

Garanties offertes et gérées par GenPOS

Garantie Eclipse™, Garantie GenPOS, et Assistance sur les garanties des partenaires manufacturiers de GenPOS.

Valable pour les clients situés au Canada

Section 1 – Garantie sur les produits de marque Eclipse™

Cette garantie s'applique uniquement aux produits de la marque Eclipse™ de GenPOS.

1. Garantie Limité Eclipse™

Sujets aux déclarations, exclusions et limitations ci-dessous, GenPOS déclare que les produits Eclipse™ offert par GenPOS, un revendeur autorisé ou un distributeur autorisé, sont conformes aux spécifications et seront exempts de défauts de fabrication et d'assemblage au moment de l'achat par le revendeur, et ce pour la période de validité de la garantie.

Si le produit Eclipse™ s'avérait défectueux aux termes de cette garantie, et ce pendant la période de validité, GenPOS s'engage à en effectuer la réparation sans frais ou à le remplacer par un produit équivalent, à la seule discrétion de GenPOS (ci-dessous, paragraphe 2).

Toutes les pièces défectueuses soumises en garantie et remplacées deviennent la propriété de GenPOS et ne sont pas retournées. La seule et unique obligation de GenPOS est de réparer, ou de payer pour la réparation, du produit soumis par le revendeur ou le distributeur, à la discrétion de GenPOS. À sa seule discrétion, GenPOS peut utiliser des pièces neuves, ou remises à neuf, ou équivalentes dans les réparations sous garantie Eclipse™. GenPOS n'est aucunement, et ne peut être tenu pour responsable, de tout logiciel et données que pourraient contenir un produit remis pour service sous garantie. La seule obligation de GenPOS est sur l'équipement physique.

2. Octroi de la garantie et non-transférabilité

La garantie sur les produits Eclipse™ est accordée au revendeur dont le nom apparaît sur la facture d'achat d'origine, et cette garantie est non-transférable d'un revendeur à un autre. La facture d'origine est requise afin de bénéficier du service sous garantie. Les obligations de GenPOS envers la présente garantie sont nulles et non avenantes lorsque la demande de service sous garantie provient d'une tierce partie, ou lorsque la facture d'origine ne peut être produite par le revendeur.

3. Périodes de validité de la Garantie Eclipse™

La période de validité de la garantie limitée des produits Eclipse™ peut varier d'un produit à un autre et par composante d'un produit. En tout temps la période de validité de la garantie débute à la date de la facture d'achat du produit par le revendeur chez GenPOS ou un distributeur autorisé. Les périodes de garantie sont les suivantes :

- Éléments Tactiles Résistifs – 2 ans maximum.
- Éléments Tactiles PCT « Capacitive » - 2 ans maximum.
- Écrans Tactiles - Toutes les composantes des écrans tactiles Eclipse™ , sauf les éléments tactiles résistifs et PCT (voir ci-dessus) – 3 ans maximum.
- Systèmes Tout-en-Un - Toutes les composantes des systèmes tout-en-un Eclipse™ , sauf les éléments tactiles résistifs et PCT (voir ci-dessus) – 3 ans maximum.
- Tablette Électroniques – 1 an maximum.
- Lecteurs de code-barres – 3 ans maximum.
- Tiroir-caisse – 3 ans maximum.
- Afficheurs-clients et MiniLCD – 3 ans maximum.
- Autres produits non désignées ci-dessus – 2 ans maximum.

4. Limitations et exclusions de la garantie Eclipse™

GenPOS n'est pas responsable, et ne peut être tenu responsable, de l'utilisation abusive, déraisonnable ou dans un but autre que celui pour lequel le produit est conçu, faite par un utilisateur des produits Eclipse™. La présente garantie n'est pas valable pour des produits achetés de secondes mains, d'une tierce non-autorisée par GenPOS, d'un particulier ou de toute autre entreprise qui n'est pas reconnue comme revendeur autorisé par GenPOS. Les obligations de GenPOS envers la présente garantie sont nulles et non avenante lorsque la demande de service sous garantie provient d'une partie autre que le revendeur ayant effectué l'achat original, facture à l'appui.

La garantie sur les produits Eclipse™ couvre la qualité d'assemblage et de manufacture du produit et non pas son utilisation. GenPOS ne peut accepter et ne peut être tenu responsable de la garantie sur des produits Eclipse™ qui auraient été endommagés physiquement, utilisés de façon non-conforme, négligés, modifiés ou ayant reçu des réparations par du personnels non-autorisé aux yeux de GenPOS. De plus, GenPOS ne peut être tenu responsable, et la garantie ne s'applique pas, lorsque les produits ont subi un dommage de nature électrique ou par l'eau, ont été vandalisés, exposés à des contaminants, subit un accident physique ou reçu toute autre forme d'abus selon GenPOS.

L'usure normale et habituelle d'un produit utilisé dans un environnement et pour une tâche à laquelle il est conçu ne constituent pas un manquement à la garantie, et GenPOS n'est pas tenu de réparer ni remplacer sans frais des produits soumis en garantie sous cette condition. (ex : Panneaux tactile résistive usés et « durs » à l'utilisation après quelques mois).

Les produits remis à neuf, réparés ou usagés ne sont pas couverts par cette garantie.

5. Éligibilité à la garantie sur les produits Eclipse™

Pour être éligible au service sous garantie de GenPOS pour un produit Eclipse™, le revendeur doit d'abord soumettre une demande de retour de marchandise (RMA) selon les instructions fournies à cet effet sur le site web de GenPOS. Le revendeur doit donner les informations suivantes lors de sa demande :

- Nom de l'entreprise demanderesse
- Nom, courriel et téléphone de la personne contact chez le revendeur
- Le numéro de la facture d'origine de l'achat
- Le # de série du produit visé par la demande.
- L'adresse de retour de la marchandise si elle diffère de l'adresse du revendeur.
- Une description du problème.

À la réception de la demande, GenPOS pourrait, à sa discrétion, demander des informations supplémentaires pour valider l'application, ou non, de la garantie. Une fois la demande validée, un courriel avisera le revendeur si l'équipement sera réparé sans frais sous garantie ou si l'équipement est désormais hors-garantie.

6. Termes relatif aux produits et services sous garantie Eclipse™

Un produit Eclipse™ accepté en service sous garantie doit être retourné chez GenPOS, ou à un centre de service autorisé, à la discrétion de GenPOS. L'expédition du produit est à la charge seule du revendeur. Le produit retourné doit être retourné dans son emballage d'origine ou, lorsque ce dernier n'est pas disponible, dans un emballage professionnel et sécuritaire pour le produit.

GenPOS s'accorde une période d'au moins une semaine pour exécuter les réparations requises sur un produit Eclipse™ remis en service sous garantie. Si le délai devait être plus long, GenPOS avisera le revendeur et indiquera une date approximative, si possible, de disponibilité. GenPOS ne peut être tenu responsable des inconvénients que des délais pourraient occasionner au revendeur.

Une fois le service sous garantie effectué, GenPOS retournera la marchandise au revendeur, selon la méthode et les modalités entendues, à la seule discrétion de GenPOS

7. Durée de la validité de la garantie modifiée après réparation.

Un produit Eclipse™ accepté par GenPOS en service sous garantie, réparé ou remplacé et remis au client, dispose alors d'une durée de validité de garantie modifiée. La nouvelle garantie est d'une durée équivalente à la balance de garantie originale du produit, s'il y a lieu, ou de 90 jours pièces et mains-d'œuvre, selon la durée la plus courtes des deux options.

Section 2 – Garantie GenPOS sur les systèmes PC

Cette garantie s'applique uniquement aux systèmes PC assemblés par GenPOS.

1. Garantie Limité GenPOS

Sujets aux déclarations, exclusions et limitations ci-dessous, GenPOS déclare que les systèmes PC et leurs composants assemblés et offerts par GenPOS, un revendeur autorisé ou un distributeur autorisé sont conformes aux spécifications et seront exempts de défauts de fabrication ou d'assemblage au moment de l'achat par le revendeur, et ce pour la période de validité de la garantie.

Si le système PC ou une composante s'avérait défectueux aux termes de cette garantie, et ce pendant la période de validité de la garantie, GenPOS s'engage à en effectuer la réparation sans frais ou à le remplacer par un produit équivalent, à la seule discrétion de GenPOS (ci-dessous, paragraphe 2).

Toutes les pièces défectueuses soumises en garantie et remplacées deviennent la propriété de GenPOS et ne sont pas retournées. La seule et unique obligation de GenPOS est de réparer ou de payer pour la réparation du produit soumis par le revendeur ou le distributeur, à la discrétion de GenPOS. À sa seule discrétion, GenPOS peut utiliser des pièces neuves ou remise à neuf ou équivalentes dans les réparations sous garantie. GenPOS n'est aucunement, et ne peut être tenu pour responsable, de tout logiciel et données que pourraient contenir un produit remis à GenPOS pour service sous garantie. La seule obligation de GenPOS est sur l'équipement physique.

2. Octroie de la garantie et non-transférabilité

La garantie sur les systèmes PC assemblés par GenPOS est accordée au revendeur dont le nom apparaît sur la facture d'achat d'origine, et cette garantie est non-transférable d'un revendeur à un autre. La facture d'origine est requise afin de bénéficier du service sous garantie. Les obligations de GenPOS envers la présente garantie sont nulles et non avenantes lorsque la demande de service sous garantie provient d'une tierce partie ou lorsque la facture d'origine ne peut être produite par le revendeur.

3. Périodes de validités de la Garantie GenPOS

La période de validité de la garantie limité des systèmes PC assemblés par GenPOS peut varier d'un produit à un autre ou par composants d'un produit. En tout temps la période de validité de la garantie débute à la date de la facture d'achat du système PC par le revendeur chez GenPOS ou un distributeur autorisé. Les périodes de garantie sont les suivantes :

- Systèmes Complet PC Assemblé par GenPOS – 3 ans.
- Composantes du système PC – Jusqu'à un maximum de 3 ans.

4. Limitations et exclusions de la garantie GenPOS

GenPOS n'est pas responsable, et ne peut être tenu responsable, de l'utilisation abusive, déraisonnable ou dans un but autre que celui pour lequel le produit est conçu, faite par un utilisateur des systèmes PC assemblés par GenPOS. La présente garantie n'est pas valable pour des produits achetés de secondes mains, d'une tierce non-autorisée par GenPOS, d'un particulier ou de toute autre entreprise qui n'est pas reconnue comme revendeur autorisé par GenPOS. Les obligations de GenPOS envers la présente garantie sont nulles et non avenante lorsque la demande de service sous garantie provient d'une partie autre que le revendeur ayant effectué l'achat original, facture à l'appui.

La garantie sur les systèmes PC assemblés par GenPOS couvre la qualité d'assemblage du système et des composantes utilisées. GenPOS ne peut accepter et ne peut être tenu responsable de la garantie sur des systèmes qui auraient été endommagés physiquement, utilisés de façon non-conforme, négligés, modifiés ou ayant reçu des réparations par du personnels non-autorisé aux yeux de GenPOS. De plus, GenPOS ne peut être tenu responsable, et la garantie ne s'applique pas, lorsque les produits ont subis un dommage de nature électrique ou par l'eau, ont été vandalisés, exposés à des contaminants, subit un accident physique ou reçu toute autre forme d'abus selon GenPOS.

L'usure normale et habituelle d'un produit utilisé dans un environnement et pour une tâche à laquelle il est conçu ne constituent pas un manquement à la garantie, et GenPOS n'est pas tenu de réparer ni remplacer sans frais des produits soumis en garantie sous cette condition. (ex : Panneaux tactile résistive usés et « durs » à l'utilisation après quelques mois).

Les produits remis à neuf, réparés ou usagés ne sont pas couverts par cette garantie.

5. Éligibilité à la garantie sur les produits GenPOS

Pour être éligible au service sous garantie de GenPOS, le revendeur doit d'abord soumettre une demande de retour de marchandise (RMA) selon les instructions fournies à cet effet sur le site web de GenPOS. Le revendeur doit donner les informations suivantes lors de sa demande :

- Nom de l'entreprise demanderesse
- Nom, courriel et téléphone de la personne contact chez le revendeur
- Le numéro de la facture d'origine de l'achat
- Le # de série du produit visé par la demande.
- L'adresse de retour de la marchandise si elle diffère de l'adresse du revendeur.
- Une description du problème.

À la réception de la demande, GenPOS pourrait, à sa discrétion, demander des informations supplémentaires pour valider l'application, ou non, de la garantie. Une fois la demande validée, un courriel avisera le revendeur si l'équipement sera réparé sans frais sous garantie ou si l'équipement est désormais hors-garantie.

6. Termes relatif aux produits et services sous garantie GenPOS

Un système PC assemblé par GenPOS accepté en service sous garantie doit être retourné chez GenPOS ou à un centre de service autorisé. L'expédition du produit est à la charge seule du revendeur. Le produit retourné doit être retourné dans son emballage d'origine ou, lorsque ce dernier n'est pas disponible, dans un emballage professionnel et sécuritaire pour le produit.

GenPOS s'accorde une période d'au moins une semaine pour exécuter les réparations requises sur un système PC remis en service sous garantie. Si le délai devait être plus long, GenPOS avisera le revendeur et indiquera une date approximative, si possible, de disponibilité. GenPOS ne peut être tenu responsable des inconvénients que des délais pourraient occasionner au revendeur.

GenPOS, une fois le service sous garantie terminé, expédiera le système à l'adresse donnée par le revendeur, à nos frais, par le transporteur et le type de service désigné et à la seule discrétion de GenPOS.

7. Durée de la validité de la garantie modifiée après réparation.

Un produit Eclipse™ accepté par GenPOS en service sous garantie, réparé ou remplacé et remis au client, dispose alors d'une durée de validité de garantie modifiée. La nouvelle garantie est d'une durée équivalente à la balance de garantie originale du produit, s'il y a lieu, ou de 90 jours pièces et mains-d'œuvre, selon la durée la plus courtes des deux options.

Section 3 – Assistance aux garanties des partenaires manufacturiers

Cette assistance aux garanties des partenaires manufacturiers s'applique uniquement aux produits provenant de manufacturier internationaux dont GenPOS est le distributeur exclusif au Canada.

1. Garantie Limité des partenaires

Chaque partenaire manufacturier de GenPOS dont GenPOS distribue les produits ont leurs propres politiques et termes de Garantie. Pour ces produit la garantie du manufacturier à toujours précédence sur les termes et garanties accessoires offertes par GenPOS ci-dessous. GenPOS peut, à sa seule discrétion, choisir de référer un cas de service sous garantie directement au manufacturier d'origine, selon les termes de la garantie d'origine du manufacturier. GenPOS n'est aucunement tenu d'honorer les garanties des autres manufacturiers pour les produits offert via GenPOS.

2. Assistance à la garantie accessoire et de faveur limitée de GenPOS

En tant que distributeur des produits de ses manufacturiers partenaires, GenPOS s'engage à servir d'intermédiaire entre le revendeur et le manufacturier d'origine pour l'application des garanties du produit, et ce pour la période spécifique indiquée ci-après au paragraphe 4.

Basé sur la bonne foi des prétentions de ses partenaires manufacturiers, GenPOS s'entend pour dire que les produits offerts sont supposés conformes aux spécifications et exempts de défauts de fabrication ou d'assemblage au moment de l'achat chez GenPOS, et ce pour la période de validité de la garantie du manufacturier.

Si le produit du partenaire manufacturier devait s'avérer défectueux aux termes de cette garantie de faveur, et ce pendant la période de validité de la garantie, GenPOS s'engage à prendre en charge, pour le revendeur, le processus de RMA du manufacturier visé. Ce service est offert aux revendeurs éligibles ayant la facture d'achat d'origine en preuve de la garantie (ci-dessous, paragraphe 2).

Toutes les pièces défectueuses soumises en garantie deviennent la propriété de GenPOS et ne sont pas retournées. La seule et unique obligation de GenPOS est de servir d'intermédiaire entre le revendeur et le manufacturier, ou de remplacer à la discrétion de GenPOS. GenPOS peut, à sa seule discrétion, utiliser des pièces neuves ou remise à neuf ou équivalentes dans les remplacements sous garantie. GenPOS n'est aucunement, et ne peut être tenu pour responsable, de tout logiciel ou données que pourraient contenir un produit remis à GenPOS pour service sous garantie. La seule obligation de GenPOS est sur l'équipement physique.

3. Octroi de la garantie et non-transférabilité

L'assistance à la garantie sur les produits des partenaires manufacturiers est accordée par GenPOS au revendeur dont le nom apparaît sur la facture d'achat d'origine, et cette garantie est non-transférable d'un revendeur à un autre. La facture d'origine est requise afin de bénéficier du service sous garantie. Les obligations de GenPOS envers la présente garantie sont nulles et non avenantes lorsque la demande de service sous garantie provient d'une tierce partie, ou lorsque la facture d'origine ne peut être produite par le revendeur.

4. Périodes de validités de la Garantie des partenaires et de la garantie de faveur de GenPOS

La période de validité de la garantie limitée des produits des partenaires manufacturiers varie d'un à l'autre. Toutefois, GenPOS accorde la faveur à ses revendeurs et distributeurs de gérer les garanties des partenaires manufacturiers sur une période supérieure, définie par GenPOS. En tout temps, la période de validité de la garantie débute à la date de la facture d'achat du produit par le revendeur chez GenPOS ou un distributeur autorisé. Les périodes de garantie sont les suivantes :

- **Imprimantes HPRT** – 1 an par HPRT et 2 ans additionnels par GenPOS. Total de 3 ans.
- **Contrôles de boisson CPGL** – 1 an par CPGL et 2 ans additionnels par GenPOS. Total de 3 ans.
- **Lecteurs code-barres Champtek** – 1 an par Champtek et 2 ans additionnels par GenPOS. Total de 3 ans.
- **Kingston RAM** – Garantie à vie. GenPOS offre 3 ans de gestion du service sous garantie entre le revendeur et Kingston.
- **Kingston SSD** – 3 ans par Kingston. GenPOS offre la gestion du service sous garantie entre le revendeur et Kingston durant cette période.
- **Seagate et/ou Western Digital** – 3 ans par le fabricant. GenPOS offre la gestion du service sous garantie entre le revendeur et le fabricant durant cette période.
- **HEC / Compucase PSU** – 3 ans par le fabricant. GenPOS offre la gestion du service sous garantie entre le revendeur et HEC/Compucase durant cette période.
- **Gigabyte** – 3 ans par Gigabyte. GenPOS offre la gestion du service sous garantie entre le revendeur et Gigabyte durant cette période.
- **Asus Carte-mères** – 3 ans par Asus. GenPOS offre la gestion du service sous garantie entre le revendeur et ASUS durant cette période.
- **Asus Écran LED/LCD** – 3 ans limitée au panneau et au boîtier, et de 1 an sur les accessoires par ASUS. Garantie variable sur les pixels morts/bloqués (voir ci-dessous). GenPOS offre 3 ans de gestion du service sous garantie entre le revendeur et Asus.

Garantie Asus sur les pixels défectueux sur les écrans LCD/LED

Veuillez prendre note de la politique suivante chez Asus relativement aux pixels morts/bloqués. GenPOS applique cette politique aux produits Asus, et aussi aux produits de marque Eclipse™.

- De 0 à 12 mois : Zéro (0) « Bright Dot¹ »; et égal à, ou moins de, cinq (5) « Dark Dot² ».
- De 13 à 36 mois : Égal à, ou moins de, trois (3) « Bright Dot¹ »; et égal à, ou moins de, cinq (5) « Dark Dot² ».
 1. Un pixel consiste en trois sous-pixels : rouge, vert et bleu. Un « Bright Dot » est un sous-pixel qui reste allumé sur un fond noir.
 2. Un « Dark Dot » est un sous-pixel qui demeure éteint sur tous les fonds.

5. Limitations et exclusions de l'assistance aux garanties

L'Offre d'assistance de GenPOS énoncée dans ce document se limite à la partie physique et aux équipements physiques uniquement. En aucun cas ces politiques ne couvrent ou ne protègent les logiciels et données contenus sur les appareils ou accessoires. GenPOS n'est aucunement tenu d'assurer la sauvegarde ou la récupération des données du client qui pourraient être détruites ou perdues lors d'une réparation ou d'un échange sous garantie. Le client a la pleine et unique responsabilité de ses données et des logiciels installés sur l'équipement remis à GenPOS pour service sous garantie.

6. Utilisation

GenPOS n'est pas responsable, et ne peut être tenu responsable, de l'utilisation abusive, ou déraisonnable, ou dans un but autre que celui pour lequel le produit est conçu, faite par un utilisateur des produits. La présente offre d'assistance à la garantie n'est pas valable pour des produits achetés de secondes mains, d'une tierce non-autorisée par GenPOS, d'un particulier, ou de toute autre entreprise qui n'est pas reconnue comme revendeur autorisé par GenPOS. Les obligations de GenPOS envers la présente offre d'assistance à la garantie est nulle et non avenante lorsque la demande de service provient d'une partie autre que le revendeur ayant effectué l'achat original, facture à l'appui.

La garantie sur les produits des partenaires couvre uniquement la qualité d'assemblage et de manufacture du produit, et n'inclus pas son utilisation. GenPOS ne peut accepter, et ne peut être tenu responsable de la garantie sur des systèmes qui auraient été endommagés physiquement, utilisés de façon non-conforme, négligés, modifiés ou ayant reçu des réparations par du personnels non-autorisé aux yeux de GenPOS. De plus, GenPOS ne peut être tenu responsable, et la garantie ne s'applique pas, lorsque les produits ont subi un dommage de nature électrique et/ou par l'eau, ont été vandalisés, exposés à des contaminants, subit un accident physique ou reçu toute autre forme d'abus selon GenPOS.

L'usure normale et habituelle d'un produit utilisé dans un environnement et pour une tâche à laquelle il est conçu ne constituent pas un manquement à la garantie, et GenPOS n'est pas tenu de réparer ni remplacer sans frais des produits soumis en garantie sous cette condition. (ex : Panneaux tactile résistive usés et « durs » à l'utilisation après quelques mois).

Les produits remis à neuf, réparés et/ou usagés ne sont pas couverts par cette garantie.

7. Éligibilité à la garantie sur les produits Eclipse™

Pour être éligible au service sous garantie de GenPOS pour un produit de partenaire manufacturier, le revendeur doit d'abord soumettre une demande de retour de marchandise (RMA) selon les instructions fournies à cet effet sur le site web de GenPOS. Le revendeur doit donner les informations suivantes lors de sa demande :

- Nom de l'entreprise demanderesse
- Nom, courriel et téléphone de la personne contact chez le revendeur
- Le numéro de la facture d'origine de l'achat
- Le # de série du produit visé par la demande.
- L'adresse de retour de la marchandise si elle diffère de l'adresse du revendeur.
- Une description du problème.

À la réception de la demande, GenPOS pourrait, à sa discrétion, demander des informations supplémentaires pour valider l'application, ou non, de la garantie. Une fois la demande validée, un courriel avisera le revendeur si l'équipement sera réparé sans frais sous garantie, ou si l'équipement est désormais hors-garantie.

8. Termes relatif aux produits et services en assistance garantie des partenaires.

Un produit de partenaire accepté par GenPOS en service sous garantie doit être retourné chez GenPOS, ou à un centre de service autorisé, à la discrétion de GenPOS. L'expédition du produit est à la charge seule du revendeur. Le produit retourné doit être retourné dans son emballage d'origine ou, lorsque ce dernier n'est pas disponible, dans un emballage professionnel et sécuritaire pour le produit.

GenPOS s'accorde une période d'au moins une semaine pour exécuter les réparations requises sur un produit partenaire remis en service sous garantie. Si le délai devait être plus long, GenPOS avisera le revendeur et indiquera une date approximative, si possible, de disponibilité. GenPOS ne peut être tenu responsable des inconvénients que des délais pourraient occasionner au revendeur.

GenPOS, une fois le service sous garantie terminé, expédiera le produit partenaire à l'adresse donnée par le revendeur, à nos frais, par le transporteur et le type de service désigné et à la seule discrétion de GenPOS.

9. Durée de la validité de la garantie modifiée après réparation.

Un produit partenaire accepté par GenPOS en service sous garantie, réparé ou remplacé, et remis au client, dispose alors d'une durée de validité de garantie modifiée. La nouvelle garantie est d'une durée équivalente à la balance de garantie originale du produit, s'il y a lieu, ou de 90 jours, pièces et mains-d'œuvre, selon la durée la plus courtes des deux options.