
Service de garantie par échange sur 3 ans

Pour votre plus grande sérénité, les caméras IP de vidéo protection Canon bénéficient d'un service de garantie par échange sur 3 ans.

Chaque fois que vous spécifiez un nouveau système de sécurité, vous pouvez être certain de la performance des caméras ainsi que du service après-vente de Canon. Aussi, si un défaut venait à se produire, nous le nous résoudrons rapidement.

Comment la garantie fonctionne

1. L'intégrateur système ou le client appelle le service local d'assistance téléphonique Canon.
2. Le service d'assistance téléphonique enregistre le problème et aide à le résoudre.
3. Si le matériel est jugé défectueux, le service d'assistance téléphonique organise son remplacement par du matériel identique sur présentation d'une preuve d'achat valide.
4. Le matériel de remplacement est reçu et installé dans les locaux du client.
5. L'intégrateur système ou le client renvoie le produit défectueux par service de messagerie.

Quand la garantie s'applique-t-elle ?

Dans les pays éligibles, notre garantie par échange sur 3 ans s'applique aux produits neufs achetés après le 1er janvier 2012. La garantie s'applique à compter de la date d'achat.

Quels sont les produits couverts?

Toutes les caméras IP de vidéo protection Canon sont couvertes par notre programme de garantie par échange sur 3 ans, SAUF les caméras VB-C300, VB-C500D et VB-C500VD, qui doivent en premier lieu être renvoyées à un centre technique Canon, en vertu d'une garantie par retour atelier sur 3 ans.

Principaux avantages

- Conception en toute sérénité, de solutions Canon de vidéo protection en réseau.
- Prise en charge rapide, assuré par des experts dédiés.
- Remplacement par une caméra identique ou équivalente.
- Livraison rapide du produit de remplacement, en anticipation du retour du produit défectueux*

**SAUF pour les caméras VB-C300, VB-C500D et VB-C500VD*

Les intégrateurs systèmes bénéficient également d'un accès en ligne aux informations et services suivants :

- Informations produit
- Téléchargements
- Services d'assistance par mail
- Informations sur le service d'assistance téléphonique
- Informations sur les centres de réparation

Modalités et conditions de la garantie

Pendant la période de garantie Canon garantit le bon fonctionnement de l'électronique de ses caméras IP de vidéo protection neuves achetées dans l'Espace économique européen ou la Suisse (l'« EEE » désigne l'Union européenne, la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein) et destinées à une utilisation dans ce territoire. Les modalités et conditions suivantes s'appliquent dans l'éventualité où le matériel s'avèrerait défectueux pendant la période de garantie :

- Lorsque le produit a été acheté dans l'EEE ou en Suisse AVANT le 1er janvier 2012, ou lorsqu'il n'est pas possible de bénéficier dans le pays concerné de la garantie retour atelier (RA) sur 3 ans ou de la garantie échange sur 3 ans, une garantie retour atelier sur 1 an s'applique. La garantie retour atelier sur 1 an permet de renvoyer le produit pour inspection, dans l'année qui suit la date d'achat (sur présentation d'une preuve d'achat), à un centre de service agréé Canon. Le cas échéant, un centre de service agréé Canon répare ou remplace le produit. Un produit de remplacement peut être neuf ou remis à neuf. S'il est nécessaire de réparer le produit sous garantie au cours de la première année, Canon prend à sa charge la totalité des coûts de main d'œuvre et de pièces. Il est toutefois nécessaire de renvoyer le produit à un centre de service agréé Canon.
- Lorsqu'un produit couvert a été acheté neuf dans l'EEE ou en Suisse APRÈS le 1er janvier 2012, une garantie retour atelier sur 3 ans s'applique dans les pays qui en bénéficient. La garantie retour atelier sur 3 ans est offerte aux mêmes conditions que ci-dessus, mais pour une période de 3 ans à compter de la date d'achat (une preuve d'achat est nécessaire).
- Dans les pays éligibles, pour les produits neufs couverts achetés dans l'EEE ou en Suisse APRÈS le 1er janvier 2012, une garantie échange sur 3 ans est proposée. En vertu de la « garantie échange sur 3 ans », Canon fournit un produit de remplacement à l'utilisateur ou à l'intégrateur système une fois que le produit est diagnostiqué comme défectueux. Il appartient à l'utilisateur ou à l'intégrateur système de s'assurer que la caméra IP de vidéo protection défectueuse est renvoyée à Canon à réception du produit de remplacement. Dans l'éventualité où un produit défectueux n'est pas renvoyé ou s'il s'avère que la cause du défaut n'est pas couverte par la garantie, Canon se réserve le droit de recouvrer, auprès de l'utilisateur ou de l'intégrateur système, le produit de remplacement et/ou les frais encourus.

Pour tout produit qui ne relève pas du champ ou de la période d'application de la garantie, et pour les dommages ou réparations qui ne sont pas couverts par la garantie, il est possible de faire appel à un service de réparation payant en renvoyant le produit à un centre de service agréé Canon.

L'accès aux services gratuits sous garantie est soumis à la condition de la présentation de l'original de la facture/du ticket de caisse/d'une preuve d'achat délivré(e) à l'utilisateur. Canon se réserve le droit de refuser les services sous garantie lorsque ces informations sont incomplètes ou lorsqu'elles ont été enlevées ou supprimées après l'achat initial du produit par l'utilisateur.

1. Durée de la garantie

Cette garantie est valable pendant un ou trois ans, selon la date de l'achat par l'utilisateur et le lieu d'installation, comme expliqué ci-dessus.

2. Pour obtenir des services sous garantie

La prestation des services sous garantie n'est effectuée que par les centres de service agréés Canon et doit être organisée soit au travers de votre intégrateur systèmes, soit par l'intermédiaire de votre service d'assistance

téléphonique local (voir les coordonnées des services d'assistance).

Canon prend à sa charge le coût du transport des produits depuis et vers le centre de service Canon. Toutes les garanties ne sont valables que pour les produits destinés à, et achetés dans, l'EEE ou la Suisse. Pour les produits installés dans des pays où la garantie retour atelier sur 3 ans ou la garantie échange sur 3 ans n'est pas encore offerte, une garantie de retour atelier sur 1 an s'applique.

3. Produits couverts par le service de garantie échange sur 3 ans

Caméras PTZ :

VB-R11VE, VB-R10VE, VB-R11, VB-H43, VB-H43B, VB-M42, VB-M42B, VB-H41, VB-H41B, VB-M40, VB-M40B, VB-S30D, VB-S31D, VB-C60, VB-C60B

Caméras Dômes :

VB-M641VE, VB-M640VE, VB-M641V, VB-M640V, VB-H630VE, VB-M620VE, VB-H630D, VB-M620D, VB-H610VE, VB-H610D, VB-M600VE, VB-M600D, VB-S800D, VB-S805D

Caméras Boîtier :

VB-M741LE, VB-M740E, VB-H730F, VB-M720F, VB-H710F, VB-M700F, VB-S900F, VB-S905F

4. Produits couverts par le service de garantie retour atelier sur 3 ans (produits exclus de la garantie échange)

VB-C300 VB-C500D VB-C500VD

5. Pays éligibles

Pour les produits couverts achetés au sein de l'EEE ou en Suisse, la garantie retour atelier sur 3 ans ou la garantie échange sur trois ans est actuellement offerte dans les pays suivants :

Allemagne Autriche Belgique Danemark Espagne Finlande France Hongrie Irlande Italie Luxembourg Norvège Pays-Bas Pologne Portugal République tchèque Royaume-Uni Slovaquie Suède Suisse.

6. Limites de la garantie

Aucune des différentes garanties (que ce soit RA sur 1 an, RA sur 3 ans ou échange sur 3 ans) ne couvre ce qui suit :

- Les révisions, la maintenance et les réparations périodiques ou le remplacement de pièces résultant de l'usure normale.
- Tout logiciel.
- Les pièces sujettes à usure (par exemple, les mécanismes PTRZ dans la VB-M600VE, la VB-M600D, la VB-H610VE et la VB-H610D ou les moteurs pas à pas et les bagues dans la VB-R11VE, la VB-R10VE et la VB-R11) ne sont pas couvertes par cette garantie.
- Les défauts résultant de modifications effectuées sans l'accord de Canon.
- Les frais encourus par les centres de service Canon pour adapter un produit ou lui apporter les modifications nécessaires afin de le rendre conforme aux normes ou spécifications techniques ou de sécurité d'un pays donné, ou d'autres frais encourus pour adapter le produit suite à une modification de spécification postérieure à la livraison du produit.
- Les dommages résultant de la non-conformité du produit aux normes ou aux spécifications d'un pays autre que le pays d'achat.

Les services de réparation sous garantie sont exclus si les dommages ou défauts ont pour origine :

- Une utilisation, manipulation ou opération illégitime ou abusive du produit au sens décrit dans le mode d'emploi, le manuel de l'opérateur et/ou les documents d'utilisation pertinents, et notamment, les dommages dus à un stockage inadapté, une chute, des chocs excessifs, la corrosion, de la saleté, de l'eau ou du sable.
- Des réparations, des modifications ou un nettoyage effectués dans un centre de service non agréé par Canon.
- L'utilisation de pièces détachées, logiciels ou consommables qui ne sont pas compatibles avec le produit.
- La connexion du produit à un équipement dont le raccordement n'est pas approuvé par Canon.
- L'emballage inadéquat du matériel lorsqu'il est renvoyé au centre de service agréé Canon.
- Les accidents, catastrophes et toute cause échappant au contrôle de Canon, ce qui inclut entre autres la foudre, l'eau, le feu, les émeutes et une ventilation inadaptée.

7. Divers

- Lorsqu'une garantie échange s'applique et que le service d'assistance téléphonique Canon confirme que l'expédition d'un produit de remplacement est nécessaire, nous nous efforçons de fournir le produit de remplacement le « jour suivant ». « Jour suivant » signifie que, chaque fois que possible, le produit de remplacement est fourni soit :
 1. Le jour ouvré suivant si le service d'assistance téléphonique Canon confirme qu'un remplacement est nécessaire avant 11h00 heure locale (sauf week-ends et jours fériés).
 2. Dans les deux jours ouvrés si le service d'assistance téléphonique Canon confirme qu'un remplacement est nécessaire après 11h00 heure locale (sauf week-ends et jours fériés).
- Le client est seul responsable de la sauvegarde et de l'enregistrement avant réparations de tous les fichiers et programmes logiciels et de leur restauration une fois les réparations effectuées.
- Canon décline toute responsabilité au titre de préjudices qui ne sont pas expressément énoncés dans la présente garantie, dont notamment les préjudices au titre de la destruction de supports d'enregistrement, de la perte de données, etc. Quand vous renvoyez un produit sous garantie, veillez à l'emballer très soigneusement, l'assurer, y joindre la preuve d'achat, les instructions de réparation et (selon les cas) un échantillon du support d'enregistrement sur lequel sont stockées les images capturées par le produit. Cette garantie n'affecte ni les droits accordés au client par la législation nationale en vigueur, ni les droits du consommateur vis-à-vis du détaillant qui découlent d'un contrat d'achat/de vente.
- En l'absence de droits supplémentaires prévus par la législation nationale en vigueur, cette garantie constitue l'unique voie de recours et la responsabilité de Canon n'est pas engagée par un préjudice accessoire ou indirect causé par la violation d'une garantie expresse ou tacite quant au produit.
- Les garanties décrites ici sont données par Canon Europa NV, Bovenkerkerweg 59, Amstelveen 1185XB, Pays-Bas, qui fournit les services sous garantie à travers ses centres de service agréés.
- Rien dans les présentes n'affecte les droits dont vous bénéficiez en vertu de votre législation nationale.

Numéros du Service d'assistance téléphonique

Autriche	+43 1 360 277 45 67
Belgique	+32 (0)2 620 01 97
République tchèque	+420 296 335 619
Danemark	+45 70 20 55 15
Finlande	+358 (020) 366 466

Lankapuhelin: 0.15 snt/min. Puhelumaksuissa voi olla eroja riippuen puhelinoperaattorista. Ota yhteyttä puhelinoperaattoriisi saadaksesi lisää tietoja

France	+33 (0)1 70 48 05 00
Allemagne	+49 (0)69 29 99 36 80
Hongrie	+36 (06)1 235 53 15
Irlande	+353 16 990 990
Italie	+39 02 3859 2000
Luxembourg	+352 27 302 054
Pays-Bas	+31 (0)20 721 91 03
Norvège	+47 23 50 01 43
Pologne	+48 22 583 4307
Portugal	+351 21 424 51 90
Slovaquie	+421 250 102 612
Espagne	+34 91 375 45 55
Suède	+46 (0)8 519 923 69
Suisse	+41 22 567 58 58
Royaume-Uni	+44 (0) 207 660 0186

Les appels depuis une ligne fixe sont facturés au tarif d'un appel local.

Le tarif appliqué dépend du prestataire. Si le tarif applicable dans votre pays n'apparaît pas dans la liste ci-dessus, veuillez contacter votre prestataire pour vous renseigner à ce sujet.