

# Conditions générales de S.A.V. Kingsong-France

Le fait d'envoyer un appareil à notre service après-vente implique l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales. Ces conditions sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

## 1. Durée de garantie contractuelle

Tous les appareils présentent une garantie initiale de deux ans pour le moteur et la carte mère et de un an pour la batterie. Étant considérées comme produits consommables les carrosseries, pneumatique, LED, enceintes,.. ne seront pas pris en charge dans la garantie.

Les échanges sont garantis 14 jours (voir condition général de vente). Pour les appareils hors garantie, les réparations sont garanties 3 mois à partir de la date de facturation. Cette garantie ne s'applique que s'il s'agit de la même panne constatée.

## 2. Conditions pour la garantie contractuelle

Seule la copie de facture d'achat originale et non modifiée établie au client (ou ticket de caisse avec date lisible) est valable comme preuve de garantie à l'exception des appareils en stock magasin (facture fournisseur ou attestation de stock client prises en compte). Attention, la garantie ne pourra être appliquée pour tous les dommages accessoires, particuliers, indirects, consécutifs, qu'ils résultent de l'utilisation, de la mauvaise utilisation (par exemple, accident, choc, ...), ou de l'incapacité d'utiliser ce produit, ou d'une faute du client résultant par exemple d'un emploi ou d'une installation non conformes

aux spécifications du constructeur, d'une utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil, d'une utilisation à caractère commercial ou collectif, de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés.

Les confirmations d'enchères en ligne ne sont pas acceptées pour vérification de la garantie. Attention, tout appareil reçu après sa période de garantie et pour lequel l'accord de retour a été demandé avant la fin de garantie, ne passe pas en garantie.

## 3. Envoi de produits défectueux

Un n° Retour est obligatoire. Afin d'obtenir votre n° Retour, veuillez contacter notre support téléphonique au 06 40 92 57 26 ou par mail à sav@kingsong-france.com. Ce n° Retour doit être sur la fiche d'application SAV. L'accord de retour doit être impérativement imprimé et mis dans le colis avec une copie de la facture, n° de téléphone à jour, vos coordonnées. L'appareil défectueux doit être envoyé IMMEDIATEMENT après l'accord de retour en port payé par nos soins. Ses accessoires et autres produits livrés lors de l'achat doivent être placé dans le carton d'origine. Si l'appareil est sous garantie, les frais de port seront payés par nos soins si l'appareil se trouve en France (pour les clients résident à l'étrangers les frais d'expédition seront à leur charge et le retour à notre charge). Si l'appareil est hors garantie, les frais de port seront aux frais du client.

# Conditions générales de S.A.V. Kingsong-France

## 4. Gestion des retours défectueux

### 4.1 Enregistrement

Tout appareil reçu par Transporteur fera l'objet d'une vérification informatique et doit correspondre à une fiche de réparation avec un numéro Retour. Tout accessoire et justificatif accompagnant l'appareil y seront notés.

ATTENTION : Tout appareil réceptionné sans numéro de Retour sera retourné en l'état sans réparation. Et les frais d'expédition aller/retour seront à la charge du client.

### 4.2 Diagnostic

Les appareils reçus sont pris en charge par notre service technique. Un diagnostic de la panne est établi par les techniciens. Si l'appareil est sous garantie, ce dernier est réparé. Si l'appareil est hors garantie, un devis est établi par fax, par mail ou courrier au client expéditeur de l'appareil.

### 4.3 Devis

Tout appareil hors garantie ou toute panne ne rentrant pas dans le cadre de la garantie fera l'objet d'un devis écrit et gratuit reprenant le diagnostic du technicien. Suite au problème rencontré sur l'appareil, une proposition de réparation ou d'échange sera effectuée selon les conditions du fabricant. Il se peut que dans certains cas aucune réparation ou échange ne soit possible. Les prix sont susceptibles d'être modifiés en fonction de la parité monétaire. Le diagnostic du technicien après réception s'élève à 70€ si vous ne souhaitez pas faire les réparations.

### 4.4 Paiement et accord de devis

La réponse au devis est prise en compte seulement si le devis est signé et tamponné avec le cachet du magasin ou l'accord du client final.

Aucune réparation n'est effectuée sans l'accord écrit du client. Les conditions de paiement habituel s'appliquent pour les revendeurs en compte chez High'tems. Pour le client final, un paiement soit par chèque à l'ordre de High'tems, soit par virement, soit par CB en appelant la comptabilité est exigé avant livraison et avant toute réparation. Tout devis resté sans réponse pendant 1 mois à compter de la date de son établissement est considéré comme refusé : le matériel sera retourné en état non réparé au frais du client.

### 4.5 Produit sous garantie

Tout appareil dont la panne rentre dans le cadre de la garantie est réparé sur présentation de la copie de facture originale et non modifiée. Attention, l'appareil doit être réceptionné dans sa période de garantie, date de réception faisant foi.

## 5. Frais de retour

Chaque client envoie son ou ses appareils défectueux par le transporteur UPS. Dans le cas d'un appareil hors garantie, l'appareil sera envoyé et retourné aux frais du client.

Dans le cas d'un appareil sous garantie, nous retournons l'appareil à nos frais. Aucun dépôt ou retrait de matériel auprès du Service technique n'est possible dans nos locaux.

# Conditions générales de S.A.V. Kingsong-France

## 6. Délais de réparation

La société High'tems s'engage à réparer les appareils qui lui sont confiés au plus vite, soit moins de 5 jours ouvrables. Cependant, ces délais ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne peuvent donner lieu à une quelconque indemnisation en cas de dépassement.

## 7. Réclamation

Les appareils voyagent aux risques et périls du destinataire. En cas d'avaries survenues au cours du transport, il incombe au destinataire d'exercer tous recours contre les transporteurs conformément aux articles L 133-3 et s. du code du Commerce et de nous informer simultanément par écrit du litige.

Les réclamations concernant la qualité de la marchandise (ex. boîte incomplète, abimée...) à l'exclusion de tout litige de transport devront être faites immédiatement lors de la livraison lorsqu'il s'agit d'un défaut apparent et dans les 48 heures de ladite livraison ou enlèvement, lorsqu'il s'agit d'un défaut non apparent au premier abord.

## 8. Attribution de juridiction

Si vous êtes un professionnel, tout litige sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal auquel nous sommes rattachés. Nos traites ou l'acceptation de règlement n'opèrent ni novation, ni dérogation à cette clause attributive de juridiction qui est celle du Tribunal de BEAUVAIS, seul compétent, même en cas de stipulation contraire sur les lettres ou bons de commande de nos clients, de même en

cas d'appel de garanties et de pluralité de défendeurs.

Si vous êtes un consommateur agissant en tant que tel, le tribunal compétent sera celui de votre domicile.

## 9. Contacts

Support technique Kingsong-France : 06 40 92 57 26 (du lundi au jeudi 9h00 - 18h00 vendredi 9h00 - 17h00) informations techniques et n° de retour (n° de retour pour service après-vente).

Suivi SAV : par e-mail : [sav@kingsong-france.com](mailto:sav@kingsong-france.com).

Adresse : High'tems, 26 Avenue salvador allende, bâtiment E, 60000 Beauvais, France.

Les appareils voyagent aux risques et périls du destinataire. En cas d'avaries survenues au cours du transport, il incombe au destinataire d'exercer tous recours contre les transporteurs conformément aux articles L 133-3 et s. du code du Commerce et de nous informer simultanément par écrit du litige.

Les réclamations concernant la qualité de la marchandise (ex. boîte incomplète, abimée...) à l'exclusion de tout litige de transport devront être faites immédiatement lors de la livraison lorsqu'il s'agit d'un défaut apparent et dans les 48 heures de ladite livraison ou enlèvement, lorsqu'il s'agit d'un défaut non apparent au premier abord.