

**Garantie+**

Jet d'encre

**3 ans**

Intervention sur site



**Prolongez, préservez, profitez.  
Le choix de la tranquillité d'esprit.**

**Les Garanties+ Brother c'est :**

Un atelier local chez  
le constructeur



Un réseau de réparateurs  
agréés Brother



En savoir plus sur nos Garanties+ Brother >



Bienvenue dans l'univers de la

# Garantie+ Brother

Grâce au service de la Garantie+ Brother, vous bénéficiez d'un service après-vente performant pour votre équipement Brother. Vous n'avez plus vous soucier de la maintenance de votre produit.

Avec la Garantie+ Brother, vous étendez la garantie commerciale de votre produit incluse à l'achat.

En souscrivant à la **Garantie+ Brother Intervention sur Site**, Brother déclenchera, à sa discrétion et en fonction de la panne, du modèle, de sa durée d'utilisation et de son emplacement, la réparation par un technicien ou l'échange sur site.

## Cette garantie comprend :

- > Le déplacement du technicien
- > La main d'œuvre pour la remise en fonctionnement
- > Les pièces détachées nécessaires pour la remise en fonctionnement
- > La livraison du produit d'échange si la réparation est impossible



Enregistrez et activez votre Garantie<sup>+</sup> Brother sur :

**<http://brother.fr/garantie-plus-brother>**

**Complétez** puis **validez** le formulaire d'enregistrement de votre Garantie<sup>+</sup> Brother **3 ans Intervention sur Site**

---



Par E-mail à l'adresse suivante :  
**[support@brother.fr](mailto:support@brother.fr)**



Par téléphone, appelez notre **Centre de Support** au :  
**01 49 90 61 09**

Retrouvez tous les horaires de la permanence téléphonique sur le site  
**<https://www.brother.fr>**

Le client a la possibilité de souscrire à une garantie payante venant compléter la garantie commerciale du produit, nommée la Garantie+ Brother, à savoir soit une extension de garantie lui permettant de prolonger dans les mêmes conditions la garantie commerciale initiale, soit une nouvelle prestation de garantie différente de la garantie commerciale initiale du produit, venant s'ajouter à cette dernière. Brother s'appuyant exclusivement sur un réseau de revendeurs pour distribuer ses produits, seuls ceux-ci sont habilités, en tout indépendance et selon leur propre politique commerciale, à communiquer des tarifs au consommateur final.

#### I. OBJET

Le contrat de la Garantie+ Brother couvre le produit référencé lors de l'enregistrement de la carte d'enregistrement de la Garantie+ Brother et résout d'un défaut interne au produit à l'exclusion des cas prévus à l'article V ci-après. La Garantie+ Brother prendra effet à compter du jour de la fin de la garantie commerciale initiale pour une extension de garantie, et ce pour la durée choisie au moment de la souscription, sous réserve de l'enregistrement de la Garantie+ Brother par BROTHÉR. Quelle que soit la durée de la Garantie+ Brother, celle-ci prendra fin automatiquement et de plein droit au terme de la durée de vie du produit lorsque celle-ci a été communiquée au Client, notamment dans le cadre d'un appel d'offres. D'une façon générale, la Garantie+ Brother ne saurait avoir pour effet d'étendre la garantie au-delà des limites et restrictions communiquées et figurant dans le manuel d'utilisation. La souscription au contrat de Garantie+ Brother ne peut s'effectuer qu'à l'achat du produit ou dans les 90 jours ouvrés suivants la date d'achat du produit.

#### II. OBLIGATIONS

BROTHÉR s'engage à fournir au Client la prestation de garantie souscrite et ce pour la durée choisie par le Client : intervention sur site ou aller-retour atelier. En contrepartie, le Client s'engage à régler intégralement les sommes dues au titre de la garantie souscrite sans compensation ni retenue d'aucune sorte, étant entendu que l'exécution des obligations de BROTHÉR au titre du présent contrat est subordonnée au parfait paiement et encaissement de ces sommes. En cas de défaut du produit, le Client s'engage à contacter le numéro d'appel du Support Technique BROTHÉR au 01.49.90.61.09 – choix 3 (prix d'un appel local, numéro non surtaxé), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 17h15. Le Client devra alors communiquer la référence du matériel (modèle et numéro de série). A défaut, le Client devra justifier de la facture d'achat du contrat Garantie+ Brother. Le Client s'engage à décrire précisément à BROTHÉR les dysfonctionnements rencontrés sur le produit. BROTHÉR s'efforcera dans un premier temps d'effectuer un diagnostic de la panne et de résoudre le dysfonctionnement par téléphone. Le Client s'engage à effectuer les manipulations qui peuvent lui être demandées par BROTHÉR pour la résolution immédiate du dysfonctionnement. Lorsque le produit ne peut être remis en fonctionnement à l'issue de l'appel téléphonique, BROTHÉR décide du déclenchement de la prestation de garantie selon la formule retenue par le Client, au moment de la souscription au contrat de la Garantie+ Brother.

#### III. MATERIEL

Au moment de la souscription au contrat Garantie+ Brother, le produit, objet du contrat, doit être en état de bon fonctionnement, conforme aux spécifications de BROTHÉR et sous garantie. Le Client autorise BROTHÉR ou l'un de ses prestataires agréés à effectuer, si telle est sa demande, une visite de contrôle du produit afin d'en déterminer l'état précis de son fonctionnement et ce, avant de s'engager définitivement dans l'exécution du présent contrat. Les éventuelles dégradations constatées devront impérativement être réparées avant toute exécution de la Garantie+ Brother. Lorsque les dégradations sont exclues de la garantie commerciale, un devis préalable de remise en état de conformité sera présenté par BROTHÉR au Client. En cas de refus du devis par le Client, BROTHÉR se réserve le droit de ne pas donner suite au présent contrat sans lui indemnité.

#### IV. ENVIRONNEMENT ET ACCES AU MATERIEL

Le Client devra veiller à ce que les locaux et installations périphériques nécessaires au fonctionnement du produit répondent à tout moment aux spécifications requises par BROTHÉR figurant notamment dans les documentations, manuels d'utilisation ou autres. Le Client s'engage à assurer le libre accès au produit pour le personnel de BROTHÉR ou l'un de ses prestataires agréés, et ce, à l'intérieur des horaires de la Société BROTHÉR ou de ses prestataires agréés.

#### V. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS

La Garantie+ Brother ne comprend pas :

- la fourniture des consommables, accessoires, supports et pièces d'usure,
- la fourniture, le contrôle et le maintien de l'environnement physique du produit,
- la peinture ou le ravage du produit,
- la modification des spécifications du produit ou la prestation de services en rapport avec l'utilisation du produit à un autre emplacement, la mise en place ou l'enlèvement de tous les accessoires, adjonctions ou autres dispositifs,
- la fourniture de services concernant le logiciel du système et d'applications du Client ou tout autre élément complexe ou similaire.

Ne sont également pas comprises dans la Garantie+ Brother les opérations de maintenance rendues nécessaires du fait :

- d'un défaut de fourniture même momentané de l'environnement physique prescrit par BROTHÉR, par exemple la défaillance de l'énergie électrique, du conditionnement d'air et du contrôle hygrothermique et de température,
- des modifications du produit (connexions mécaniques ou électriques) effectuées sans l'acceptation de BROTHÉR,
- de détérioration provenant d'accidents, d'événements extérieurs, de cas fortuits ou de force majeure, de négligence ou d'un défaut de surveillance du Client ;
- de l'usage ou du non-respect des normes et spécifications de BROTHÉR pour le maintien (en l'état) du fonctionnement du produit. Le Client reconnaît avoir dûment pris connaissance des conseils et recommandations qui lui sont données par le constructeur dans le manuel d'utilisation fourni avec son produit. La garantie sera exclue en cas de dommages, dysfonctionnement ou pertes de performance imputables au non-respect des conseils d'utilisation seront notamment exclus de la garantie les dommages, dysfonctionnements et pertes de performance dus, de façon prouvée, à l'utilisation de consommables ou d'accessoires autres que ceux fabriqués et commercialisés par BROTHÉR, de papiers et supports non recommandés par BROTHÉR, tels que précisés dans le manuel d'utilisation ou de mauvaise qualité. Les prestations de remise en état feront l'objet d'une facturation au tarif en vigueur le jour de l'intervention.
- de la réparation, de la transformation ou de l'exécution de tout service de maintenance sur le matériel par des personnes autres que BROTHÉR ou l'un de ses prestataires agréés. Dans un tel cas, BROTHÉR offrirait au Client un service de dépannage facturé au tarif en vigueur au jour de l'intervention. En cas de refus du Client, BROTHÉR aurait la faculté de résilier immédiatement le contrat de maintenance, sans indemnité.
- des accidents, des sinistres, tels que : dégâts des eaux (inondations), 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 liés aux réseaux d'opérateurs télécoms (notamment accès internet haut débit -ADSL ou autres- ou dégroupage total).

#### VI. LIMITES DE RÉSPONSABILITÉS ET ASSURANCES

BROTHÉR ne peut être tenu responsable d'une impossibilité ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations pour des raisons indépendantes de sa volonté. Le Client fera son affaire personnelle de la souscription à ses frais et à sa charge de toute(s) police(s) d'assurances du matériel. Le Client dégage BROTHÉR de toute responsabilité à raison de la perte de produit ou des dommages subis par ce dernier par l'effet de toutes causes autres que celles dont BROTHÉR ou ses prestataires agréés seraient par ailleurs tenus légalement responsables. Le produit voyage aux risques et périls du Client, sauf lorsque la prestation transport est incluse dans la garantie souscrite.

Le Client s'engage à signaler tout dommage subi par le produit lors du transport retour dans un délai de 48 heures par lettre recommandée adressée au service technique de BROTHÉR. Tout manquement du Client aux obligations issues du présent contrat aura pour effet d'exonérer BROTHÉR de ses obligations et responsabilités au titre des présentes. De même, tout cas fortuit, événement de force majeure, aura pour effet de suspendre les obligations de BROTHÉR au titre du présent contrat. Quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée par le Client contre BROTHÉR pour tout manquement de celle-ci à l'une quelconque de ses obligations de prestation de garantie, l'indemnité due au Client sera limitée au préjudice effectivement subi et ne pourra en aucun cas, dépasser un montant égal au tarif de la Garantie+ Brother du produit incriminé qui a causé le dommage. Le tarif retenu est celui applicable au produit à la date de survenance du dommage. Les limites ci-dessus ne s'appliquent pas aux réclamations relatives à des dommages corporels pour lesquels BROTHÉR serait responsable dans les conditions du droit commun. Tout préjudice financier ou commercial (notamment perte de bénéfice, de commande, trouble commercial quelconque) ou toute action dirigée contre le Client par un tiers constituent un dommage indirect pour lequel il est convenu que BROTHÉR n'encourra pas de responsabilité vis à vis du Client. Quel qu'en soit le fondement, aucune action en justice se rapportant aux services fournis dans le cadre du présent contrat ne pourra être intentée par l'un ou l'autre partie après l'expiration d'un délai de 2 ans à compter de la survenance du fait générateur de cette action.

#### VII. ETENDUE TERRITORIALE

La Garantie+ Brother est valable uniquement en France métropolitaine (Corse incluse).

#### VIII. RÈGLEMENT DES LITIGES

##### 1. Médiation

En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au service clientèle de l'entreprise au 01.49.90.61.09 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 17h15 ou par courrier électronique à support@brother.fr ou postal à Réception SAV, Parc des Reflets - Paris Nord II 165, avenue du Bois-de-la-Pie BP 40661 Roissy-en-France 95913 Roissy Charles de Gaulle Cedex.

En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent votre demande de réclamation, vous avez, conformément aux dispositions du code de la consommation, la possibilité de recourir, gratuitement, à la médiation de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

À cet effet, vous pouvez adresser votre demande au médiateur de la consommation, dénommé Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), désigné aux coordonnées suivantes :

- Via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse [www.mediateur-conso.cmap.fr](http://www.mediateur-conso.cmap.fr),
- Par courrier électronique à [consumation@cmapp.fr](mailto:consumation@cmapp.fr) ou
- Par courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris.

##### 2. Compétence judiciaire

À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat de la Garantie+ Brother ainsi que sur tous les documents connexes à ce contrat sera de la compétence des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris.

Indépendamment de la garantie commerciale, BROTHÉR reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-3 à L. 217-20 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1642 à 1648 et 2232 du Code civil.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité oblige également pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° 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 imposée. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

BROTHÉR France  
Parc des Reflets - Paris Nord II  
165 av du Bois de la Pie  
BP 40661 Roissy en France  
95913 Roissy CDG Cedex



At your side = à vos côtés