CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE APRÈS-VENTE ET DE GARANTIE
(ÉQUIPEMENTS AUDIOVISUELS DE LA MARQUE HISENSE)
ATAG SA, agissant aussi sous le nom commercial d'ATAG Benelux,
dont le siège social est établi à 9450 Denderhoutem, Atomveldstraat 10

1. **Champ d'application et définitions**

1.1 Les présentes conditions générales de service après-vente et de garantie sont applicables à tous les Produits audiovisuels de la marque Hisense livrés par ATAG SA, dont le siège social est situé à Denderhoutem, agissant aussi sous le nom commercial d'ATAG Benelux (ci-après, « ATAG Benelux ») ; ci-après les « Conditions de service après-vente et de garantie ». Les présentes Conditions de service après-vente et de garantie entrent en vigueur le 1er février 2024.

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

- Consommateur : une personne physique qui achète un ou plusieurs Produits à un Distributeur ou directement à ATAG Benelux et, ce faisant, n'agit pas dans l'exercice d'une profession ni d'activités commerciales.
- Garantie de fabrication : la garantie de fabrication fournie par ATAG Benelux au Distributeur et au Consommateur selon les modalités et aux conditions des présentes Conditions de service après-vente et de garantie.
- Contrat : un contrat conclu entre ATAG Benelux et le Distributeur et/ou le Consommateur dans le cadre de la vente et de la livraison d'un ou de plusieurs Produits.
- Produit(s) : un équipement audiovisuel de la marque Hisense, ainsi que tout service réalisé par ou au nom d'ATAG Benelux.
- Produit remis à neuf : un Produit dont le fonctionnement technique est pratiquement équivalent à celui d'un Produit neuf. De légères traces d'utilisation sont toutefois possibles.
- Par écrit : une lettre, un fax, un e-mail ou un acte.
- Service après-vente : une organisation en charge du service après-vente d'ATAG Benelux ou une organisation à laquelle ATAG Benelux fait appel dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions de service après-vente et de garantie.
- Technicien du service après-vente : travailleur du Service après-vente, chargé de l'exécution des Conditions de service après-vente et de garantie.
- Distributeur : un Distributeur agréé par ATAG Benelux qui, en vertu d'un Contrat, achète un ou plusieurs Produits à ATAG Benelux en vue de les vendre à des Consommateurs en Belgique.

1.3 Les accords, règlements et conditions qui diffèrent des présentes Conditions de service après-vente et de garantie ne sont valables que s'ils ont formellement été conclus Par écrit avec ATAG Benelux ou confirmés Par écrit par ATAG Benelux et, pour le surplus, n'altèrent aucunement les présentes Conditions de service après-vente et de garantie.

1.4 Les Conditions générales de vente et de livraison d'ATAG SA, déposées le plus récemment, font partie intégrante des présentes Conditions de service après-vente et de garantie.

2. Le délai et la couverture

2.1 La Garantie de fabrication s'applique uniquement au(x) Produit(s) effectivement présent(s) en Belgique à une adresse (résidentielle) et fourni(s) par ATAG Benelux ou par un Distributeur qui a lui-même acheté le Produit à ATAG Benelux. ATAG Benelux n'accorde pas de Garantie de fabrication sur le(s) Produit(s) qui ne proviennent pas d'ATAG Benelux.

2.2 Durant les deux (2) années qui suivent la date d'achat d'un Produit par un Consommateur, ATAG Benelux s'engage à remédier et/ou à faire remédier à son compte aux vices qui affectent ce Produit. La Garantie de fabrication comprend la réparation (salaire), les pièces détachées et les frais forfaitaires de service après-vente.

2.3 La Garantie de fabrication s'applique~~nt~~ également au fonctionnement correct et sûr de tout logiciel d'exploitation et de sécurité installé au moment de l'achat, à condition que le Produit fasse partie de l'assortiment actuel au moment de la livraison. L'assistance pour les logiciels de contrôle et de protection couvre une période de cinq (5) ans à compter de la date de livraison. Si le Produit est retiré du marché à la livraison(il ne fait plus partie de la gamme de produits actuelle), le bon fonctionnement de ce logiciel est garanti pendant cinq (5) ans à compter de la date de retrait du marché. Le Consommateur n'a pas droit à toute fonctionnalité déterminée par logiciel ajoutée après la date d'achat. Le bon fonctionnement des applications ou des logiciels de tiers n'est pas couvert par la garantie.

2.4 La Garantie de fabrication n'est pas applicable si :

a. les Produits n'ont pas été enregistrés par le Consommateur chez ATAG Benelux dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'achat, de la manière prescrite à la clause 3.2 des présentes Conditions de service après-vente et de garantie ;
b. les Produits n'ont pas été achetés à ATAG Benelux ni à un Distributeur agréé par ATAG Benelux ayant lui-même acheté le Produit à ATAG Benelux. Les listes peuvent être consultées sur le ou les sites web des marques ;
c. il s'agit d'un Produit remis à neuf ;
d. une des exclusions mentionnées aux articles 5.1 et/ou 5.2 s'applique.

2.5 ATAG Benelux peut ne pas invoquer la Garantie de fabrication en tout ou partie, à l'entière discrétion d'ATAG Benelux, si :

a. le Distributeur et/ou le Consommateur ne peut/peuvent prouver la date à laquelle le Produit a été acheté ;
b. le vice n'a pas été signalé à ATAG Benelux dans les deux (2) mois qui suivent sa découverte par le Distributeur et/ou le Consommateur ;
c. le Produit ne fait plus partie de l'assortiment depuis plus de deux (2) ans, au moment de la date d'achat, comme en témoigne la dernière brochure dans laquelle le Produit était mentionné ;
d. le Produit a été utilisé pour la salle d'exposition d'un Distributeur et/ou le Produit a été acheté lors d'une vente aux enchères et/ou le Produit est/a été livré comme produit de second choix.
On entend par-là tous les Produits sur lesquels est apposé un autocollant « second choix » ou les Produits décrits comme tels dans la facture d'achat. La garantie des produits de second choix est limitée aux composants techniques. Les rayures, éraflures, fissures et bosses sur des éléments visibles sont exclues de la garantie.

2.6 Au lieu de remplir son obligation de garantie, mentionnée ci-avant, ATAG Benelux a le droit, à son entière discrétion, de reprendre le Produit livré et de rembourser au Distributeur et/ou au Consommateur le prix d'achat que ce dernier a payé.

2.7 ATAG Benelux applique des conditions de garantie différentes et/ou des délais de garantie différents aux Produits ou composants de Produits spécifiques. Si tel est le cas, il en est fait mention dans la brochure du produit concerné.

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

3.1 Il n'est possible de bénéficier des droits repris dans les présentes Conditions de service après-vente et de garantie que si le ou les Produits ont été installés conformément aux prescriptions applicables et en tenant compte de la situation sur place.

3.2 Il n'est possible de bénéficier de la Garantie de fabrication que si le Produit a été acheté à un Distributeur agréé ou

directement à ATAG Benelux et que si le Consommateur, ou un tiers agissant au nom du Consommateur (par exemple le Distributeur), enregistre les numéros de type, les éventuels numéros de série et les coordonnées du Consommateur dans les trente (30) jours suivant la date d'achat sur www.hisense.be ou les communique par téléphone au numéro du service après-vente d'Hisense.

3.3 Les réparations des Produits ne peuvent être effectuées que par le Service après-vente d'ATAG Benelux. Les Produits sont réparés chez le Consommateur ou chez ATAG Benelux. Si, pendant la réparation d'un Produit, des pièces détachées doivent être remplacées, les pièces remplacées deviennent la propriété d'ATAG Benelux.

3.4 En cas de réparation, la facture d'achat originale doit à tout moment être soumise.

4. Réparation et remplacement éventuel d'un Produit

4.1 Une garantie d'un (1) an après la date de réparation est accordée pour toutes les réparations non couvertes par la garantie, à condition que le Produit ait été utilisé à des fins (domestiques) normales. Si, après la troisième (3e) réparation identique du même Produit, le même défaut se produit et/ou que l'on ne peut pas raisonnablement s'attendre à ce que la réparation ait un résultat satisfaisant, le Consommateur se voit proposer un Produit différent ou similaire.

4.2 Le service après-vente réparera et/ou remplacera, à sa discrétion, les pièces ou composants défectueux du produit. Les pièces de réparation du Produit peuvent être neuves ou reconditionnées, sauf disposition contraire de la législation nationale applicable.

5. Clauses particulières

5.1 Sont exclus de la Garantie de fabrication, les défauts, la perte et/ou la détérioration (de composants) du Produit entraînés par :

- le manquement aux prescriptions d'utilisation, d'installation et d'entretien décrites dans le mode d'emploi du Produit concerné, en ce compris, sans que cette liste soit exhaustive, une grande saleté et/ou l'entretien incorrect et/ou le fait de ne pas avoir effectué l'entretien régulier du Produit ;
- les erreurs de montage et d'installation ;
- l'utilisation dans un milieu inapproprié ;
- les réparations ou tentatives de réparation qui n'ont pas été effectuées par le service après-vente d'ATAG Benelux ;
- le maniement brusque ou inapproprié d'un Produit ;
- les dommages causés par ou résultant d'une cause externe, y compris l'utilisation du Produit en combinaison avec des accessoires, chargeurs ou dispositifs auxiliaires dont ATAG Benelux n'a pas validé l'utilisation avec ce Produit ;
- les évènements qui ne découlent pas de l'utilisation normale du Produit, en ce compris l'utilisation à des fins professionnelles de Produits fabriqués à des fins domestiques.

5.2 Ne font pas non plus l'objet d'une réparation et/ou d'un remplacement gratuit :

- Les produits qui ne sont pas certifiés pour le marché belge et qui ne proviennent donc pas d'ATAG Benelux ;
- Les produits dont les paramètres des « menus de service après-vente » (autrement dit, des menus cachés dont certains paramètres qui ne sont pas accessibles aux utilisateurs peuvent être modifiés) ont été modifiés ;
- Les produits modifiés de quelque manière que ce soit, en ce compris en y installant des logiciels de tiers sans obtenir l'approbation écrite d'ATAG Benelux ;
- l'usure normale due à l'utilisation comme, par exemple, les rayures, éraflures et bosses ;
- l'usure normale des pièces (mécaniques et/ou électroniques) qui sont soumises à l'usure en raison de leur nature ou de leur fonctionnement, par exemple les petits abattants, les éléments de commande ou les raccordements ;
- des problèmes qui auraient pu être évités ou résolus en effectuant des mises à jour ou des réparations de logiciels ;
- les pixels morts ou distorsions d'image, qui n'excèdent pas les tolérances d'usine et/ou les tolérances des normes ISO applicables ;
- les dysfonctionnements résultant du signal de l'antenne ;
- les batteries.

5.3 Si le Technicien du service après-vente n'est pas en mesure de constater la panne sur la base de la description du défaut et/ou de la défaillance, et qu'un examen plus approfondi ne révèle pas non plus d'autres défauts et/ou défaillances, les frais de déplacement et au moins une demi-heure de salaire seront facturés, selon les tarifs en vigueur à ce moment-là.

5.4 Dans les cas non prévus par les présentes conditions ou lorsque le résultat est déraisonnable pour le Consommateur, sur la base de critères raisonnables, ATAG Benelux peut (sans obligation) faire une proposition à titre gracieux au Consommateur.

6. Dispositions générales

6.1 La responsabilité envers le Distributeur et/ou le Consommateur en cas de dommages résultant de l'exécution ou non des obligations d'ATAG Benelux qui découlent des Conditions de service après-vente et de garantie est limitée au montant auquel un tiers aurait droit, en l'espèce, au titre de l'assurance ou des assurances responsabilité-civile conclue(s) par ATAG Benelux.

6.2 Si une disposition des présentes Conditions de service après-vente et de garantie est illicite, invalide ou inopposable, les autres Conditions resteront en vigueur. ATAG Benelux et le Distributeur ou le Consommateur modifieront de commun accord les dispositions qui ne peuvent être juridiquement maintenues, en tenant compte de la portée de celles-ci, afin de rester fidèles à l'intention initiale des parties.

6.3 Conformément aux dispositions des conventions environnementales concernant l'exécution de l'obligation de reprise des appareils électriques et électroniques mis au rebut, conclues entre, d'une part, la Région de Bruxelles-capitale, la Région flamande et la Région wallonne et, d'autre part, les organisations représentatives du secteur de la fabrication et de la distribution des appareils susmentionnés, le fournisseur ajoutera à la facture un poste particulier, à savoir la prime de recyclage légale, approuvée par les autorités régionales, relative aux produits qui relèvent du champ d'application des réglementations régionales relatives à l'obligation de reprise. Les réductions d'usage, qu'elles soient ou non mentionnées dans les présentes conditions, ne s'appliquent pas à ces primes de recyclage légales.

6.4 Les présentes conditions sont disponibles en néerlandais et en français. En cas de contradiction, la version néerlandaise prévaut.

7. Législation en matière de protection de la vie privée et cookies

7.1 ATAG Benelux conserve les données et informations que le Consommateur fournit à ATAG Benelux et que celle-ci collecte, avec rigueur, de manière confidentielle et conformément aux lois applicables en matière de protection de la vie privée.

7.2 Les données relatives à tout historique de service après-vente du Consommateur sont conservées par ATAG Benelux pendant dix (10) ans, en toute hypothèse, ou plus de temps si la durée de vie attendue du Produit enregistré est plus longue.

7.3 ATAG Benelux utilise les données à caractère personnel du Consommateur exclusivement et uniquement aux fins de l'exécution de son obligation de livraison, du traitement d'une réclamation ou de la fourniture d'un service après-vente, à moins que le Consommateur n'ait explicitement consenti à une autre utilisation.

7.4 ATAG Benelux ne prête, loue et vend pas les données à caractère personnel du Consommateur et ne les rend pas publiques de toute autre manière.

7.5 Lors de la visite de notre (nos) site(s) Internet, ATAG Benelux peut collecter des informations sur l'utilisation du site par le Consommateur au moyen de cookies. Les informations qu'ATAG Benelux collecte par le biais des cookies peuvent être utilisées à des fins fonctionnelles, analytiques ou de recâblage.

7.6 Si ATAG Benelux est tenue de divulguer des informations confidentielles à des tiers en vertu d'une disposition légale ou d'une décision judiciaire, et qu'ATAG Benelux ne peut invoquer de droit de refus de témoigner, accordé par la loi ou reconnu ou octroyé par le tribunal compétent, ATAG Benelux n'est pas tenue de verser des dommages et intérêts ni une indemnisation. Le Consommateur n'a pas non plus le droit de résilier le Contrat en raison d'un quelconque préjudice résultant de ce qui précède.

8. Droit applicable et litiges

8.1 La relation juridique entre ATAG Benelux et le Distributeur et/ou le Consommateur est régie par le droit belge.

8.2 En cas de litige entre ATAG Benelux et un Distributeur et/ou un Consommateur, seuls sont compétents le Tribunal de paix d'Alost, le Tribunal de l'entreprise de Termonde, section Alost, et le Tribunal de première instance de Termonde.