

Conditions de garantie loRdi 2023-2025

Article 1 : Demande d'assistance

Le service après-vente est assuré par la cellule d'assistance de SPIE ICS. Dans le cas d'une panne durant la période de garantie, le bénéficiaire est invité à prendre contact avec le centre d'appels au numéro suivant 0800 456 001, ou par les autres moyens figurant sur le document remis lors de la distribution du matériel (guide de recommandation et d'information). La durée de garantie de l'ordinateur est de 3 ans à partir de la date de remise du matériel au bénéficiaire.

Article 2 : Prise en charge de l'ordinateur

Pour toute demande d'assistance sous garantie ne pouvant être résolue à distance, une prise en charge de l'ordinateur est réalisée via colis. Une étiquette de transport prépayée sera transmise par email au bénéficiaire permettant l'acheminement du colis jusqu'au Service Après-Vente.

Le bénéficiaire devra conditionner lui-même son ordinateur et le chargeur dans l'emballage de son choix et bénéficiera d'un délai de 5 jours pour déposer son colis en point relais [Relais Pickup \(chronopost.fr\)](https://www.chronopost.fr) en utilisant ladite étiquette qui lui aura été transmise par email. Il est de la responsabilité du bénéficiaire d'emballer l'ordinateur parfaitement afin qu'il soit protégé de tout risque pouvant l'endommager durant son acheminement jusqu'au Service Après-Vente. A la réception du colis, si le Service Après-Vente constate des dommages extérieurs résultant d'un mauvais emballage et imputable au transport, le colis pourra faire l'objet d'un refus et d'un retour à l'expéditeur. La responsabilité de SPIE ICS ne pourra être engagée en cas de dommage sur l'ordinateur durant le transport de l'ordinateur vers le Service Après-Vente.

Article 3 : Réparation

Si la panne sous garantie est avérée, l'ordinateur fera l'objet d'une réparation en procédant au remplacement de la pièce défectueuse.

Les pièces utilisées sont des pièces d'origines commandées auprès du fournisseur en vigueur.

Seule la société SPIE ICS est habilitée à procéder à la réparation des ordinateurs dans le cadre du dispositif de « fourniture et distribution d'ordinateurs portables aux lycéens et aux stagiaires des écoles de la deuxième chance ».

Article 4 : Données personnelles

La responsabilité de SPIE ICS ne pourra être engagée en cas de perte des données du bénéficiaire lors de la prise en charge de l'ordinateur.

Les données ne sont pas sauvegardées ou restituées par le Service Après-Vente qui n'en est pas responsable. Il est donc recommandé au bénéficiaire d'enregistrer ses données une fois par semaine ou plus fréquemment si nécessaire, sur un disque dur externe ou sur l'espace de stockage disponible dans l'ENT.

Article 5 : Restitution de l'ordinateur

L'ordinateur sera restitué au bénéficiaire via colis en point relais. Le point relais sélectionné sera le plus proche de l'adresse postale communiquée par le bénéficiaire lors de la prise en charge de son ordinateur.

Le bénéficiaire sera informé par SMS et par email de la mise à disposition de son ordinateur au point relais selon les éléments communiqués lors de l'ouverture du dossier d'assistance. Il disposera d'un délai de 7 jours pour retirer son ordinateur.

Article 6 : Non retrait de l'ordinateur au point relais

En cas de non retrait de l'ordinateur par le bénéficiaire au point relais dans les délais impartis, le colis fera l'objet d'un retour à l'expéditeur soit auprès de SPIE ICS.

Pour tout colis non retiré en point relais faisant l'objet d'un retour à l'expéditeur, SPIE ICS refacturera les frais de renvoi du colis au bénéficiaire à hauteur de 20 € TTC. Un devis, ainsi qu'un lien de paiement sécurisé en ligne sera adressé au bénéficiaire afin qu'il puisse s'acquitter des frais de renvoi.

Article 7 : Limites de garantie

Sont exclus de la garantie :

- Les dégâts occasionnés par les mauvais traitements comme les casses d'écran même involontaires, les signes superficiels d'usure comme les rayures et/ou les dégâts occasionnés par des chocs pouvant laisser apparaître un impact sur la coque de l'ordinateur
- Les dégâts occasionnés par le contact avec un liquide de quelle nature qu'il soit de manière plus ou moins prolongé pouvant altérer le bon fonctionnement de l'ordinateur (comme un liquide renversé ayant coulé à travers les touches du clavier et endommageant l'intérieur de l'ordinateur non visible de l'extérieur)
- L'intervention sur le matériel endommagé en raison d'une utilisation malavisée, accidentelle ou abusive de l'ordinateur (notamment mais sans s'y limiter, l'utilisation de tensions et fusibles incorrects, l'utilisation d'accessoires ou de dispositifs incompatibles, une ventilation insuffisante ou inadaptée ou le non-respect du mode d'emploi), d'une modification de la configuration du système d'exploitation livré, d'un environnement physique inadapté, d'un environnement de fonctionnement incompatible, d'une opération de maintenance injustifiée effectuée par le bénéficiaire ou par une personne non habilitée, du retrait ou de la modification des étiquettes d'identification de l'ordinateur
- Les pannes occasionnées par des problèmes logiciels ou par une modification, une réparation ou un réglage réalisé par toute personne non habilitée autre que la société SPIE ICS

Article 8 : Prise en charge hors garantie

Pour toute demande de prise en charge hors garantie de l'ordinateur, SPIE ICS transmettra au bénéficiaire un devis de réparation. En cas d'acceptation, le bénéficiaire devra confirmer son « bon pour accord » par retour de mail à SPIE ICS. Un lien de paiement en ligne sécurisé sera adressé au bénéficiaire afin de lui permettre de procéder au règlement du devis.

Le bénéficiaire devra s'acquitter des frais de transport à hauteur de 20 € TTC (transport aller et retour en point relais) qui seront inclus au devis établi.

Article 9 : Cas particulier

Si le Service Après-Vente constate lors de la prise en charge d'un ordinateur sous garantie, après diagnostic, que celui-ci est hors garantie, un devis de réparation sera établi conformément à l'article 8 et transmis au bénéficiaire. Si ce dernier ne souhaite pas réaliser la réparation, il devra s'acquitter des frais de transport à hauteur de 10 € TTC pour le renvoi de l'ordinateur en point relais.