

Politique de garantie



Information importante

1. La réparation sous garantie sera assurée par vivo ou les distributeurs ou les centres de service autorisés par vivo.
2. Les clients qui achètent des produits vivo dans l'Union européenne (UE) peuvent bénéficier des services de garantie répertoriés dans cette carte de garantie.
3. Les clients peuvent bénéficier des services de garantie chez vivo ou dans ses centres de service agréés dans l'UE. Cependant, si le pays dans lequel les services de garantie seront fournis diffère du pays d'achat, les délais de prises en charge peuvent être retardés.
4. Avant d'envoyer un appareil à vivo ou à un centre de service agréé pour réparation, sauvegardez toutes les informations personnelles stockées dans le produit, en particulier les numéros de téléphone et autres informations importantes, supprimez toutes les informations personnelles après la sauvegarde et annulez tous les mots de passe de sécurité pour éviter toute perte ou fuite de données.
5. Avant d'envoyer un appareil à vivo ou à un centre de service agréé pour réparation, vérifiez que vous avez le bon d'achat du produit (un bon d'achat valide, tel qu' une facture par exemple, doit être rempli par le vendeur avec les informations complètes officiel. Le bon d' achat ne peut pas être modifié sinon il sera considéré comme invalide). Si la panne du produit concerne des accessoires (tels que le chargeur, le câble de données ou les écouteurs), envoyez-les également avec l' appareil. Il faudra joindre le bon d' achat ou une copie de celui-ci au moment de l' envoi du produit.
6. Pour faciliter la prise en charge, conservez précieusement votre carte de garantie, votre bon d'achat et vos documents de réparation.
7. Les informations du service après-vente sur la carte de garantie sont exactes à la date de publication. En cas de changement, vivo n'émettra aucun autre avis. Vous pouvez contacter le service de support pour consulter les changements.

Instructions de garantie Vivo

Merci d'utiliser un téléphone mobile vivo. Les politiques de garantie suivantes s'appliquent à votre téléphone mobile. En cas de conflit ou d'omission entre les conditions suivantes et les lois, réglementations ou politiques de votre pays ou région, les lois, réglementations ou politiques locales prévaudront.

A. Conditions de garantie

1. Pendant la période de garantie (telle que définie au point 2 ci-dessous), si vous avez utilisé le produit conformément au manuel de l'utilisateur et pour une défaillance de performance causée par des problèmes de qualité du produit, vivo fournit des réparations sous garantie gratuites.
2. Période de garantie : vingt-quatre (24) mois à compter de la date d'achat du téléphone mobile. Vingt-quatre (24) mois pour la batterie, le chargeur, le câble de données et les écouteurs.

B. Instructions de réparation sous garantie

1. La garantie n'est valable que dans des conditions d'utilisation normale. Si le dommage est causé par des raisons autres que la qualité du produit lui-même ou en raison de l'une des circonstances suivantes, vous ne pourrez pas profiter des services de garantie, mais vous pourrez réparer le produit moyennant la prise en charge des coûts de la réparation :
 - a. La période de garantie est expirée.
 - b. Les dommages sont causés par une utilisation inadaptée ou une maintenance non conforme aux indications du manuel de l'utilisateur.
 - c. Les dommages sont causés par le démontage, la réparation ou la modification effectuée par une partie autre que vivo ou ses centres de service autorisés.
 - d. Les défauts et dommages sont causés par l'usure normale ou le vieillissement normal de l'appareil.
 - e. Les dommages sont causés par une mauvaise utilisation, un abus, une négligence ou un accident.
 - f. Les dommages sont causés par le déversement de nourriture ou de liquide, corrosion, rouille ou mauvaise tension.
 - g. Les dommages causés au téléphone mobile par l'utilisation d'accessoires non originaux (chargeur ou câble de données) ne sont pas couverts par le remplacement ou la garantie.

h. La surface en plastique et les autres parties exposées sont rayées ou endommagées pendant l'utilisation.

I. Causes ou éventualités de force majeure (par exemple, foudre, incendie, tremblement de terre, haute tension, polarité insuffisante, accident de la circulation ou inondation).

2. Les services de garantie ne sont pas non plus disponibles dans les cas suivants :

Si le numéro de série ou IMEI du produit ne peut pas être identifié, ou si l'étiquette de garantie a été tachée ou enlevée. De plus, il n'y a pas de bon d'achat.

3. Toutes les pièces, composants et accessoires qui ont été remplacés pendant les services de réparation sous garantie appartiennent à vivo.

4. Si vous n'avez pas sauvegardé vos données avant de livrer le produit à vivo ou à un centre de service autorisé pour les réparations sous garantie, vivo ne sera pas responsable des dommages ou pertes de toute application, données, carte SIM ou support de stockage amovible.

5. Dans la mesure permise par les lois locales, l'utilisation de produits vivo par les consommateurs doit être non commerciale. Par conséquent, vivo ne supportera pas les pertes de profit, de revenu ou de temps causés par votre utilisation ou votre incapacité à utiliser l'appareil.

6. Cette carte de garantie sera mise à jour par vivo de temps à autre. Visitez votre site Web vivo local pour obtenir la dernière version des informations sur la garantie du produit.