

Tobii Dynavox Services de réparation et garantie

Tobii Dynavox propose à ses clients différents services tels que des réparations et mises à jour de son matériel ou la réinstallation et la mise à jour de ses logiciels. Tous ces services sont ci-après désignés par le terme *réparation*. Ces services sont effectués par des réparateurs certifiés et des techniciens support sur les sites de réparation de Tobii Dynavox ou des partenaires autorisés. Ces techniciens et sites de réparation sont ci-après désignés par le terme *Centre de réparation*.

Cette garantie complète les autres garanties et protections contre les dommages couvrant un client ou un dispositif, mais ne les remplace pas.

Couverture de réparation

Tobii Dynavox propose une couverture de réparation pour tous ses produits ainsi que les produits de ses sous-divisions ou pré-décésseurs pour l'entité ou la personne à laquelle le dispositif a été vendu initialement. Si un dispositif change de propriétaire, Tobii Dynavox se réserve le droit de demander la documentation prouvant le transfert légal de propriété. Tobii Dynavox pourra refuser d'effectuer une réparation et demander que le propriétaire initial effectue lui-même la demande de réparation. La couverture de réparation est proposée dans le cadre du cycle de vie spécifique à ce type de produit. Le cycle de vie du service peut différer d'un produit à l'autre. Veuillez consulter www.TobiiDynavox.com ou contacter votre représentant Tobii Dynavox local pour obtenir plus d'informations.

Le centre de réparation peut décider d'effectuer une restauration des paramètres d'usine, une réinstallation du système d'exploitation ou une désinstallation ou réinstallation d'un logiciel spécifique. Tobii Dynavox ne pourra être tenu responsable de toute perte de données, de licence ou d'installation de logiciels tiers. La sauvegarde de toutes les données personnelles relève de la responsabilité du client.

En cas de défaut, Tobii Dynavox pourra, à sa discrétion, remplacer votre dispositif par une unité neuve ou réparée d'un modèle semblable ou similaire ou réparer le dispositif avec des pièces nouvelles ou restaurées.

Centre de réparation et autorisation de réparation (RMA)

Tobii Dynavox effectue les réparations au sein de différents centres de réparation à travers le monde. Ces centres de réparation sont exploités par Tobii Dynavox ou des partenaires autorisés. Toutes les réparations sont effectuées par des techniciens de réparation spécifiquement formés sur nos produits.

Avant d'envoyer un dispositif pour réparation, le client doit dans tous les cas obtenir une autorisation de retour de matériel (RMA), parfois appelée autorisation de retour (RA) auprès du support technique de Tobii Dynavox. Un numéro de RMA doit être délivré, que la réparation soit couverte par la garantie ou non. Le support technique détermine alors si un dispositif doit être envoyé à des fins de réparation ou s'il peut être réparé sur place par le biais d'une session à distance, par téléphone ou autres moyens de communication avec le client. Le support technique décidera également du centre de réparation le plus adéquat pour effectuer la réparation, en fonction de la connaissance du produit, de la disponibilité des pièces de rechange et de la proximité du client.

Réparation sous garantie

Sauf disposition contraire indiquée dans la documentation ou par notification écrite au client individuel, Tobii Dynavox garantit que les dispositifs réparés :

- correspondent d'un point de vue matériel à leurs spécifications
- ne comportent aucun défaut de fabrication ou matériel
- fonctionnent dans le cadre de leur utilisation prévue

Cette garantie de réparation est valable pour une période de quatre-vingt dix (90) jours pour les dispositifs achetés en Amérique du nord et cent quatre-vingt (180) jours pour les dispositifs achetés en EUROW. démarre à la date de réexpédition des

Assistance pour votre appareil Tobii Dynavox

Obtenez de l'aide en ligne

Veuillez prendre connaissance de la page d'assistance spécifique de votre produit Tobii Dynavox. Cette page contient des informations à jour sur les problèmes connus, ainsi que des astuces sur l'utilisation du produit. Vous trouverez nos pages d'assistances sous le lien suivant : www.TobiiDynavox.com/support-training

Contactez votre représentant commercial ou revendeur

Pour les questions et problèmes concernant votre produit, contactez le représentant commercial Tobii Dynavox ou un revendeur autorisé. C'est lui qui connaît le mieux votre installation personnelle et est par conséquent le mieux à même de vous aider et vous former. Pour obtenir le détail des coordonnées, allez sur www.TobiiDynavox.com/contact

éléments réparés à notre client. Le produit sera toujours couvert par n'importe quelle garantie du fabricant ou la garantie de réparation existante, la plus longue étant celle retenue. Pour obtenir plus de détails concernant la garantie du fabricant, veuillez consulter le document de garantie du fabricant de Tobii Dynavox sur www.TobiiDynavox.com. Si vous découvrez un défaut, vous êtes censé le signaler au support technique de Tobii Dynavox dès que possible, et dans un délai maximum de 10 jours après avoir remarqué le dysfonctionnement afin de faire droit à la demande.

Réparations hors garantie et « aucun défaut constaté ».

Tobii Dynavox enverra un devis à son client pour tout coût découlant d'une réparation n'étant pas couverte par la garantie, que cela soit dû à l'ancienneté du dispositif ou des dommages causés par une utilisation mentionnée dans la section « Limitations ». Des frais d'essais et de manutention destinés à couvrir les coûts des essais, de l'administration et de la réexpédition du dispositif au client peuvent s'appliquer pour toute réparation n'étant pas couverte par la garantie. Ces frais doivent dans tous les cas être payés, même si le client refuse les réparations suggérées et le devis. Le client accepte ces frais en envoyant le dispositif pour réparation.

Si Tobii Dynavox, après avoir examiné et testé un produit retourné, détermine que le produit n'est pas défectueux, le client sera prévenu. Le dispositif peut être renvoyé, à moins que le client ne fournisse des informations supplémentaires sur la façon de reproduire le problème. Tobii Dynavox peut facturer les frais de manutention et d'essais afin de couvrir les coûts d'expédition et d'administration pour les réparations « aucun défaut constaté » également, même si le dispositif lui-même est toujours couvert par la garantie.

Matériel non-réparable :

Tobii Dynavox préviendra le client concernant tout matériel ne pouvant être réparé et proposera un remplacement équivalent pour tout dispositif couvert par la garantie, si disponible. Le matériel pourra être remplacé par une unité identique ou similaire nouvelle ou restaurée. Pour le matériel qui n'est pas couvert par la garantie et ne peut être réparé, Tobii Dynavox peut proposer les choix suivants à ses clients :

- Un remplacement par un produit plus récent aux fonctions équivalentes au prix catalogue normal.
- Un retour du produit non réparé au client.
- La mise au rebut adéquate du produit.

Limites

Cette garantie ne s'applique pas aux réparations effectuées par des personnes non formées et certifiées par Tobii Dynavox en tant que technicien de réparation et des centres de réparation ne faisant pas partie de ceux autorisés. La garantie se limite aux pièces réparées ou échangées dans le cadre de la réparation et ne couvre pas les dommages ou dysfonctionnements qui ne sont pas relatifs à la défaillance initiale du dispositif ayant entraîné cette même réparation. La garantie de réparation ne s'applique pas aux éléments consommables, tels que les batteries ou nouveaux produits achetés dans le cadre d'une réparation. Pour ces produits, veuillez consulter www.TobiiDynavox.com pour obtenir le document de garantie du fabricant de Tobii Dynavox.

Les produits et accessoires n'ayant pas été fabriqués par Tobii Dynavox ne sont pas couverts par la Garantie de réparation de Tobii Dynavox, ce qui est également le cas des défauts ou défaillances provoqués par :

- des produits fournis par un tiers
- toute altération ou modification du produit non autorisée
- toute utilisation du produit qui ne correspond pas à son usage prévu
- toute utilisation du produit d'une manière ou à des fins autres que celles indiquées dans le manuel utilisateur
- négligence
- dégradation et usure normale du matériel

Assistance pour votre appareil Tobii Dynavox

Obtenez de l'aide en ligne

Veuillez prendre connaissance de la page d'assistance spécifique de votre produit Tobii Dynavox. Cette page contient des informations à jour sur les problèmes connus, ainsi que des astuces sur l'utilisation du produit. Vous trouverez nos pages d'assistances sous le lien suivant : www.TobiiDynavox.com/support-training

Contactez votre représentant commercial ou revendeur

Pour les questions et problèmes concernant votre produit, contactez le représentant commercial Tobii Dynavox ou un revendeur autorisé. C'est lui qui connaît le mieux votre installation personnelle et est par conséquent le mieux à même de vous aider et vous former. Pour obtenir le détail des coordonnées, allez sur www.TobiiDynavox.com/contact

Les services de réparation et la garantie de Tobii Dynavox sont considérés comme nuls et non avenus si, selon notre estimation, les dommages ont été causés par un désassemblage ou toute autre modification exécutée par une partie qui n'est pas spécifiquement autorisée par Tobii Dynavox pour réaliser de telles tâches.

Responsabilité

En aucune circonstance Tobii Dynavox ne pourra être tenu responsable de quelconque dommage indirect ou consécutif, incluant, sans s'y limiter, les pertes commerciales, de marché, de revenus ou de bénéfices. La responsabilité de Tobii Dynavox se limite à la somme payée pour la commande, c'est-à-dire à la totalité de la somme payée pour les produits et les services fournis. Cette garantie ne couvre pas l'utilisation ininterrompue de votre appareil.

Aucune partie ne peut être tenue responsable vis à vis de l'autre pour tout échec ou retard dans l'exécution d'une obligation en raison d'événements imprévisibles et qui échappent au contrôle de chaque partie ; y compris, mais sans s'y limiter, les guerres, les incendies, les explosions, les grèves, les catastrophes naturelles, les embargos ou les restrictions et régulations gouvernementales qui interfèrent avec les obligations décrites dans le présent document, à condition que la partie affectée par un tel cas de force majeure informe l'autre partie d'une telle situation dans les meilleurs délais et s'acquitte de ses obligations dès qu'il est raisonnablement possible de le faire.

Assistance pour votre appareil Tobii Dynavox

Obtenez de l'aide en ligne

Veuillez prendre connaissance de la page d'assistance spécifique de votre produit Tobii Dynavox. Cette page contient des informations à jour sur les problèmes connus, ainsi que des astuces sur l'utilisation du produit. Vous trouverez nos pages d'assistances sous le lien suivant : www.TobiiDynavox.com/support-training

Contactez votre représentant commercial ou revendeur

Pour les questions et problèmes concernant votre produit, contactez le représentant commercial Tobii Dynavox ou un revendeur autorisé. C'est lui qui connaît le mieux votre installation personnelle et est par conséquent le mieux à même de vous aider et vous former. Pour obtenir le détail des coordonnées, allez sur www.TobiiDynavox.com/contact