

# Conditions et durées des garanties commerciales

## TP-Link Enterprises SARL France



Vélizy Villacoublay le lundi 25 mars 2024

Chers clients,

Nous sommes heureux que vous ayez choisi un produit commercialisé par TP-Link Enterprises France SARL (ci-après : « TP-Link »). Veuillez lire attentivement les conditions et durées de garantie commerciales ci-après.

### **Conditions applicables à la date de cette édition**

Ces conditions de garantie et d'échange s'appliquent uniquement aux acheteurs originaux. Un premier acheteur est la personne qui a acheté le produit pour un usage personnel ou professionnel et non pour le revendre ou le transférer à des tiers.

La garantie applicable commence à la date d'achat et est valable tant que l'acheteur d'origine est propriétaire de l'appareil et peut fournir une facture d'achat originale mentionnant la date d'achat d'origine et le modèle du produit. Les éléments et accessoires constituant le produit, un produit de remplacement complet sont soumis à la période de garantie restante du produit d'origine.

L'engagement de TP-Link est d'offrir des produits de la plus haute qualité et des plus hautes performances tout en maintenant des prix compétitifs. Des contrôles de qualité stricts garantissent que les produits TP-Link sont fiables et maintiennent leurs performances et leur fiabilité opérationnelle durant toute la durée de leur garantie commerciale.

TP-Link garantit que les produits utilisés comme prévu seront exempts de défauts de matériaux ou de fabrication pendant la période de garantie spécifiée au paragraphe **durées**. La garantie correspondante s'applique si :

- Si le produit a été acheté en : France Métropolitaine, Corse, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion.
- Après d'un vendeur facturant et livrant depuis l'un des territoires cités ci-dessus.
- Le demandeur, acheteur initial du produit peut fournir une preuve d'achat en présentant le reçu d'achat original indiquant la date d'achat d'origine.
- En cas de réclamation au titre de la garantie, TP-Link, à sa seule discrétion, réparera et retournera le produit d'origine ou enverra un produit de remplacement à l'acheteur d'origine. Les produits d'échange peuvent être des produits reconditionnés ou contenir des éléments reconditionnés. TP-Link se réserve le droit d'échanger les produits défectueux contre des produits de qualité égale ou supérieure si TP-Link, à sa seule discrétion, ne peut pas remplacer le produit par un produit identique. Cela est particulièrement vrai pour les appareils qui ne sont plus produits. Vous pouvez savoir à tout moment si le produit est toujours en production en consultant notre site : [www.TP-Link.com/fr](http://www.TP-Link.com/fr)



# Conditions et durées des garanties commerciales

## TP-Link Enterprises SARL France



### Exclusions

#### TP-Link n'offre aucune garantie dans les cas suivants :

- En cas de dommage au produit causé par une réparation inappropriée de tiers ou par l'intervention d'une partie autre que TP-Link, y compris une partie autorisée par TP-Link.
- Dommages causés par une installation, une utilisation non conforme aux instructions du manuel du produit.
- En cas de dommages causés par le transport ou un stockage inapproprié (par exemple à une température, une hygrométrie trop élevée ou trop basse, choc mécanique)
- En cas de dommages causés par un logiciel tiers défectueux ou des virus
- En cas de dommages causés par le feu, l'eau, la foudre, les tremblements de terre, la force majeure ou d'autres causes dont TP-Link n'est pas responsable
- En cas de dommages à d'autres appareils utilisés avec le produit mais ne faisant pas partie du produit
- Si le numéro de série du produit concerné a été supprimé ou masqué
- Dans le cas de dommages pour lesquels le client s'appuie exclusivement sur des déclarations faites par des tiers, par exemple dans des brochures publicitaires ou lors d'une discussion commerciale, qui ne correspondent pas aux déclarations faites par TP-Link.

### Application

#### Comment demander l'application de la garantie commerciale

Veillez contacter notre service d'assistance et suivre notre processus RMA.

**Le terme « RMA »** désigne l'autorisation de retour des produits (en anglais « Return Merchandise Authorization »).

Ce processus consiste à valider par nos équipes la nécessité de procéder à un remplacement du ou des produits défectueux puis à vous transmettre un lien vers un formulaire à compléter.

Quand tous les renseignements fournis permettent d'établir le RMA, il vous est transmis avec les instructions nécessaires à l'expédition à notre intention des produits ayant obtenu une autorisation de retour.

A réception des tests permettent de valider ou d'infirmer la panne et de lancer la commande du ou des produits de remplacement qui une fois réceptionnés en nos locaux vous sont expédiés à l'adresse inscrite dans le formulaire de demande d'autorisation de retour.



# Conditions et durées des garanties commerciales

## TP-Link Enterprises SARL France



### Remarques :

- Les demandes de prise en garantie pour des produits sans justificatif d'achat ne pourront pas être traitées.
- TP-Link se réserve le droit de ne pas accepter les produits incomplets (sauf spécifications contraires écrite de sa part) ou pour lesquels aucun numéro RMA n'a été attribué par TP-Link.
- Le client supporte les frais et la responsabilité de l'envoi du produit défectueux, ces frais ne seront pas remboursés par TP-Link.
- TP-Link n'est pas responsable des dommages causés par le transport.
- TP-Link ne propose pas de service de garantie internationale et limite l'application de sa garantie commerciale aux territoires ci-après :

France Métropolitaine, Corse, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, La Réunion.

Nous vous demandons donc, si vous avez acheté votre produit TP-Link en dehors de l'un de ces territoires, de contacter en premier lieu le vendeur ou la représentation TP-Link locale (cf. <https://www.tp-link.com/fr/choose-your-location/>) afin de vérifier s'ils peuvent vous assister.

Si votre produit acheté dans l'un des territoires couverts par la garantie commerciale TP-Link France et qu'il a été transporté au-delà des frontières de ces territoires, l'intégralité des frais de retour et d'expédition vers la France seront intégralement à votre charge.

- L'adresse et les instructions d'expédition des produits à nous retourner vous seront fournis avec le numéro RMA quand il vous sera communiqué.
- Nos conditions de garantie commerciale, ne limitent pas vos droits à la garantie légale de conformité due par le vendeur ni à la garantie des vices cachés applicables.



# Conditions et durées des garanties commerciales

## TP-Link Enterprises SARL France



### Durées

Toutes les garanties ci-après s'appliquent au produit lui-même, à son alimentation et le cas échéant aux antennes amovibles livrées avec le produit.

Garantie sur les produits n'appartenant pas aux Gammes Omada Pro/Omada/VIGI	
<b>Cinq ans</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Switches boîtier métallique</li> </ul>
<b>Deux ans</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Séparateurs, injecteurs PoE</li> <li>- Modules SFP et SFP+</li> <li>- Câbles Direct Attach</li> <li>- Convertisseurs de médias</li> <li>- Châssis pour convertisseurs de médias</li> <li>- Equerres de montage en rack</li> <li>- Gamme <b>Archer</b></li> <li>- Gamme <b>Deco</b></li> <li>- Gamme <b>Pharos</b></li> <li>- Produits CPL</li> <li>- Switches boîtier plastique</li> <li>- WiFi Mobile</li> <li>- Routeurs xDSL et mobiles</li> <li>- Routeurs Répéteurs Points d'accès WiFi</li> <li>- Accessoires informatiques</li> <li>- Cartes réseau USB / PCI-e / PCI</li> <li>- Antennes WiFi</li> <li>- Produits audio</li> <li>- Gamme <b>Tapo</b> hors accessoires dont la garantie est moindre <b>cf. ci-dessous</b></li> <li>- Gamme <b>Kasa</b> hors accessoires dont la garantie est moindre <b>cf. ci-dessous</b></li> </ul>
<b>Un an</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Batteries de caméras <b>Tapo</b></li> <li>- Batteries d'aspirateurs <b>Tapo</b></li> <li>- Powerbank</li> </ul>
<b>Trente jours</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brosses d'aspirateurs <b>Tapo</b></li> <li>- Filtres d'aspirateurs <b>Tapo</b></li> <li>- Serpillères d'aspirateurs <b>Tapo</b></li> <li>- Sacs à poussières <b>Tapo</b></li> <li>- Piles de détecteur, d'interrupteurs et de gradateurs <b>Tapo</b></li> <li>- Piles de Thermostat <b>Kasa</b></li> <li>- Accessoires de fixation murale ou au plafond de tout produit : <b>Chevilles et vis correspondantes, colliers réglables, supports autocollants.</b></li> </ul>



# Conditions et durées des garanties commerciales

## TP-Link Enterprises SARL France



Garantie sur les produits de la gamme Omada Pro :	
Cinq ans	Deux ans
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Commutateurs</li> <li>- Routeurs</li> <li>- Points d'accès</li> </ul> <p><u>Conçus pour un usage intérieur</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Points d'accès</li> <li>- Ponts WiFi</li> </ul> <p><u>Conçus pour un usage extérieur</u></p>

Garantie sur les produits de la gamme Omada :	
Cinq ans	Deux ans
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôleurs</li> <li>- Commutateurs</li> <li>- Routeurs</li> <li>- Points d'accès</li> </ul> <p><u>Conçus pour un usage intérieur</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Commutateurs</li> <li>- Points d'accès</li> <li>- Ponts WiFi</li> </ul> <p><u>Conçus pour un usage extérieur</u></p>

Garantie sur les produits de la gamme VIGI :	
Cinq ans	Deux ans
<ul style="list-style-type: none"> <li>- NVR</li> <li>- Caméras non motorisées (boîtier métallique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Panneaux solaires</li> <li>- Caméras motorisées (boîtier métallique)</li> <li>- Caméras non motorisées (boîtier plastique)</li> </ul>

La garantie **A vie limitée** des produits Omada et switches boîtier métallique achetés entre le 15/05/2015 et le 07/03/2024 est toujours applicable et ce aux conditions initiales :

- Jusqu'à [l'annonce](#) via le site [www.TP-Link.com/fr](http://www.TP-Link.com/fr) de la [fin de vie](#) du produit.
- A compter de la date de cette annonce de fin de vie, la garantie est limitée à une durée de cinq ans.

