état de cause, la responsabilité de BROTHER ne pourra en aucun cas excéder le prix hors taxes payé pour le Produit, objet de la Garantie. Quel qu'en soit le fondement, aucune action en justice se rapportant aux services fournis au titre de la Garantie ou de l'extension de garantie ne pourra être intentée après l'expiration d'un délai de 2 ans à compter de la survenance du fait générateur de cette action.

Vous devrez indemniser Brother de toute perte, dommage, coûts et dépenses accordés ou encourus suite au non-respect des présentes conditions.

Si le client est un consommateur ou un non professionnel, celui-ci bénéficiera en tout état de cause de la garantie légale applicable par le vendeur. Dans la mesure où la commercialisation n'est pas réalisée par BROTHER auprès du client final, cette garantie légale n'est éventuellement prise en charge par BROTHER que dans la mesure où il aurait été démontré que cette non-conformité relève de l'entière responsabilité de BROTHER.

Le client utilisateur a la possibilité de souscrire à une extension de garantie lui permettant d'étendre la garantie commerciale du produit. D'une façon générale, l'extension de garantie ne saurait avoir pour effet d'étendre la garantie au-delà des limites et restrictions figurant dans le manuel d'utilisation.

### **Article L217-3 du code de la consommation**

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 L217-5 du code de la consommation**

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

### **Article L217-12 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 L217-16 du code de la consommation**

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois. Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en oeuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

### **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 - 1<sup>er</sup> alinéa 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.

Indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

## Généralités

**Notification :** Toute information ou autre communication portant sur les présentes conditions doit être effectuée par écrit ou envoyée par courrier ou par courriel. Toute notification ou document est réputé avoir été signifié immédiatement s'il est remis en mains propres ou dans les 48 heures s'il est envoyé par la poste, par télécopie ou par courrier électronique.

**Nullité partielle :** La nullité, l'illégalité ou l'inapplicabilité de toute disposition de l'une des présentes conditions n'affecte pas les autres conditions.

**Indépendance des Parties :** Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant un partenariat ou une coentreprise entre les Parties. Aucune des Parties ne doit être considérée comme l'agent ou l'employé de l'autre ou n'a le droit de lier l'autre de quelque manière que ce soit sans le consentement écrit préalable de l'autre.

**Droits des tiers :** Une personne qui n'est pas Partie à ces conditions n'a pas le droit conformément à l'article 1199 du Code civil, de se prévaloir des présentes conditions sous réserve des droits ou recours que la loi garantit aux tiers.

**Anti-corruption :** Brother garantit qu'elle a et maintiendra des processus et procédures conformes aux exigences des lois anti-corruption pertinentes pendant la durée de la Garantie.

**Intuitu Personae :** Vous ne pouvez pas transférer, céder, grever ou disposer autrement de vos droits et obligations en vertu des présentes conditions générales sans le consentement préalable de Brother.

**Sous-traitance :** Brother peut sous-traiter l'une de ses obligations en vertu des présentes conditions générales, à condition que Brother soit entièrement responsable des actes et omissions de ces sous-traitants.

**Renonciation :** Le fait que l'une des Parties n'exige pas à un moment donné l'exécution d'une disposition du contrat n'affecte pas le droit de cette partie d'en exiger l'exécution intégrale à tout moment par la suite.

**Modification :** Les conditions pourront être modifiées par Brother et une copie des conditions révisées vous sera fournie par l'intermédiaire de votre compte Brother Online. Les présentes conditions générales ont priorité sur toutes les autres conditions de vente en cas de conflit, mais n'affectent pas vos droits statutaires.

**Législation applicable :** la Garantie sera soumise et interprétée conformément aux lois françaises. Les Parties conviennent de se soumettre à la compétence exclusive des tribunaux français.

Les Conditions Générales reproduites ci-après sont uniquement applicables à la **Garantie Brother AVANCEE** (ci-après « Garantie »). Ces Conditions n'affectent pas vos droits et obligations déterminés dans un autre Contrat conclu avec Brother. L'achat du Pack Services de Garantie Brother Avancée peut être réalisé jusqu'à 28 jours après l'achat du produit Brother. Le Pack Services de Garantie Brother Avancée est fournie par Brother sous réserve des conditions énoncées dans le présent document.

Brother définit librement le contenu, la durée, les niveaux et l'étendue des garanties commerciales et des extensions de garantie proposé en fonction des gammes de produits.

### **1) Information concernant les Parties (Brother et vous)**

La Garantie Brother Avancée vous est proposée en tant qu'utilisateur Brother France. Nous sommes une société au capital de 12.000.000 €, dont le siège social est situé au Parc des Reflets - Paris Nord 2, 165 Avenue du Bois de la Pie, BP 46061 Roissy en France, 95913 ROISSY CDG Cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le numéro B 622 058 410.

Vous acceptez par les présentes conditions d'être liées par les conditions générales énoncées ci-après. En acceptant les conditions de la Garantie Brother Avancée, vous garantissez que vous êtes légalement capable de conclure des contrats et que vous avez au moins 18 ans.

### **2) La Garantie Brother Avancée**

Après avoir commandé et procédé au paiement de la Garantie Brother Avancée, il vous sera adressé un Pack Garantie Brother Avancée contenant votre code d'activation. Le contrat est conclu après avoir procédé au paiement de la Garantie.

Votre Garantie débutera immédiatement après son activation sur le site Brother. Les conditions de la Garantie seront détaillées dans le Pack de la Garantie. En cas d'impossibilité d'activer la Garantie en ligne 28 jours après son achat, la Garantie débutera le jour de l'achat du Produit Brother. La durée de la Garantie est de 3 à 5 ans en fonction de l'option choisie.

Vous vous engagez à enregistrer votre Produit Brother en ligne sur le site Brother et à activer la Garantie sur notre site <https://www.brother.fr>, onglet *support* > *enregistrer votre produit* dans un délai de 28 jours à compter de son l'achat. La Garantie Brother est uniquement applicable en Europe. Pour des raisons logistiques les territoires français hors France Métropolitaine sont exclus du bénéfice de la Garantie.

Sous réserve des présentes dispositions, Brother garantit que durant la période de la Garantie, le Produit (tel que défini au paragraphe 3 ci-dessous) fonctionnera conformément aux informations communiquées par le vendeur lors de la vente du Produit.

En tant qu'utilisateur bénéficiant de la Garantie, vous avez droit au remplacement ou à la réparation de tout produit défectueux pour lequel la Garantie a été souscrite conformément aux présentes conditions.

Si vous souhaitez en savoir plus sur votre Produit Brother ou que vous souhaitez résoudre un problème, vous pouvez consulter le Guide d'utilisation du Produit, la FAQ et les indications proposés par le support technique sur notre site : <https://support.brother.com> .

### 3) Champ d'application de la Garantie Brother Avancée

La Garantie s'applique uniquement au(x) Produit(s) Brother pour le(s)quel(s) la Garantie a été activée sur votre Compte Brother et aux accessoires vendus avec le Produit.

Cette Garantie est uniquement applicable aux produits Brother de la gamme PJ/TJ/RJ/TD et ne pourra en aucun cas être appliquée à d'autres gammes de produits Brother.

#### La Garantie ne s'applique pas aux :

- Accessoires, têtes d'impressions, rouleaux d'entraînement et batteries qui ne sont pas inclus au Produit lors de son achat (Produits non inclus dans la boîte du Produit), autres consommables et services y compris les rubans ou étiquettes.
- Têtes d'impression et rouleaux d'entraînement qui sont inclus dans la boîte dans le cas où le Produit n'a pas été utilisé dans des conditions usuelles comme définis ci-dessous) ou bien n'a pas été maintenu et entretenu conformément aux instructions de Brother.
- Produits ne faisant pas partie de la gamme PJ/TJ/RJ/TJ.
- Dommages accidentels et dommages causés par une utilisation inappropriée (y compris une utilisation non conforme aux instructions mentionnées dans le manuel d'utilisation du produit), des conditions environnementales exceptionnelles, des conditions de fonctionnement inappropriées ou le fait que le produit ait été en contact avec des matériaux inappropriés
- Dommages causés par les effets chimiques et électrochimiques de l'eau
- Perte et dommage échappant au contrôle raisonnable de Brother notamment les dommages résultant du transport dont Brother n'est pas responsable, le mauvais entretien ou le non-respect des instructions d'utilisation ou de montage.

À titre informatif, de manière générale, les têtes d'impression et rouleaux d'entraînement sont considérés comme étant normalement utilisé conformément au tableau reproduit ci-dessous.

Gammes & Produits	Usage Normal du Produit
RJ Tête d'impression	30 km
RJ Rouleau d'entraînement	50 km
PJ Tête d'impression	100 000 pages
PJ Rouleau d'entraînement	100 000 pages
TD Tête d'impression	30 km
TD Rouleau d'entraînement	50 km
TJ Tête d'impression	30 km
TJ Rouleau d'entraînement	50 km

Brother se réserve le droit de ne pas appliquer la Garantie Brother Avancée en cas de non-respect des conditions d'utilisation du Produit.

#### La Garantie ne s'applique pas :

- Lorsque des réparations sur le Produit ont été effectuées par des personnes non autorisées par Brother à effectuer de telles réparations ou lorsque le Produit a été altéré, modifié (y compris par l'installation de tout logiciel non autorisé). Cette disposition ne s'applique pas en cas de réparation effectuée par le personnel de service autorisé de Brother ;
- Lorsque le Produit est endommagé par des pièces de rechange, accessoires ou consommables d'une marque tierce. Bien que vous ne soyez pas tenu d'utiliser les fournitures originales de Brother (supports et/ou rubans), s'il s'avère que l'utilisation de fournitures d'une marque tierce (supports et/ou rubans) a causé des dommages au produit (y compris, mais sans s'y limiter, les défauts/ endommagements/défaillances des têtes d'impression) pour lesquels une réclamation est faite. Toute demande de service ne respectant pas les dispositions susmentionnées peut être rejetée à la discrétion de Brother ;
- Lorsque Brother démontre que vous êtes en infraction avec les termes et conditions de la Garantie ;

- Lorsque le Produit a été soumis à des contraintes physiques ou électriques inhabituelles, à des abus ou des forces ou à une exposition au-delà de l'utilisation normale dans le cadre des paramètres opérationnels et environnementaux spécifiques définis dans la spécification du produit applicable ;
- Lorsque le prix du produit n'a pas été payé à la date d'échéance du paiement ;
- En cas de violence physique ou verbale à l'égard du personnel de Brother.

Si Brother constate que la demande remplit une condition d'exclusions susmentionnées, vous serez informé que votre demande n'est pas couverte par la Garantie. Vous pouvez malgré tout choisir d'effectuer la réparation conformément aux tarifs de réparations applicables.

La réparation et le remplacement du Produit proposée par Brother ne prolonge pas la garantie commerciale classique proposée par Brother ou toute autre garantie. Concernant les pièces détachées, têtes d'impression et les rouleaux d'entraînement, les conditions de garantie sont celles de la Garantie Brother classique.

Lorsque la demande de mise en œuvre de la Garantie revêt un caractère abusif et déraisonnable, Brother se réserve le droit de vous facturer le montant correspondant au coût de remplacement ou réparation du Produit. Le montant à payer que vous devez régler est hors taxes.

## **Réparation, pièces détachées et remplacements**

Lorsque vous demandez la mise en œuvre de la Garantie pour votre Produit, Brother vous informera si une réparation ou le remplacement du produit est nécessaire. Lorsque les Produits doivent être retournés à Brother, des instructions de retour vous seront communiquées. Brother couvrira le coût des retours si vous avez souscrit à la Garantie Brother Avancée.

Tout produit retourné sous garantie pour cause de défectuosité devra être obligatoirement accompagné d'un justificatif prouvant la date d'achat du produit ou la date de souscription du contrat de Garantie ou d'extension de garantie.

Lorsque cela est nécessaire, Brother s'engage de manière à fournir les pièces de rechange et les composants de remplacement nécessaires à la réparation du produit. Le remplacement des Produits et la mise à disposition de pièces détachées au titre de la Garantie peut porter sur des articles neufs ou remis à neuf dont la performance est équivalente.

A la réception d'une demande d'exécution de la Garantie Brother Avancée pour un produit de remplacement, vérifiée par Brother avant 12h, Brother s'engage à émettre un produit de remplacement pour livraison le jour ouvrable suivant. Toute réclamation vérifiée après 12 heures sera traitée dans un délai d'un (1) jour ouvré. Vous devez retourner votre produit défectueux à Brother dans les trente (30) jours en respectant les informations de livraison qui vous ont été communiquées et tout manquement à cette obligation invalidera votre Garantie. Si vous ne retournez pas un produit défectueux conformément aux instructions de Brother, vous serez responsable du coût du produit de remplacement. Le Produit réparé ou remplacé vous sera renvoyé aux frais de Brother. Brother n'est pas responsable des retards ou des défaillances des services de livraison et transporteurs tiers.

Ne sont également pas comprises dans la Garantie interventions rendues nécessaires du fait notamment :

- D'un défaut de fourniture même momentanée de l'environnement physique prescrit par BROTHER, par exemple la défaillance de l'énergie électrique, du conditionnement d'air et du contrôle hygrométrique et de température,
- Des modifications du matériel (connexions mécaniques ou électriques) effectuées sans l'acceptation écrite de BROTHER,
- De détérioration provenant d'accidents, d'événements extérieurs, de cas fortuits ou de force majeure, de négligence ou d'un défaut de surveillance
- De l'usure ou du non-respect des normes et spécifications de BROTHER pour le maintien en l'état du fonctionnement du matériel. Vous reconnaissez avoir dûment pris connaissance des conseils et recommandations donnés dans le manuel d'utilisation fourni avec son matériel. La garantie sera exclue en cas de dommages, dysfonctionnement ou pertes de performance imputables au non-respect des conseils d'utilisation.
- Défaut de coopération afin de remédier aux dysfonctionnements du Produit (courriel, messagerie instantanée, téléphone). Cette coopération entre Brother et vous peut impliquer l'exécution de procédures de diagnostic de routine, l'installation de mises à jour ou de correctifs logiciels supplémentaires, la suppression d'options tierces et/ou la substitution d'options.
- De la réparation, de la transformation ou de l'exécution de tout service sur le matériel par des personnes autres que BROTHER ou l'un des prestataires agréés.
- Des accidents, des sinistres, tels que : dégâts des eaux, tempête et foudre, accidents de transport, vandalisme et d'une façon générale tous les cas de force majeure.
- D'incidents électriques extérieurs à l'équipement ou de dysfonctionnement tiers
- Non-respect des conditions d'envoi du Produit (instructions communiquées par Brother).
- Défaut d'enregistrement du Produit sur le site Brother Online ou via le site Brother <https://www.brother.fr>

Vous devez vous assurer que les représentants ou sous-traitants de Brother ont un accès libre et complet au produit et aux caractéristiques d'utilisation que vous conservez pour permettre à Brother d'accomplir ses tâches.

## Responsabilité

Les garanties légales, conditions ou autres clauses implicites figurant dans le Code de la consommation sauf lorsque les produits sont vendus à un consommateur. Par conséquent, si vous êtes un consommateur, vos droits légaux ne sont pas affectés par ces dispositions.

Sous réserve des dispositions du paragraphe ci-dessous, la responsabilité de Brother pour tout manquement à ces conditions générales ne doit pas dépasser le prix payé pour la Garantie pour le Produit concerné. Brother ne sera pas responsable de toute perte de profit ou de tout dommage indirect ou de toute autre demande d'indemnisation. Cette limitation ne s'applique pas en cas de décès ou de blessure corporelle imputable à Brother en cas négligence, fraude, déclaration frauduleuse ou de toute autre responsabilité dont l'application est impérative.

Nonobstant les dispositions susmentionnées, il est expressément entendu que BROTHER n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages, pertes ou coûts directs ou indirects résultant de l'indisponibilité du produit Brother causé notamment par l'impossibilité de commercialisation des produits ou de leur retour après-vente ou de la perte des éléments immatériels liés aux produits tels que programmes, logiciels ou données, notamment lors des travaux de réparation. Brother ne peut être tenu responsable de toute perte de données ou d'informations stockées dans le produit, que cette perte soit causée par un défaut ou un dysfonctionnement du produit ou autre.

BROTHER s'engage à mettre en oeuvre les moyens requis, conformément à la nature de la garantie applicable, pour assurer la remise en service fonctionnel du produit.

En tout état de cause, la responsabilité de BROTHER ne pourra en aucun cas excéder le prix hors taxes payé pour le Produit, objet de la Garantie. Quel qu'en soit le fondement, aucune action en justice se rapportant aux services fournis au titre de la Garantie ou de l'extension de garantie ne pourra être intentée après l'expiration d'un délai de 2 ans à compter de la survenance du fait générateur de cette action.

Vous devrez indemniser Brother de toute perte, dommage, coûts et dépenses accordés ou encourus suite au non-respect des présentes conditions.

Si le client est un consommateur ou un non professionnel, celui-ci bénéficiera en tout état de cause de la garantie légale applicable par le vendeur. Dans la mesure où la commercialisation n'est pas réalisée par BROTHER auprès du client final, cette garantie légale n'est éventuellement prise en charge par BROTHER que dans la mesure où il aurait été démontré que cette non-conformité relève de l'entière responsabilité de BROTHER.

Le client utilisateur a la possibilité de souscrire à une extension de garantie lui permettant d'étendre la garantie commerciale du produit. D'une façon générale, l'extension de garantie ne saurait avoir pour effet d'étendre la garantie au-delà des limites et restrictions figurant dans le manuel d'utilisation.

### **Article L217-3 du code de la consommation**

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 L217-5 du code de la consommation**

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° S'il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage. **Article**

### **Article L217-3 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 L217-13 du code de la consommation**

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois. Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en oeuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

### **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 - 1<sup>er</sup> alinéa 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.

## Généralités

**Notification :** Toute information ou autre communication portant sur les présentes conditions doit être effectuée par écrit ou envoyée par courrier ou par courriel. Toute notification ou document est réputé avoir été signifié immédiatement s'il est remis en mains propres ou dans les 48 heures s'il est envoyé par la poste, par télécopie ou par courrier électronique.

**Nullité partielle :** La nullité, l'illégalité ou l'inapplicabilité de toute disposition de l'une des présentes conditions n'affecte pas les autres conditions.

**Indépendance des Parties :** Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant un partenariat ou une coentreprise entre les Parties. Aucune des Parties ne doit être considérée comme l'agent ou l'employé de l'autre ou n'a le droit de lier l'autre de quelque manière que ce soit sans le consentement écrit préalable de l'autre.

**Droits des tiers :** Une personne qui n'est pas Partie à ces conditions n'a pas le droit conformément à l'article 1199 du Code civil, de se prévaloir des présentes conditions sous réserve des droits ou recours que la loi garantit aux tiers.

**Anti-corruption :** Brother garantit qu'elle a et maintiendra des processus et procédures conformes aux exigences des lois anti-corruption pertinentes pendant la durée de la Garantie.

**Intuitu Personae :** Vous ne pouvez pas transférer, céder, grever ou disposer autrement de vos droits et obligations en vertu des présentes conditions générales sans le consentement préalable de Brother.

**Sous-traitance :** Brother peut sous-traiter l'une de ses obligations en vertu des présentes conditions générales, à condition que Brother soit entièrement responsable des actes et omissions de ces sous-traitants.

**Renonciation :** Le fait que l'une des Parties n'exige pas à un moment donné l'exécution d'une disposition du contrat n'affecte pas le droit de cette partie d'en exiger l'exécution intégrale à tout moment par la suite.

**Modification :** Les conditions pourront être modifiées par Brother et une copie des conditions révisées vous sera fournie par l'intermédiaire de votre compte Brother Online. Les présentes conditions générales ont priorité sur toutes les autres conditions de vente en cas de conflit, mais n'affectent pas vos droits statutaires.

**Législation applicable :** la Garantie sera soumise et interprétée conformément aux lois françaises. Les Parties conviennent de se soumettre à la compétence exclusive des tribunaux français.

## Pack Services de Garantie SUR SITE\*

Nous comprenons que pour certains secteurs d'activités, les temps d'arrêt ne sont pas envisageables. Les garanties Brother SUR SITE destinées aux imprimantes d'étiquettes industrielles TJ sont disponibles pour vous assurer une assistance urgente lorsque vous en avez besoin. Nos techniciens se rendront sur place le jour ouvrable suivant pour remettre vos imprimantes en service selon vos exigences, afin de réduire leurs immobilisations.

Pour vous couvrir contre les pannes inattendues, la garantie Brother SUR SITE s'applique sur une durée d'un (1) ou trois (3) ans selon vos besoins. Si vous souhaitez essayer ce service pendant une durée initiale d'un (1) an pour commencer, nous vous disposez de la faculté de prolonger cette durée initiale pour une plus grande tranquillité d'esprit.

FONCTIONNALITÉS	BROTHER SUR SITE*	
	1 an	3 ans
Durée		
Service d'assistance technique	Lundi au jeudi 8h30 - 17h30 Vendredi 8h30 - 17h15	
Type d'intervention	Service sur site	
Niveau de couverture	Panne mécanique**	
Couverture du service	5 jours	
Délai d'intervention	Le jour suivant sur place	
Renouvellement supplémentaire d'un an	Oui, jusqu'à 3 ans	Non

\* Uniquement disponible pour la gamme Brother TJ

\*\* Comprend les têtes d'impression dans la limite d'une utilisation normale, voir les conditions générales pour plus de détails.

## Les conditions générales de la garantie Brother Sur Site

Conditions générales applicables à la garantie Brother Sur Site

Les Conditions Générales reproduites ci-après sont uniquement applicables à la Garantie Sur Site Brother. Ces Conditions n'affectent pas vos droits et obligations déterminés dans un autre contrat conclu avec Brother. L'achat du Pack Services de Garantie Brother Sur Site est facultatif et peut être réalisé jusqu'à 28 jours après l'achat du produit Brother. Le Pack Services de Garantie Brother Sur Site est fournie par Brother sous réserve des conditions énoncées dans le présent document. Ils n'affectent pas vos droits légaux ou les obligations de Brother en vertu d'un autre contrat.

### 1) Information concernant les Parties (Brother et vous)

La Garantie Sur Site Brother vous est proposée en tant qu'utilisateur Brother France. Nous sommes une société au capital de 12.000.000 €, dont le siège social est situé au Parc des Reflets – Paris Nord 2, 165 Avenue du Bois de la Pie, BP 46061 Roissy en France, 95913 ROISSY CDG Cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le numéro B 622 058 410. Vous acceptez par les présentes conditions d'être liées par les conditions générales énoncées ci-après. En acceptant les conditions de la Garantie Brother Standard, vous garantissez que vous êtes légalement capable de conclure des contrats et que vous avez au moins 18 ans.

## 2) La garantie Brother Sur Site

Après avoir commandé et procédé au paiement de la Garantie Brother Sur Site, il vous sera adressé un « Pack Garantie Brother Sur Site » contenant votre code d'activation. Le contrat est conclu après avoir procédé au paiement de la Garantie.

Votre Garantie débutera immédiatement après son activation sur le site Brother. Les conditions de la Garantie seront détaillées dans le Pack Garantie. En cas d'impossibilité d'activer la Garantie en ligne 28 jours après son achat, la Garantie débutera le jour de l'achat du Produit Brother.

Vous vous engagez à enregistrer votre Produit Brother en ligne sur le site Brother et à activer la Garantie sur notre site <https://www.brother.fr>, onglet *support* > *enregistrer votre produit* dans un délai de 28 jours à compter de son l'achat. La Garantie Brother Sur Site est uniquement applicable en Europe. Les prestations de « Garantie Sur Site Brother » sont possibles sur cinq (5) jours sur sept (7) ou sur sept (7) jours sur sept (7). Ces informations seront indiquées lors de l'enregistrement de la Garantie. Dans le cadre de la Garantie Sur Site Brother, les références aux jours ouvrables signifient du lundi au vendredi pendant les heures normales de bureau. La zone géographique de couverture est définie au paragraphe 3 ci-dessous.

Durant la période de la Garantie, le Produit (tel que défini au paragraphe 3 ci-dessous) fonctionnera conformément aux informations communiquées par le vendeur lors de la vente du Produit.

En tant qu'utilisateur et dans le cadre de la présente Garantie, vous avez droit au remplacement ou à la réparation conformément aux présentes conditions.

Si vous souhaitez en savoir plus sur votre Produit Brother ou que vous souhaitez résoudre un dysfonctionnement, vous pouvez consulter le Guide d'utilisation du Produit, la FAQ et les indications proposés par le support technique sur notre site : <https://support.brother.com> .

## 3) Champ d'application de la Garantie Brother Sur Site

La Garantie s'applique uniquement au(x) Produit(s) Brother pour le(s)quel(s) la Garantie a été activée sur votre Compte Brother et aux accessoires inclus avec le Produit.

Cette Garantie est strictement réservée aux produits Brother de la gamme TJ et ne pourra en aucun cas être appliquée à d'autres gammes de produits Brother. Cette Garantie s'applique aux produits vendus en France. À des fins de clarté, il est rappelé que la garantie Sur Site couvre la France métropolitaine. Les zones qui ne font pas parties de la France métropolitaine ne sont pas couvertes par la garantie Sur Site et nous ne sommes pas en mesure de réaliser les réparations ou les visites sur site le lendemain.

### La Garantie Brother Sur Site ne s'applique pas aux :

- Accessoires, têtes d'impressions, rouleaux d'entraînement et batteries qui ne sont pas inclus au Produit lors de son achat (Produits non inclus dans la boîte du Produit), autres consommables et services y compris les rubans ou étiquettes,
- Têtes d'impression et rouleaux d'entraînement qui sont inclus dans la boîte dans le cas où le Produit n'a pas été utilisé dans des conditions usuelles comme définis ci-dessous ou bien n'a pas été maintenu et entretenu conformément aux instructions de Brother,
- Produits ne faisant pas partie de la gamme TJ Brother,
- Dommages accidentels et dommages causés par une utilisation inappropriée (y compris une utilisation non conforme aux instructions mentionnées dans le manuel d'utilisation du produit), des conditions environnementales exceptionnelles, des conditions de fonctionnement inappropriées ou le fait que le produit ait été en contact avec des matériaux inappropriés,

- Dommages causés par les effets chimiques et électrochimiques de l'eau,
- Des variations mineures de la spécification du produit qui n'ont pas d'incidences sur la valeur du produit ou son aptitude à l'emploi,
- Les dommages causés par des défauts de conformité d'articles, pièces, matériaux ou équipements de tiers qui ne sont pas fabriqués par Brother,
- Perte et dommage échappant au contrôle raisonnable de Brother notamment les dommages résultant du transport dont Brother n'est pas responsable, le mauvais entretien ou le non-respect des instructions d'utilisation ou de montage.

À titre informatif, de manière générale, les têtes d'impression et rouleaux d'entraînement sont considérés comme étant normalement utilisés conformément au tableau reproduit ci-dessous.

Gammes & Produits	Usage Normal de la tête d'impression	Usage normal du rouleau d'entraînement
Gamme PJ-7	100 000 pages	100 000 pages
Gamme RJ (RJ-2035B, RJ-2055WB, RJ-3035B, RJ-3055WB)	30 km	50 km
Gamme RJ (Tous les autres modèles RJ, excepté les modèles ci-dessus)	30 km	30 km
Gamme TD-2	30 km	30 km
Gamme TD-4D et TD-4T	30 km	50 km
Gamme TJ	30 km	50 km

Brother se réserve le droit de ne pas appliquer la Garantie Brother Sur Site en cas de non-respect des conditions d'utilisation du Produit.

#### La Garantie ne s'applique pas :

- Lorsque des réparations sur le Produit ont été effectuées par des personnes non autorisées par Brother à effectuer de telles réparations ou lorsque le Produit a été altéré, modifié (y compris par l'installation de tout logiciel non autorisé). Cette disposition ne s'applique pas en cas de réparation effectuée par le personnel de service autorisé de Brother,
- Lorsque le Produit est endommagé par des pièces de rechange, accessoires ou consommables d'une marque tierce. Bien que vous ne soyez pas tenu d'utiliser les fournitures originales de Brother (supports et/ou rubans), s'il s'avère que l'utilisation de fournitures d'une marque tierce (supports et/ou rubans) a causé des dommages au produit (y compris, mais sans s'y limiter, les défauts/endommagements/défaillances des têtes d'impression) pour lesquels une réclamation est faite. Toute demande de service ne respectant pas les dispositions susmentionnées peut être rejetée à la discrétion de Brother,
- Lorsque Brother démontre que vous êtes en infraction avec les termes et conditions de la Garantie Sur Site,
- Lorsque le Produit a été soumis à des contraintes physiques ou électriques inhabituelles, à des abus ou des forces ou à une exposition au-delà de l'utilisation normale dans le cadre des paramètres opérationnels et environnementaux spécifiques définis dans la spécification du produit applicable,
- Lorsque le prix du produit n'a pas été payé à la date d'échéance du paiement,
- En cas de violence physique ou verbale à l'égard du personnel de Brother.

Si Brother constate que la demande remplit une condition d'exclusions susmentionnées, vous serez informé que votre demande n'est pas couverte par la Garantie. Vous pouvez malgré tout choisir d'effectuer la réparation conformément aux tarifs de réparations applicables.

La réparation et le remplacement du Produit proposée par Brother ne prolonge pas la garantie commerciale classique proposée par Brother ou toute autre garantie. Concernant les pièces détachées, têtes d'impression et les rouleaux d'entraînement, les conditions de garantie sont celles de la Garantie Brother classique.

Lorsque la demande de mise en œuvre de la Garantie revêt un caractère abusif et déraisonnable, Brother se réserve le droit de vous facturer le montant correspondant au coût de remplacement ou réparation du Produit. Le montant à payer que vous devez régler est hors taxes.

## **Réparation, pièces détachées et remplacements**

Lorsque vous demandez la mise en œuvre de la Garantie pour votre Produit, une intervention sera réalisée dans vos locaux dans la zone géographique couverte le jour ouvrable suivant. Brother déterminera si la panne nécessitera une réparation ou un remplacement du produit. Dans certaines circonstances, Brother peut, à son entière discrétion, déterminer que les réparations peuvent être effectuées par l'envoi de pièces de rechange par courrier.

Brother se réserve le droit de demander une preuve d'achat du produit avant d'émettre des remplacements ou d'effectuer des réparations.

Lorsque cela est nécessaire, Brother s'engage de manière à fournir les pièces de rechange et les composants de remplacement nécessaires à la réparation du produit. Le remplacement des

Produits et la mise à disposition de pièces détachées au titre de la Garantie peut porter sur des articles neufs ou remis à neuf dont la performance est équivalente.

À la réception d'une demande de prise en charge ou de retour du Produit dans le cadre de la Garantie, avant 15h, Brother s'engage à faire tout son possible pour organiser une visite sur place pour la réparation ou le remplacement le jour ouvrable suivant. Lorsque Brother a exercé son pouvoir discrétionnaire de fournir des pièces de rechange par courrier, Brother fournira ces pièces de rechange pour une livraison le jour ouvrable suivant. Toute réclamation vérifiée après 15 heures sera traitée le jour ouvrable suivant pour une réparation sur place ou une livraison le deuxième jour ouvrable suivant votre réclamation.

Brother n'est pas responsable des retards ou des défaillances des services de livraison et transporteurs tiers.

Les paramètres de l'utilisateur et la configuration de la machine peuvent être perdus ou affectés par la réparation ou le remplacement du produit et Brother ne sera pas responsable d'une telle perte ou modification.

### **Ne sont également pas comprises dans la Garantie, les interventions rendues nécessaires du fait notamment :**

- D'un défaut de fourniture même momentané de l'environnement physique prescrit par BROTHER, par exemple la défaillance de l'énergie électrique, du conditionnement d'air et du contrôle hygrométrique et de température,
- Des modifications du matériel (connexions mécaniques ou électriques) effectuées sans l'acceptation écrite de Brother,
- De détérioration provenant d'accidents, d'événements extérieurs, de cas fortuits ou de force majeure, de négligence ou d'un défaut de surveillance
- De l'usure ou du non-respect des normes et spécifications de Brother pour le maintien en l'état du fonctionnement du matériel. Vous reconnaissez avoir dûment pris connaissance des conseils et recommandations donnés dans le manuel d'utilisation fourni avec son matériel. La garantie sera exclue en cas de dommages, dysfonctionnement ou pertes de performance imputables au non-respect des conseils d'utilisation.

- D'un défaut de coopération afin de remédier aux dysfonctionnements du Produit (courriel, messagerie instantanée, téléphone). Cette coopération entre Brother et vous peut impliquer l'exécution de procédures de diagnostic de routine, l'installation de mises à jour ou de correctifs logiciels supplémentaires, la suppression d'options tierces et/ou la substitution d'options.
- De la réparation, de la transformation ou de l'exécution de tout service sur le matériel par des personnes autres que BROTHER ou l'un des prestataires agréés.
- Des accidents, des sinistres, tels que : dégâts des eaux, tempête et foudre, accidents de transport, vandalisme et d'une façon générale tous les cas de force majeure.
- D'incidents électriques extérieurs à l'équipement ou de dysfonctionnement tiers
- Non-respect des conditions d'envoi du Produit (instructions communiquées par Brother).
- Défaut d'enregistrement du Produit sur le site Brother Online ou via le site Brother <https://www.brother.fr>

Vous devez vous assurer que les représentants ou sous-traitants de Brother ont un accès libre et complet au Produit et aux caractéristiques d'utilisation que vous conservez pour permettre à Brother d'accomplir ses tâches.

Vous devez fournir à Brother toutes les informations concernant le produit, son application, son utilisation, son emplacement et son environnement que nous pouvons raisonnablement demander pour nous permettre de remplir nos fonctions.

Vous devrez indemniser Brother de toute perte, dommage, coûts et dépenses accordés ou encourus suite au non-respect des présentes conditions.

## Responsabilité

Les garanties légales, conditions ou autres clauses implicites figurant dans le Code de la consommation ne sont pas applicables si les produits vendus à des professionnels.

Nonobstant les dispositions susmentionnées, il est expressément entendu que Brother n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages, pertes ou coûts directs ou indirects résultant de l'indisponibilité du produit Brother causé notamment par l'impossibilité de commercialisation des produits ou de leur retour après-vente ou de la perte des éléments immatériels liés aux produits tels que programmes, logiciels ou données, notamment lors des travaux de réparation. Brother ne peut être tenu responsable de toute perte de données ou d'informations stockées dans le produit, que cette perte soit causée par un défaut ou un dysfonctionnement du produit ou autre.

En tout état de cause, la responsabilité de Brother ne pourra en aucun cas excéder le prix hors taxes payé pour le Produit, objet de la Garantie. Quel qu'en soit le fondement, aucune action en justice se rapportant aux services fournis au titre de la Garantie ou de l'extension de garantie ne pourra être intentée après l'expiration d'un délai de 2 ans à compter de la survenance du fait générateur de cette action. Brother ne sera pas responsable de toute perte de profit ou de tout dommage indirect ou de toute autre demande d'indemnisation. Cette limitation ne s'applique pas en cas de décès ou de blessure corporelle imputable à Brother en cas négligence, fraude, déclaration frauduleuse ou de toute autre responsabilité dont l'application est impérative. Si le client est un consommateur ou un non professionnel, celui-ci bénéficiera en tout état de cause de la garantie légale applicable par le vendeur.

Par conséquent, si vous êtes un consommateur, les dispositions applicables dans le Code de la consommation s'appliqueront. Dans la mesure où la commercialisation n'est pas réalisée par Brother auprès du client final, cette garantie légale n'est éventuellement prise en charge par Brother que dans la mesure où il aurait été démontré que cette non-conformité relève de l'entière responsabilité de Brother. Le client utilisateur a la possibilité de souscrire à une extension de garantie lui permettant d'étendre la garantie commerciale du produit. D'une façon générale, l'extension de garantie ne saurait avoir pour effet d'étendre la garantie au-delà des limites et restrictions figurant dans le manuel d'utilisation.

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

### **Article L217-3 du code de la consommation**

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :Article L217-3 du code de la consommation

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19. Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Le délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

### **Article L217-4 du code de la consommation**

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

### **Article L217-5 du code de la consommation**

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

**III.** -Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

#### **Article L217-6 du code de la consommation**

Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

#### **Article L217-7 du code de la consommation**

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

#### **Article L217-8 du code de la consommation**

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section. Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil. Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

#### **Article L217-9 du code de la consommation**

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

#### **Article L217-10 du code de la consommation**

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section. La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur. La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur. En décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

#### **Article L217-11 du code de la consommation**

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur. Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

#### **Article L217-12 du code de la consommation**

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

- 1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
- 2° De l'importance du défaut de conformité ; et
- 3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°. Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil. Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

#### **Article L217-13 du code de la consommation**

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

#### **Article L217-14 du code de la consommation**

Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

- 1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;
- 2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;
- 3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;
- 4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

### **Article L217-15 du code de la consommation**

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

### **Article L217-16 du code de la consommation**

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

### **Article L217-17 du code de la consommation**

Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

## Généralités

**Notification** : Toute information ou autre communication portant sur les présentes conditions doit être effectuée par écrit ou envoyée par courrier ou par courriel. Toute notification ou document est réputé avoir été signifié immédiatement s'il est remis en mains propres ou dans les 48 heures s'il est envoyé par la poste, par télécopie ou par courrier électronique.

**Nullité partielle** : La nullité, l'illégalité ou l'inapplicabilité de toute disposition de l'une des présentes conditions n'affecte pas les autres conditions.

**Indépendance des Parties** : Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme constituant un partenariat ou une coentreprise entre les Parties. Aucune des Parties ne doit être considérée comme l'agent ou l'employé de l'autre ou n'a le droit de lier l'autre de quelque manière que ce soit sans le consentement écrit préalable de l'autre.

**Droits des tiers** : Une personne qui n'est pas Partie à ces conditions n'a pas le droit conformément à l'article 1199 du Code civil, de se prévaloir des présentes conditions sous réserve des droits ou recours que la loi garantit aux tiers.

**Anti-corruption** : Brother garantit qu'elle a et maintiendra des processus et procédures conformes aux exigences des lois anti-corruption pertinentes pendant la durée de la Garantie.

**Intuitu Personae** : Vous ne pouvez pas transférer, céder, grever ou disposer autrement de vos droits et obligations en vertu des présentes conditions générales sans le consentement préalable de Brother.

**Sous-traitance** : Brother peut sous-traiter l'une de ses obligations en vertu des présentes conditions générales, à condition que Brother soit entièrement responsable des actes et omissions de ces sous-traitants.

**Renonciation** : Le fait que l'une des Parties n'exige pas à un moment donné l'exécution d'une disposition du contrat n'affecte pas le droit de cette partie d'en exiger l'exécution intégrale à tout moment par la suite.

**Modification** : Les conditions pourront être modifiées par Brother et une copie des conditions révisées vous sera fournie par l'intermédiaire de votre compte Brother Online. Les présentes conditions générales ont priorité sur toutes les autres conditions de vente en cas de conflit, mais n'affectent pas vos droits statutaires.

**Législation applicable** : la Garantie sera soumise et interprétée conformément aux lois françaises. Les Parties conviennent de se soumettre à la compétence exclusive des tribunaux français.