

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE APRÈS-VENTE ET DE GARANTIE ÉQUIPEMENT AUDIOVISUEL DE LA MARQUE HISENSE ATAG Belgique S.A. agissant également sous le nom de ATAG Benelux Siège statutaire établi Atomveldstraat 10, 9450 Denderhoutem

### 1. Champ d'application et définitions

1.1 Tous les produits audiovisuels de la marque Hisense livrés par ATAG S.A., établie à Denderhoutem, agissant également sous le nom de ATAG Benelux, (ci-après dénommée : « ATAG Benelux »), sont régis par les présentes Conditions générales de service après-vente et de garantie (ci-après dénommées : « Conditions de service après-vente et de garantie »).

Les présentes Conditions de service après-vente et de garantie entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2019 à l'égard des Produits qui relèvent des lignes de modèles 2020 et ultérieures.

1.2 Dans les présentes Conditions de service après-vente et de garantie, les notions et définitions suivantes sont notamment utilisées :

- Acheteur : un acheteur agréé par ATAG Benelux qui, en vertu d'un Contrat, achète un ou des Produits à ATAG Benelux dans le but de vendre ce ou ces Produits aux Consommateurs.
- Consommateur : une personne physique qui achète un Produit ou des Produits à un Acheteur, ou directement à ATAG Benelux, et qui, à cet égard, n'agit pas dans le cadre de l'exercice d'une profession ou d'activités économiques.
- Garantie du constructeur : la garantie accordée par ATAG Benelux à l'Acheteur et au Consommateur aux termes et conditions des présentes Conditions de service après-vente et de garantie.
- Contrat : un contrat conclu entre ATAG Benelux et l'Acheteur et/ou le Consommateur concernant la vente et la livraison d'un ou de plusieurs Produits.
- Produit ou Produits : équipement audiovisuel de la marque Hisense, ainsi que tous éventuels les services à prester par ou au nom de ATAG Benelux.
- Produit reconditionné : un Produit dont le fonctionnement technique est pratiquement identique à celui d'un Produit neuf. De minimes traces d'usure sont cependant possibles.
- Par écrit : lettre, télécopie, courriel ou acte.
- Service après-vente : une organisation après-vente de ATAG Benelux, ou une organisation à laquelle ATAG Benelux fait appel, qui prend en charge l'exécution des présentes Conditions de service après-vente et de garantie.
- Monteur après-vente : travailleur du Service après-vente chargé de l'exécution des Conditions de service après-vente et de garantie.
- Garantie prolongée : la garantie additionnelle que ATAG Benelux offre aux Consommateurs pour les Produits livrés, en vertu des conditions et des dispositions des présentes Conditions de service après-vente et de garantie.  
La garantie prolongée se limite aux frais de réparation (main-d'œuvre, matériaux et pièces détachées). Les frais de déplacement sont toutefois facturés au tarif en vigueur à ce moment-là.  
La Garantie prolongée n'est cessible à un tiers que si celui-ci s'est enregistré comme nouveau propriétaire chez ATAG Benelux.

1.3 Les accords, règlements et conditions qui dérogent aux présentes Conditions de service après-vente et de garantie ne sont valables que s'ils ont été formellement convenus par

écrit avec ATAG Benelux ou confirmés par écrit par ATAG Benelux et respectent, pour le reste, pleinement les présentes Conditions de service après-vente et de garantie.

1.4 Les Conditions générales de vente et de livraison d'ATAG S.A. les plus récentes font indissociablement partie des présentes Conditions de service après-vente et de garantie.

### 2. Durée et couverture

2.1 La Garantie du constructeur s'applique uniquement à un Produit qui est réellement présent à une adresse (de domicile) en Belgique et qui a été livré par ATAG Benelux ou par un Acheteur agréé qui, à son tour, a acheté le Produit à ATAG Benelux.

ATAG Benelux n'octroie aucune garantie du constructeur sur des Produits qui n'ont été achetés directement à ATAG Benelux.

2.2 ATAG Benelux s'engage à réparer et/ou faire réparer à ses frais les défauts présentés par un Produit, pendant une période de deux (2) ans après la date d'achat de ce Produit par un Consommateur. La Garantie du constructeur comprend la réparation (main-d'œuvre), les pièces et les frais de déplacement.

2.3 ATAG Benelux octroie une Garantie prolongée - après l'expiration de la période décrite à l'article 2.2 - pendant une période s'étendant de la troisième à la cinquième année incluse après la date d'achat par le Consommateur.

2.4 La Garantie prolongée ne s'applique pas si :

- a. les Produits n'ont pas été enregistrés par le Consommateur chez ATAG Benelux selon le mode d'enregistrement prescrit à l'article 3.2 des présentes Conditions de service après-vente et de garantie et dans le délai de trente (30) jours imparti à cet effet à compter de la date d'achat.
- b. les Produits n'ont pas été achetés chez ATAG Benelux et chez un Acheteur agréé par ATAG Benelux qui, à son tour, a acheté le Produit à ATAG Benelux (listes disponibles sur le site Internet [www.hisense.be](http://www.hisense.be)) ;
- c. il s'agit d'un Produit reconditionné ;
- d. une des exclusions prévues aux articles 5.1 et/ou 5.2 s'applique.

2.5 ATAG Benelux ne peut faire valoir la Garantie du constructeur ou la Garantie prolongée en tout et/ou en partie, à son entière discrétion, si :

- a. l'Acheteur et/ou le Consommateur ne peut prouver la date d'achat du Produit ;
- b. le défaut n'a pas été signalé par l'Acheteur et/ou le Consommateur à ATAG Benelux dans les deux (2) mois de sa découverte ;
- c. à la date d'achat, le Produit est sorti de l'assortiment depuis plus de deux (2) ans, d'après le dernier catalogue de produits dans lequel le Produit a été mentionné ;
- d. le Produit a été utilisé dans le show-room d'un Acheteur et/ou le Produit a été acheté lors d'une enchère et/ou le Produit a été/est livré comme produit de 2<sup>e</sup> choix.

Le 2<sup>e</sup> choix vise tous les Produits pourvus d'une étiquette « 2<sup>e</sup> choix » ou désignés en tant que tels sur la facture.  
Dans pareils cas, la garantie sur le 2<sup>e</sup> choix se limite aux composants techniques. Les griffes, éraflures, fissures et bosses sur des éléments visibles sont exclues de la garantie.

**ATAG Benelux CONTRAT DE PARTENARIAT NUMÉRO «contractId»**  
**Annexe B**

- 2.6 Au lieu de respecter son obligation de garantie telle que mentionnée ci-dessus, ATAG Benelux a le droit - à son entière discrétion - de reprendre le Produit livré et de rembourser à l'Acheteur et/ou au Consommateur le prix qu'il a payé.
- 2.7 À l'égard de Produits ou de composants spécifiques des Produits, ATAG Benelux applique des conditions de garantie dérogatoires et/ou des délais de garantie dérogatoires. Le cas échéant, il en sera fait mention dans le catalogue de produits concerné.

### 3. Conditions de service après-vente et de garantie

- 3.1 Des droits ne peuvent être puisés dans les présentes Conditions de service après-vente et de garantie que si les Produits ont été installés suivant les prescriptions en vigueur et compte tenu de la situation sur place.
- 3.2 Pour prétendre à la Garantie prolongée, le Produit doit avoir été acheté à un Acheteur agréé ou directement à ATAG Benelux et le Consommateur, ou un tiers agissant au nom du Consommateur (par exemple l'Acheteur), doit enregistrer les numéros de type, éventuels numéros de série et coordonnées (nom et adresse) dans les trente (30) jours de la date d'achat via [www.hisense.be](http://www.hisense.be) ou les transmettre par téléphone au numéro du service après-vente de Hisense.
- 3.3 Les réparations des Produits ne peuvent être effectuées que par le Service après-vente de ATAG Benelux. Les réparations des Produits sont effectuées sur site chez le Consommateur ou chez ATAG Benelux. Si des pièces sont remplacées lors d'une réparation d'un Produit, les pièces remplacées deviennent la propriété de ATAG Benelux.
- 3.4 La facture originale doit en toutes circonstances être produite lors d'une réparation.

### 4. Réparation et remplacement éventuel d'un Produit

- 4.1 Une garantie d'un (1) an est accordée après la date de réparation sur toutes les réparations hors garantie, à condition qu'il s'agisse d'une utilisation (domestique) normale du Produit. Si la même réparation a été exécutée trois (3) fois sur le même Produit et que le même défaut se produit et/ou qu'on ne peut raisonnablement attendre un résultat satisfaisant d'une réparation, un Produit différent ou similaire sera proposé au Consommateur moyennant paiement d'un supplément à déterminer par Produit. Cette somme est égale à 25 % du prix consommateur (TVA incluse) pour chaque année écoulée depuis la date d'achat du Produit et est facturée pour la première fois au début de la troisième année de garantie suivant la version la plus récente du prix indicatif (consommateur) publié par ATAG Benelux (TVA incluse) du Produit de remplacement.
- À titre d'alternative à un nouveau Produit moyennant supplément, un Produit reconditionné identique ou similaire moyennant un supplément inférieur ou sans supplément peut être proposé au Consommateur. Dans pareil cas, les différences techniques, le cas échéant, par rapport au Produit défectueux seront clairement expliquées au Consommateur. Ce règlement ne s'applique que si un tel Produit reconditionné est disponible.

### 5. Dispositions particulières

- 5.1 Sont exclus de la Garantie du constructeur les défauts, la perte et/ou la détérioration (de pièces) du Produit par suite de :
- non-respect des prescriptions d'utilisation, d'installation et/ou d'entretien telles que décrites dans le mode d'emploi du Produit concerné, y compris, sans toutefois s'y limiter, la souillure importante et/ou le mauvais entretien et/ou l'irrégularité de l'entretien du Produit ;
  - erreurs de montage et d'installation ;
  - utilisation dans un environnement inadéquat ;
  - réparations ou tentatives de réparation par d'autres que le Service après-vente de ATAG Benelux ;
  - manipulation brusque ou inappropriée d'un Produit ;

- détérioration provoquée par ou à la suite d'une cause extérieure, en ce compris l'utilisation du Produit en combinaison avec des consommables, chargeurs ou accessoires qui n'ont pas été validés par ATAG Benelux pour une utilisation avec ce produit ;
  - événements ne relevant pas de l'utilisation normale du Produit, en ce compris l'utilisation professionnelle de Produits fabriqués pour un usage domestique ;
- 5.2 Sont par ailleurs exclus d'une réparation gratuite et/ou d'un remplacement :
- les Produits qui n'ont pas été certifiés sur le marché belge et ne proviennent par conséquent pas de ATAG Benelux ;
  - les Produits où des paramètres ont été adaptés dans les « service menu » (c'est-à-dire les menus cachés où il est possible de modifier des paramètres inaccessibles aux utilisateurs) ;
  - les Produits qui ont été modifiés d'une quelconque manière, notamment l'installation d'un logiciel par un tiers qui n'a pas reçu l'approbation écrite de ATAG Benelux ;
  - l'usure normale, entre autres les griffes, éraflures et bosses ;
  - l'usure de pièces (mécaniques et/ou électroniques) soumises à usure, de par leur nature ou leur fonctionnement, comme les clapets, commandes ou connecteurs à fiches ;
  - les problèmes qui auraient pu être évités ou résolus par l'exécution de mises à jour logicielles ou de logiciel de réparation ;
  - les « pixels morts » ou déformations de l'image qui relèvent des tolérances de construction et/ou des tolérances des normes ISO applicables ;
  - les perturbations dues au signal d'antenne ;
  - les batteries.
- 5.3 Si le Monteur après-vente n'est pas en mesure de définir la panne d'après la description donnée du défaut et/ou de la panne et si une inspection plus détaillée ne permet pas non plus de révéler d'autres défauts et/ou pannes, les frais de déplacement et au minimum une demi-heure de main-d'œuvre seront facturés suivant les tarifs en vigueur à ce moment.
- 5.4 Pour tous les cas qui ne sont pas prévus par les présentes Conditions ou dont l'issue est déraisonnable pour le Consommateur sur la base de critères raisonnables, ATAG Benelux peut (sans y être obligée) proposer un geste commercial au Consommateur.

### 6. Dispositions générales

- 6.1 La responsabilité envers l'Acheteur et/ou le Consommateur pour le dommage apparu suite à l'exécution ou non des obligations de ATAG Benelux résultant des Conditions de service après-vente et de garantie est limitée au montant auquel il est possible de prétendre dans le cas en question du chef de la ou des assurance(s) responsabilité conclue(s) par ATAG Benelux.
- 6.2 Si des dispositions quelconques des présentes Conditions de service après-vente et de garantie sont illégales, nulles ou inexécutives, les autres Conditions resteront invariablement en vigueur. ATAG Benelux et l'Acheteur ou le Consommateur adapteront d'un commun accord les dispositions juridiquement invalides à la lumière de la portée de ces dispositions, afin de refléter l'intention initiale des parties.

### 8. Législation relative à la vie privée et cookies

- 8.1 Les données et informations fournies par le Consommateur à ATAG Benelux et que ATAG Benelux collecte seront conservées et traitées par ATAG Benelux de manière consciencieuse et confidentielle et en vertu de la législation relative à la vie privée en vigueur.
- 8.2 Les données d'un éventuel historique du service après-vente du Consommateur seront conservées par ATAG Benelux pendant une période de dix (10) ans en tout cas ou pendant une période plus longue lorsque la durée de vie escomptée du Produit enregistré est plus longue.

**ATAG Benelux CONTRAT DE PARTENARIAT NUMÉRO «contractId»  
Annexe B**

---

- 8.3 ATAG Benelux utilisera uniquement et exclusivement les données à caractère personnel du Consommateur dans le cadre de l'exécution de son obligation de livraison, du traitement d'une plainte ou de l'exécution d'un entretien, sauf si le Consommateur a explicitement consenti à une autre utilisation.
- 8.4 ATAG Benelux ne prêtera, louera, vendra ni ne divulguera d'une autre manière les données à caractère personnel du Consommateur.
- 8.5 Lors de la visite de notre ou nos sites web, ATAG Benelux peut collecter des informations du Consommateur concernant l'utilisation du site web au moyen de cookies. Les informations collectées par ATAG Benelux au moyen de cookies peuvent être utilisées pour des finalités fonctionnelles, analytiques, publicitaires et de remarketing.
- 8.6 Si, sur la base d'une disposition légale ou d'une décision judiciaire, ATAG Benelux est tenue de communiquer des informations confidentielles à des tiers et si ATAG Benelux ne peut invoquer en la matière un droit d'excuse reconnu ou autorisé par la loi ou par le juge compétent, ATAG Benelux n'est alors pas tenue à dommages-intérêts ou indemnisation. De même, le Consommateur n'a pas le droit de résilier le Contrat sur la base d'un quelconque dommage apparu de ce fait.

**9. Droit applicable et litiges.**

- 9.1 Le droit belge s'applique au rapport juridique existant entre ATAG Benelux et l'Acheteur et/ou le Consommateur.
- 9.2 En cas de litige entre ATAG Benelux et un Acheteur et/ou un Consommateur, seul le tribunal de Dendermonde est compétent pour en connaître en première instance, sauf si ATAG Benelux préfère assigner devant le tribunal du lieu de résidence de l'Acheteur ou du Consommateur.
- 9.3 En cas de litige entre le Consommateur et ATAG Benelux, le Consommateur peut saisir le tribunal de Dendermonde d'une procédure contre ATAG Benelux ou le tribunal de l'arrondissement où le Consommateur est domicilié ou réside de fait, sauf si le domicile ou le lieu où il réside de fait ne se situe pas en Belgique. Dans ce cas, le Consommateur peut uniquement saisir le tribunal de Dendermonde du litige.