



MSI Care **Plus**

Programme d'intervention **SAV sur site MSI**

On Site Service Manual



La qualité de services et la satisfaction des clients représentent l'essence de la philosophie de MSI, et nous espérons que nos produits répondent à toutes vos attentes. En vous proposant un programme d'intervention SAV sur site complet, nous souhaitons nous assurer que la qualité, la fiabilité et les services proposés pour votre produit MSI soient maintenus de manière optimale, professionnelle et sans tracas. Vous pouvez acheter ce programme d'intervention SAV sur site (le « Programme d'intervention ») pour certains produits MSI. Ce programme est soumis à des termes et conditions répertoriés ci-dessous. Pour vous assurer de profiter de tous les avantages de la protection du Programme d'intervention, nous vous conseillons de l'acheter en même temps que le produit MSI. Nous sommes persuadés que vous serez satisfait des économies que vous ferez en termes de réparation ainsi que de la qualité des services à valeur ajoutée fournis par le Programme d'intervention.

Le Programme d'intervention doit être acheté pendant la période de garantie originale de votre produit, et dans le même pays que celui où vous avez acheté le produit. Les produits achetés en 2021 ou après sont les seuls produits éligibles à ce Programme d'intervention. Les produits reconditionnés ne sont pas éligibles. Le Programme d'intervention doit être activé dans les trente (30) jours suivant l'achat et pendant la période de garantie originale de votre produit MSI. Le ticket de caisse ou la facture d'achat doit être conservé avec soin et pourra être utilisé en tant que preuve d'achat et de moyen de validation.



ENREGISTREMENT ET ACTIVATION DU PROGRAMME D'INTERVENTION :

Étape 1 Devenez membre MSI

Veuillez visiter le site internet du Centre des membres de MSI à l'adresse <https://account.msi.com/login>, puis cliquez sur « Membres ». Inscrivez-vous pour devenir membre MSI en suivant les instructions indiquées sur le site internet.

Étape 2 Enregistrez votre produit MSI

Connectez-vous au site des membres MSI et enregistrez votre produit en renseignant les sections nécessaires.

Étape 3 Activez le Programme d'intervention

Dans le centre des membres de MSI, cliquez sur le lien d'activation du Programme d'intervention et saisissez le code d'activation indiqué sur la carte de membre reçue lors de l'achat de votre Programme d'intervention.

COMMENT FAIRE UNE DEMANDE D'INTERVENTION SUR SITE

1. Veuillez contacter votre centre de réparation MSI local. Le représentant du service vous guidera dans un premier diagnostic à distance. Il se peut que l'on vous demande d'installer un logiciel tiers. L'équipe MSI utilisera les informations disponibles pour déterminer si votre produit nécessite une intervention SAV sur site.

2. Si l'équipe MSI détermine que votre produit nécessite une intervention SAV sur site, vous serez tenu de fournir des informations importantes, incluant, sans s'y limiter, des informations concernant le produit, votre adresse, votre disponibilité pour une intervention sur site, etc. MSI enverra alors un calendrier des interventions sur site en fonction des informations fournies, la disponibilité des pièces nécessaires à la réparation, la géographie, les conditions climatiques et d'autres critères énoncés dans le Programme d'intervention. Vous pouvez accepter ou rejeter le calendrier des interventions proposé par MSI.

3. Selon la date d'intervention et les conditions de services acceptées, MSI enverra un technicien sur le lieu de l'intervention à la date convenue. Vous devez être présent lors de l'intervention sur site. Si vous ne pouvez pas être là lors de l'intervention, vous pouvez autoriser une autre personne adulte à y assister. Si vous ou la personne autorisée n'êtes pas présent sur le lieu de l'intervention, ou si vous ne pouvez pas accueillir le technicien sur le lieu de l'intervention à la date convenue, le service d'intervention ne sera pas fourni et MSI pourra vous facturer les frais engendrés par l'envoi d'un technicien sur site.

TERMES ET CONDITIONS DU PROGRAMME D'INTERVENTION DU SITE :

1. Le Programme d'intervention peut seulement être acheté avec les modèles de produits MSI éligibles. Veuillez consulter le site internet MSI de votre pays pour connaître les produits concernés. Seuls les produits MSI éligibles achetés en 2021 ou après sont éligibles au Programme d'intervention. Les produits reconditionnés ne sont pas éligibles.

2. Le Programme d'intervention peut être acheté pendant la période de garantie originale de votre produit MSI, tel que déterminé par le ticket de caisse ou toute autre document faisant office de preuve d'achat.

3. Votre Programme d'intervention sera activé une fois que vous aurez terminé avec succès les étapes d'enregistrement, d'authentification et d'activation. La durée de votre Programme d'intervention se basera sur l'option achetée.

4. Vous devez enregistrer et activer votre Programme d'intervention en ligne dans un délai d'un (1) mois après la date de son achat et pendant la période de garantie originale de votre produit. Si l'enregistrement et l'activation en ligne ne sont pas effectués dans le délai imparti, votre Programme d'intervention sera annulé.

5. Une fois le Programme d'intervention activé, vous ne pourrez plus demander de remboursement.

6. Si le service de support par téléphone et le technicien se sont pas en mesure de résoudre votre problème technique, le technicien récupèrera votre produit pour effectuer un second diagnostic et vous le retournera dans les trois (3) jours ouvrés. Un produit MSI qui serait hors-garantie (« Produit OOW ») ou que vous auriez endommagé (« Produit CID ») sera retourné dans les trois (3) jours ouvrés après la réception par nos soins du paiement de frais spécifiques.

7. Le Programme d'intervention peut seulement être actif pendant une durée maximum de cinq (5) ans à partir de la date d'activation. Ce Programme d'intervention d'une durée de cinq (5) ans peut dépasser la durée de la garantie originale de votre produit MSI.

8. Le Programme d'intervention s'applique seulement aux produits MSI défectueux utilisés de manière normale et conformément aux instructions du fabricant. Le Programme d'intervention n'inclut pas les scénarios, dysfonctionnements ou dommages causés par les conditions listées ci-dessous :

- MSI ne dispose d'aucune information d'enregistrement de produit et vous ne pouvez pas présenter la carte de garantie de votre produit MSI (incluant la carte de garantie numérique, quand applicable), le ticket de caisse de l'achat du Programme d'intervention, la facture ou tout autre document similaire prouvant que le Programme d'intervention est toujours en vigueur ;
- Le produit n'a pas été acheté chez un revendeur ou distributeur autorisé par MSI, ou a été acheté d'occasion, ou de manière illégale, ou par l'intermédiaire de toute autre source ;
- Le produit dans son entièreté ou certains de ses composants ne sont plus sous garantie, ou la période du Programme d'intervention est terminée ;
- Les dommages causés par une installation ne respectant pas les instructions données dans le manuel utilisateur du produit, ou encore un emballage, un stockage ou une utilisation non adaptés ;
- Les dommages causés par l'installation, la réparation, la modification ou le retrait (traces de casse, autocollant de garantie, endommagement ou perte de l'étiquette de conformité) effectués par du personnel ou par un centre de services non autorisé par MSI ;
- Les dommages causés par l'utilisation de pièces non certifiées par MSI ;
- Le numéro de série collé sur le produit ou sur le composant est altéré, incorrect ou ne correspond pas aux informations internes de MSI ;

- Les dommages causés par des facteurs accidentels ou humains (incluant sans s'y limiter des dommages intentionnels, un virus informatique, un déplacement, une compression, des rayures, un choc, une température élevée, un versement de liquide, l'utilisation d'un niveau de tension non approprié, l'utilisation d'une batterie d'un fabricant tiers ou d'un transformateur, la corrosion, etc.)
- Les dommages causés par l'utilisation de logiciels piratés ;
- Les rayures, fuites de liquide, fissures, etc., sur la dalle LCD ;
- Les dommages causés par les catastrophes naturelles ou dues à l'homme (telles que les tremblements de terre, les incendies, les émeutes, etc.).

9. La réparation des Produits OOW et/ou CID entraîne des frais supplémentaires. Vous serez responsable de tous les coûts d'intervention sur site, y compris la main d'œuvre, le matériel, le transport (le cas échéant) et les taxes, qui vous seront proposés. MSI ne sera pas responsable ou obligé de vous fournir un service si vous n'acceptez pas de payer les coûts indiqués.

10. Les pièces consommables des produits ou des accessoires MSI, incluant les batteries (sauf pour les produits avec batterie intégrée), les adaptateurs, les sacs à dos, les souris, les accessoires externes, etc., ne sont pas couverts par le Programme d'intervention. MSI se réserve le droit de directement vous envoyer un accessoire de rechange plutôt que d'envoyer un technicien sur site. Dans le cas où MSI vous enverrait une pièce de remplacement, vous en serez informé(e) lors de votre appel à notre service de support.

11. Le Programme d'intervention peut seulement être acheté dans le même pays que celui où vous avez acheté votre produit MSI. De plus, le Programme d'intervention s'applique seulement à certains modèles, villes et pays. Veuillez lire les informations détaillées sur le site internet MSI local.

12. Le Programme d'intervention n'est pas considéré comme une garantie internationale et ne s'applique pas à celle-ci. Le Programme d'intervention est seulement applicable dans le pays et la ville dans lesquels le produit MSI et le Programme d'intervention ont été achetés.

13. Le technicien de MSI se réserve le droit de prendre la décision finale concernant la garantie.

14. Notre service d'intervention est seulement proposé pendant les heures de travail normales définies par la législation locale applicable. Veuillez lire les informations détaillées sur le site internet local.

15. Lorsque vous faites appel aux services du Programme d'intervention, vous devez fournir des informations claires concernant les défauts du produit afin d'aider au mieux MSI ou le technicien autorisé à identifier le problème. De plus, veuillez vous assurer de préparer un espace de travail assez grand pour que le technicien puisse effectuer son diagnostic et ses tests (incluant l'alimentation et le réseau).

16. MSI se réserve le droit de mettre fin à votre Programme d'intervention si vous ne respectez pas les présents termes, ou si vous ne coopérez pas raisonnablement avec MSI ou son technicien autorisé, malgré les instructions, de telle sorte que les services d'intervention sur site ne puissent pas être exécutés.

17. S'il n'est pas enregistré et activé après l'achat, le Programme d'intervention peut être remboursé dans un délai de quatorze (14) jours après le jour de l'achat.

18. Le Programme d'intervention, une fois enregistré et activé, ne peut pas être remboursé.

19. Les termes du Programme d'intervention peuvent être transférés à n'importe quel produit MSI donné en remplacement suite à des services de garantie fournis par MSI. Dans ce cas, la durée du Programme d'intervention peut s'appliquer en plus de la durée de garantie restante du produit d'origine.

20. MSI se réserve le droit de modifier les termes et conditions du Programme d'intervention.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Les garanties fournies dans les présents termes et conditions constituent la seule garantie de MSI. MSI ne garantit pas, directement ou indirectement, que le produit est de qualité marchande ou adapté à un usage particulier. Toutes ces garanties implicites sont par la présente rejetées et exclues par MSI. Tous les produits sont fournis « en l'état ».

LA GARANTIE LIMITÉE FOURNIE DANS LE CADRE DE CE PROGRAMME D'INTERVENTION S'AJOUTE AUX DROITS PRÉVUS PAR LE DROIT DE LA CONSOMMATION ET N'EXCLUT PAS, NE LIMITE PAS OU NE SUSPEND PAS LES DROITS DES CONSOMMATEURS GARANTIS PAR LES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS APPLICABLES EN MATIÈRE DE CONSOMMATION. SAUF SI LA LOI L'INTERDIT, MSI NE PEUT ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE, SOUS QUELQUE FORME QUE CE SOIT, DE DOMMAGES INDIRECTS, ACCESSOIRES, PUNITIFS, EXEMPLAIRES, SPÉCIAUX OU CONSÉCUTIFS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LE MANQUE À GAGNER OU LA PERTE DE CLIENTÈLE, LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE REVENUS COMMERCIAUX, OU LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE DONNÉES OU D'INFORMATIONS). EN AUCUN CAS, LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE MSI DÉCOULANT DE CE PROGRAMME D'INTERVENTION SUR UNE BASE CUMULATIVE POUR TOUTES LES RÉCLAMATIONS OU CAUSES D'ACTION, SOUS QUELQUE THÉORIE DE RESPONSABILITÉ QUE CE SOIT, NE DÉPASSE-RA LE PRIX D'ACHAT DU PRODUIT.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

MSI ou son centre de service agréé peut vous demander des informations afin de vous fournir les services requis qui peuvent, le cas échéant et sans limitation, inclure votre adresse électronique, votre nom, le numéro de série du produit, les informations relatives à l'achat, l'adresse, le numéro de téléphone et d'autres informations raisonnablement demandées par notre personnel. En outre, nous pouvons recueillir indirectement des informations auprès de vous par le biais de cookies ou d'outils d'analyse intégrés au site web. Les informations que nous recueillons seront utilisées de la manière suivante : pour vous fournir des services, pour vérifier votre éligibilité, pour vous contacter si nécessaire, pour vous envoyer des produits, pour stocker les données relatives aux produits enregistrés tant qu'une relation continue existe entre nous (par exemple, lorsque vous utilisez notre garantie ou les services associés, etc.) et pour une utilisation dans un but d'études de marché internes afin d'améliorer le développement de nos produits et services. Vos informations ne seront pas partagées avec des tiers, sauf : i) avec des sous-traitants tiers tels que nos fournisseurs de services internet et de sites web et nos partenaires de services afin que nous puissions vous fournir des services ; ou ii) lorsque nous signalons ou répondons à une violation réelle ou présumée des lois applicables aux autorités légales et réglementaires telles que les tribunaux ou la police, dans la mesure nécessaire.

En raison de la nature internationale de son activité, MSI transfère des informations au sein du groupe MSI et à des tiers, comme indiqué ci-dessus, dans le cadre de l'objectif défini dans les présents termes et conditions. Par conséquent, il se peut que nous transférions des informations vers des pays dont les lois et les exigences en matière de protection des données diffèrent de celles applicables dans le pays où vous vous trouvez.

De plus amples détails sur la manière dont vos informations peuvent être utilisées et traitées sont présentés dans la politique de confidentialité de MSI, disponible à l'adresse <https://fr.msi.com/page/privacy-policy>. De plus amples détails sur la manière dont vos informations peuvent être utilisées et traitées sont présentés dans la politique de confidentialité de MSI, disponible à l'adresse <https://www.msi.com/page/privacy-policy>. La politique de confidentialité de MSI fait partie intégrante des présentes termes et conditions et est incorporée par référence et s'applique pleinement.

DIVERS

Ces termes et conditions sont régis et interprétés par les lois françaises, sans tenir compte des principes de conflit de lois, et tous les litiges découlant de ces termes et conditions seront jugés par un tribunal compétent en France, le plus proche du lieu où se trouve la filiale ou l'affilié de MSI. Si MSI n'a pas de filiale ou d'affilié dans le pays, alors le tribunal compétent le plus proche du fournisseur de service autorisé de MSI sera considéré comme compétent. Toute disposition invalidée par un tribunal compétent sera supprimée, et les autres termes et conditions resteront pleinement en vigueur. Le fait que MSI ne fasse pas valoir un droit ne sera pas considéré comme une renonciation. MSI ne peut être tenu responsable de toute défaillance due à des circonstances échappant à son contrôle raisonnable. Les présents termes et conditions ne peuvent être cédés ou transférés par vous à un tiers ; toute cession non autorisée est nulle et non avenue. Les présents termes et conditions constituent l'intégralité de l'accord entre les parties en ce qui concerne les services fournis et remplacent tous les accords, communications, représentations ou discussions antérieurs, oraux ou autres.