

## 1. VUE D'ENSEMBLE

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, la « Garantie 1 an - Service de retour en atelier » est remplacée par la « Garantie 3 ans - Service de retour en atelier » pour les produits concernés (voir l'article 5 « PRODUITS COUVERTS ») achetés après le 1<sup>er</sup> janvier 2012 au sein de l'Espace économique européen (UE, Norvège, Islande et Liechtenstein) ou en Suisse et destinés à une utilisation dans ce territoire.

En outre et lorsque cela est possible dans les pays éligibles, une « Garantie 3 ans - Service d'échange » peut également être offerte pour les produits concernés achetés après le 1<sup>er</sup> janvier 2012 au sein de l'EEE ou en Suisse. Cette garantie permet de procéder à un échange lorsqu'un produit est enregistré comme défectueux. **Ce Service d'échange est uniquement disponible dans les pays éligibles énumérés ci-après (voir l'article 6 « Pays éligibles »)**. Le cas échéant, ce service d'échange vous permet de recevoir un produit comparable\* en cas de défectuosité de votre produit au cours des trois premières années suivant son achat, sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat valable.

## 2. PROCÉDURE DE RETOUR EN ATELIER

La **Garantie 1 an - Service de retour en atelier** est applicable à certaines caméras réseau (énumérées à l'article 5 « PRODUITS COUVERTS ») achetées au sein de l'Espace économique européen ou en Suisse et destinées à une utilisation dans ce territoire. Si le produit nécessite une réparation au cours de la première année, le coût total pièces et main-d'œuvre sera couvert par Canon. Il est toutefois nécessaire de retourner le produit dans un centre de maintenance Canon agréé. S'il apparaît que la réparation du produit ne serait pas rentable, Canon pourra procéder au remplacement du produit par un modèle équivalent. Ce régime ne comporte pas en soi de prestations d'assistance client supplémentaires pendant les travaux de réparation.

La **Garantie 3 ans - Service de retour en atelier** est applicable à certaines caméras réseau (énumérées à l'article 5 « PRODUITS COUVERTS ») achetées après le 1<sup>er</sup> janvier 2012 au sein de l'Espace économique européen ou en Suisse et destinées à une utilisation dans ce territoire. Si le produit nécessite une réparation au cours des trois premières années, le coût total pièces et main-d'œuvre sera couvert par Canon. Il est toutefois nécessaire de retourner le produit dans un centre de maintenance Canon agréé. S'il apparaît que la réparation du produit ne serait pas rentable, Canon pourra procéder au remplacement du produit par un modèle équivalent. Ce régime n'offre pas en soi de prestations d'assistance client supplémentaires pendant les travaux de réparation.

### 3. PROCÉDURE DE SERVICE D'ÉCHANGE

La **Garantie 3 ans - Service d'échange** est applicable dans les pays éligibles à certaines caméras réseau (énumérées à l'article 5 « PRODUITS COUVERTS ») achetées **après** le 1<sup>er</sup> janvier 2012 au sein de l'Espace économique européen et en Suisse et destinées à une utilisation dans ce territoire. Si le produit nécessite une réparation au cours des trois premières années, il est possible de demander un échange du produit. Le produit fourni en échange sera, dans la mesure du possible, un modèle de remplacement équivalent « comparable ». Si cela n'est pas possible, nous vous proposerons un autre modèle. **Le produit d'origine ne sera pas retourné, le produit fourni en échange l'est à titre permanent. La durée restante de la période de garantie initiale s'appliquera au produit fourni en remplacement.**

#### 3.1 Vue d'ensemble de la « Garantie 3 ans - Service d'échange »

- L'Utilisateur final ou l'Intégrateur système engage la procédure au moment de la détection d'un défaut affectant le produit d'un client.
- Lorsqu'il est établi un diagnostic de produit défectueux, les produits fournis en échange ne peuvent être livrés qu'à l'intégrateur système ou directement sur le site d'installation (sous réserve des conditions générales complètes définies ci-après).
- Il incombe ensuite à l'Utilisateur final ou à l'Intégrateur système de veiller à ce que la caméra réseau défectueuse soit retournée à Canon. Des étiquettes de retour pour le produit défectueux seront jointes au produit fourni en échange et il conviendra de contacter la société de transport en vue d'organiser le retrait du produit défectueux. Dans des conditions normales, le coût d'expédition est couvert par Canon.

#### 3.2 Produit fourni en échange et procédure d'échange

- Un défaut est identifié sur la caméra réseau.
- L'Utilisateur final ou l'Intégrateur système appelle le service d'assistance Canon local (voir les coordonnées à l'article 6 du présent document).
- Canon « consigne l'appel », saisit toutes les informations détaillées pertinentes concernant le défaut et fait suivre ces données au département approprié.
- Les informations détaillées communiquées lors de l'appel sont examinées et l'Intégrateur système sera contacté.
- Si le diagnostic de défaut est confirmé, Canon prend les mesures nécessaires à l'expédition d'un produit de remplacement comparable.
- L'Utilisateur final, l'Intégrateur système ou leur site reçoit le produit fourni en échange, qui doit ensuite être installé.

- L'étiquette d'expédition fournie doit être jointe au produit défectueux et les modalités de la prise en charge de celui-ci convenues avec la société de transport.
- Veuillez noter que le produit d'origine ne sera pas retourné.

#### 4. DATE DE MISE EN ŒUVRE

PRODUIT ACHETÉ **AVANT** le  
1<sup>er</sup> janvier 2012

**Garantie 1 an -  
Service de retour en atelier**



PRODUIT ACHETÉ **APRÈS**  
le 1<sup>er</sup> janvier 2012

**Garantie 3 ans - Service  
de retour en atelier ou  
Garantie 3 ans - Service  
d'échange**

#### 5. PRODUITS COUVERTS

Le tableau ci-après indique les services disponibles pour chaque produit :

Produit	Garantie 1 an - Service de retour en atelier	Garantie 3 ans - Service de retour en atelier	Garantie 3 ans - Service d'échange*
<b>VB-H41</b>	EXCLU	INCLUS	INCLUS
<b>VB-H41B</b>	EXCLU	INCLUS	INCLUS
<b>VB-H610VE</b>	EXCLU	INCLUS	INCLUS
<b>VB-H610D</b>	EXCLU	INCLUS	INCLUS
<b>VB-H710F</b>	EXCLU	INCLUS	INCLUS
<b>VB-M40</b>	INCLUS	INCLUS	INCLUS
<b>VB-M40B</b>	INCLUS	INCLUS	INCLUS
<b>VB-M600VE</b>	INCLUS	INCLUS	INCLUS
<b>VB-M600D</b>	INCLUS	INCLUS	INCLUS
<b>VB-M700F</b>	INCLUS	INCLUS	INCLUS
<b>VB-C60</b>	INCLUS	INCLUS	INCLUS
<b>VB-C60B</b>	INCLUS	INCLUS	INCLUS
<b>VB-C300</b>	INCLUS	INCLUS	<b>EXCLU</b>
<b>VB-C500D</b>	INCLUS	INCLUS	<b>EXCLU</b>
<b>VB-C500VD</b>	INCLUS	INCLUS	<b>EXCLU</b>

\* Disponible uniquement dans les pays éligibles pour les produits concernés achetés après le 1<sup>er</sup> janvier 2012. Le Service d'échange est fourni à la discrétion de Canon, mais le sera dans toute la mesure raisonnablement possible conformément aux dispositions ci-dessus.

## 6. PAYS ACTUELLEMENT ÉLIGIBLES À LA PROCÉDURE DE GARANTIE ÉCHANGE

La « Garantie 3 ans - Service d'échange » est disponible, lorsque cela est possible, dans les pays suivants pour les produits concernés achetés après le 1<sup>er</sup> janvier 2012 :

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

## 7. COORDONNÉES

COORDONNÉES DES SERVICES D'ASSISTANCE LOCAUX	
PAYS	NOUS CONTACTER
AUTRICHE	0810 0810 09
BELGIQUE	(+32) (0) 2 6200197
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	(+420) 296 335 619
DANEMARK	(+45) 70 20 5515
FINLANDE (8,28 cts/appel + 11,99 cts/min.)	(+358) (0)20 366 466
FRANCE	(+33) (0) 17048 0500
ALLEMAGNE	069 29 99 36 80
HONGRIE	06 1 235 5315
IRLANDE	(+353) 1890 200 563
ITALIE	848 800 519
LUXEMBOURG	(+352) 27 302 054
PAYS-BAS	020 721 91 03
NORVÈGE	(+47) 23 50 01 43
POLOGNE	(+48) 22 583 4307
PORTUGAL	(+351) 21 424 5190
SLOVAQUIE	(+421) 250 102 612
ESPAGNE	901 900 012

SUÈDE	(+46) (0) 8 519 923 69
SUISSE	0848 833 838
ROYAUME-UNI	(+44) (0) 844 369 0100

Tous les appels sont facturés au tarif local d'appel depuis un poste fixe. Le tarif peut varier selon l'opérateur téléphonique. Si le tarif correspondant à votre pays ne figure pas dans la liste ci-dessus, veuillez contacter votre opérateur téléphonique pour connaître le tarif exact.

## Conditions générales de garantie

Canon garantit le bon fonctionnement matériel de ses caméras réseau achetées au sein de l'UE, en Norvège, au Liechtenstein ou en Islande (EEE) ou en Suisse et destinées à une utilisation dans ce territoire pendant la période de garantie applicable. Dans le cas où le matériel s'avérerait défectueux au cours de la période de garantie applicable, les conditions générales ci-après s'appliqueront.

- Lorsque le produit a été acheté au sein de l'EEE ou en Suisse **AVANT** le 1<sup>er</sup> janvier 2012, il sera fait application de la « Garantie 1 an - Service de retour en atelier ». La « Garantie 1 an - Service de retour en atelier » permet de retourner le produit, dans un délai d'un an à compter de la date d'achat (preuve d'achat exigée), à un centre de maintenance Canon agréé pour inspection. Le cas échéant, Canon procédera à la réparation ou au remplacement du produit. Tout produit de remplacement peut être soit un produit neuf, soit un produit reconditionné. Si le produit nécessite une réparation dans le cadre des conditions de la garantie au cours de la première année, le coût total pièces et main-d'œuvre sera couvert par Canon. Il est toutefois nécessaire de retourner le produit dans un centre de maintenance Canon agréé.
- Lorsque le produit a été acheté au sein de l'EEE ou en Suisse **APRÈS** le 1<sup>er</sup> janvier 2012, il sera fait application de la « Garantie 3 ans - Service de retour en atelier ». La « Garantie 3 ans - Service de retour en atelier » est offerte dans les mêmes conditions que celles énoncées ci-dessus mais pendant une durée de trois ans à compter de la date d'achat (preuve d'achat exigée).
- En outre et lorsque cela est possible dans les pays éligibles, une « Garantie 3 ans - Service d'échange » peut être également disponible pour les produits concernés (voir ci-après) achetés **APRÈS** le 1<sup>er</sup> janvier 2012 au sein de l'EEE ou en Suisse. Dans le cadre de la « Garantie 3 ans - Service d'échange », Canon fournira un produit d'**échange** à l'utilisateur final ou à l'intégrateur système au moment du diagnostic de produit défectueux. Il incombera ensuite à l'utilisateur final ou à l'intégrateur système de veiller à ce que la caméra réseau défectueuse soit retournée à Canon à réception du produit fourni en échange. Si le produit défectueux n'est pas retourné ou s'il apparaît que la cause du défaut n'est pas couverte par la garantie, Canon se réserve le droit d'obtenir la restitution du produit d'échange et/ou de son prix auprès de l'utilisateur final ou de l'intégrateur système.

Pour tout produit ne relevant pas du champ ou de la période d'application des conditions de garantie applicables et pour les dommages ou réparations non couverts par la garantie, il est proposé un service

de réparation payant. Pour bénéficier de ce service, le produit doit être retourné à un quelconque centre de maintenance Canon agréé.

Les services de garantie gratuits ne peuvent être effectués que sur présentation de l'original de la facture, du ticket de caisse ou de la preuve d'achat remis à l'utilisateur final. Canon se réserve le droit de refuser d'assurer le service de garantie si ces informations ne sont pas complètes ou ont été supprimées ou modifiées par l'utilisateur final après l'achat d'origine du produit.

**CONDITIONS DE GARANTIE****1. Période de garantie**

La présente garantie est valable un ou trois ans, selon la date d'achat du produit par l'utilisateur final comme décrit ci-dessus.

**2. Pour obtenir un service de garantie**

Le service de garantie est fourni uniquement par les centres de maintenance Canon agréés et doit être organisé par votre intégrateur système ou directement auprès de votre service d'assistance local (voir coordonnées ci-après).

Les coûts de transport du produit vers et à partir du centre de maintenance Canon seront couverts par Canon. Toutes les garanties sont valables uniquement pour les produits achetés au sein de l'UE, en Norvège, au Liechtenstein, en Islande et en Suisse et destinés à une utilisation dans ce territoire. Pour les produits installés dans des pays dans lesquels la Garantie 3 ans - Service d'échange n'est pas encore disponible, il est fait application de la Garantie 3 ans - Service de retour en atelier.

**3. Produits concernés**

VB-H41	VB-H41B	VB-H610VE
VB-H610D	VB-H710F	VB-M40
VB-M40B	VB-M600VE	VB-M600D
VB-M700F	VB-C60	VB-C60B
VB-C300*	VB-C500D*	VB-C500VD*

\*exclu de la Garantie Service d'échange

**4. Pays éligibles**

La Garantie 3 ans - Service d'échange est actuellement disponible dans les pays ci-après pour les produits concernés achetés au sein de l'EEE ou en Suisse :

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

**5. Limitations de la garantie**



- Aucun des services de garantie (qu'il s'agisse de la Garantie 1 an - Service de retour en atelier, de la Garantie 3 ans - Service de retour en atelier ou de la Garantie 3 ans - Service d'échange) ne couvre les points ci-après :
  - les révisions, la maintenance et la réparation périodiques ou le remplacement de pièces résultant de l'usure normale.
  - tout logiciel.
  - les pièces sujettes à usure (par exemple le mécanisme PTRZ des produits VB-M600VE, VB-M600D, VB-H610VE et VB-H610D) 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 maintenance Canon pour adapter un produit ou lui apporter des modifications visant à le rendre conforme aux normes ou spécifications techniques ou de sécurité spécifiques à un pays, ou tous autres frais encourus pour régler le produit suite à des modifications des spécifications depuis la livraison du produit.
  - les dommages résultant de la non-conformité d'un produit aux normes ou spécifications nationales d'un pays autre que le pays d'achat.
- Le service de réparation sous garantie est exclu si les dommages ou défauts ont pour origine :
  - un usage inapproprié ou une manipulation, une utilisation ou un usage excessifs du produit, tels que décrits dans les manuels de l'utilisateur ou de l'opérateur et/ou dans les documents utilisateur appropriés, y compris, sans s'y limiter, un stockage incorrect, une chute, des chocs excessifs, de la corrosion, de la saleté, de l'eau ou du sable.
  - des réparations, des modifications ou un nettoyage effectués dans un centre de maintenance non agréé par Canon.
  - l'emploi de pièces de rechange, de logiciels ou de consommables non compatibles avec le produit.
  - la connexion du produit à un équipement dont le raccordement n'est pas approuvé par Canon.
  - l'emballage inadapté du produit lors de son retour au centre de maintenance Canon agréé.
  - les accidents et sinistres ou toute cause indépendante de la volonté de Canon, y compris, sans s'y limiter, la foudre, l'eau, le feu, les troubles de l'ordre public et une ventilation inappropriée.

## 6. Autres dispositions

- Lorsqu'un Service d'échange est applicable et que la demande d'expédition d'un produit d'échange par le service d'assistance Canon ou par votre intégrateur système a été confirmée, nous ferons nos meilleurs efforts pour fournir ce produit d'échange « le jour suivant ». « Le jour suivant » signifie que, chaque fois que cela sera possible, le produit

d'échange sera fourni le lendemain de la demande d'échange lorsque cette demande est formulée avant 11h00 et le surlendemain lorsque la demande est reçue après 11h00 ou le week-end ou au cours d'un jour férié.

- Il est de la responsabilité exclusive du client de sauvegarder et d'enregistrer les fichiers et programmes de tout logiciel avant la réparation et de les restaurer après ladite réparation.
- Canon ne peut être tenu pour responsable de quelque autre réclamation, y compris, sans s'y limiter, de la perte des supports d'enregistrement, de la perte de données, etc., non expressément indiquée dans la présente garantie. Lorsque vous retournez un produit pour bénéficier du service de garantie, veuillez emballer le produit très soigneusement, l'assurer, y joindre la facture d'achat, les instructions de réparation et (le cas échéant) un support d'enregistrement sur lequel sont sauvegardées des photos prises par le produit. Cette garantie ne modifie en rien les droits légaux du consommateur au titre de la législation nationale applicable en vigueur, pas plus que les droits du consommateur vis-à-vis du détaillant découlant du contrat de vente/d'achat
- En l'absence de législation nationale applicable conférant des droits supplémentaires, cette garantie constituera le seul et unique recours et Canon ne pourra être tenu pour responsable d'aucun dommage direct ou indirect du fait de la violation de toute garantie expresse ou tacite de ce produit.
- Toutes les garanties décrites aux présentes sont offertes par Canon Europa NV, Bovenkerkerweg 59-61, Amstelveen 1185XB, Pays-Bas et fournies par l'intermédiaire de ses centres de maintenance agréés.
- Aucune des dispositions des présentes ne modifie les droits légaux dont vous pouvez disposer en application des lois de votre pays.

## 7. Coordonnées

COORDONNÉES DES SERVICES D'ASSISTANCE LOCAUX	
PAYS	NOUS CONTACTER
AUTRICHE	0810 0810 09
BELGIQUE	(+32) (0) 2 6200197
RÉPUBLIQUE TCHÈQUE	(+420) 296 335 619
DANEMARK	(+45) 70 20 5515
FINLANDE (8,28 cts/appel + 11,99 cts/min.)	(+358) (0)20 366 466
FRANCE	(+33) (0) 17048 0500
ALLEMAGNE	069 29 99 36 80
HONGRIE	06 1 235 5315
IRLANDE	(+353) 1890 200 563
ITALIE	848 800 519

LUXEMBOURG	(+352) 27 302 054
PAYS-BAS	020 721 91 03
NORVÈGE	(+47) 23 50 01 43
POLOGNE	(+48) 22 583 4307
PORTUGAL	(+351) 21 424 5190
SLOVAQUIE	(+421) 250 102 612
ESPAGNE	901 900 012
SUÈDE	(+46) (0) 8 519 923 69
SUISSE	0848 833 838
ROYAUME-UNI	(+44) (0) 844 369 0100

Tous les appels sont facturés au tarif d'un appel local depuis un poste fixe. Le tarif peut varier selon l'opérateur téléphonique. Si le tarif correspondant à votre pays ne figure pas dans la liste ci-dessus, veuillez contacter votre opérateur téléphonique pour connaître le tarif exact.