Informations sur la garantie des disques SSD

Déclaration de garantie fabricant KIOXIA pour :

- EXCERIA PRO SSD
- EXCERIA G2 SSD
- EXCERIA PLUS Portable SSD

[Liste des garanties des disques SSD](#)

1. Généralités

En plus des droits de garantie légaux que le consommateur peut avoir contre son vendeur en raison d'un produit défectueux, KIOXIA Europe GmbH (« KIOXIA ») offre aux consommateurs ayant acheté des disques SSD la garantie du fabricant telle qu'indiquée ci-dessous (« Déclaration de garantie »).

Cette Déclaration de garantie s'applique sans préjudice des lois légales obligatoires en matière de responsabilité telles que la loi sur la responsabilité du fait des produits, sur la responsabilité en cas d'intention/négligence grave ou en cas d'atteinte à la vie, au corps et à la santé.

« SSD » désigne, aux fins de cette déclaration de garantie, tout produit répertorié sur le site Web suivant [<https://personal.kioxia.com/support>].

« Consommateur » désigne aux fins de la présente Déclaration de garantie toute personne physique propriétaire d'un SSD et ayant acheté le SSD pour son usage privé (non commercial) et l'ayant utilisé dans un objectif privé (non commercial).

2. Étendue

Cette Déclaration de garantie s'applique aux SSD achetés à partir d'octobre 2021 par des Consommateurs dans la zone géographique Europe, dans un état membre de la Communauté des États indépendants (CEI), au Moyen-Orient (y compris la Turquie et Israël) et dans tous les pays du continent africain y compris ses îles (telles que Madagascar) (ensemble « Territoire »). Toutefois, elle ne s'applique pas aux 'importations parallèles', c'est à dire aux SSD dont la première importation sur le territoire a été effectuée par un tiers autre que KIOXIA. KIOXIA se réserve le droit de déterminer si un SSD est ou non une importation parallèle. Veuillez contacter le revendeur ou le détaillant auprès duquel vous avez acheté ces importations parallèles pour connaître la garantie applicable, le cas échéant.

3. Garantie du fabricant et période de garantie du fabricant

3.1 KIOXIA garantit aux Consommateurs qui ont acheté des SSD que ces derniers sont conformes aux spécifications du produit publiées par KIOXIA Corporation sous <https://europe.kioxia.com/fr-fr/personal.html> .

3.2 La période de garantie d'un SSD est spécifiée sur son emballage ou sur la « Liste des produits couverts par la garantie des produits de stockage personnels » ([lien](#)) et est de trois (3)

ou cinq (5) ans à compter de la date d'achat du SSD par le consommateur, ce qui dépend du type de SSD respectif. Votre facture d'achat d'origine (ticket de caisse), indiquant la date d'achat, le numéro de modèle et le numéro de série du SSD, constitue votre preuve de la date d'achat.

3.3 La période de garantie d'un produit de remplacement est de trente (30) jours à compter de la date du remplacement ou de la période de garantie d'origine restante du SSD remplacé, selon la durée la plus longue.

3.4 Les réclamations basées sur cette garantie en dehors de la période de garantie ne seront pas acceptées.

4. Exclusion de garantie

La déclaration de garantie de ce fabricant ne s'applique pas

4.1 si le Consommateur utilise ou met à disposition le SSD pour tout équipement ou système qui nécessite des niveaux de qualité et/ou de fiabilité extraordinairement élevés, et/ou un dysfonctionnement ou une défaillance pouvant entraîner des pertes de vies humaines, des blessures corporelles, des dommages matériels graves et/ou un impact public grave (« Utilisation non prévue »). Veuillez vous assurer que le Consommateur n'utilise pas ou ne met pas le SSD à disposition pour une utilisation non prévue. En cas de doute, il appartient à KIOXIA de classer une certaine utilisation dans la description ci-dessus en tant qu'utilisation non prévue. À l'exception des applications spécifiques expressément indiquées dans la présente Déclaration de garantie, l'utilisation non prévue comprend, sans s'y limiter, les équipements utilisés dans les installations nucléaires, les équipements utilisés dans l'industrie aérospatiale, les équipements médicaux de sauvetage et/ou de survie, les équipements utilisés pour les automobiles, les trains, les navires et autres moyens de transport, les équipements de signalisation routière, les équipements utilisés pour contrôler les combustions ou les explosions, les ascenseurs et escaliers mécaniques, les dispositifs liés aux centrales électriques, les équipements militaires et dispositifs de sécurité ;

4.2 aux défaillances ou dommages causés par ou en relation avec les utilisations, applications ou dispositifs suivants, à l'exception des utilisations, applications ou dispositifs spécifiques expressément indiqués par KIOXIA :

(i) des dispositifs d'enregistrement en continu tels que des dispositifs d'enregistrement embarqués, des caméras de tableau de bord, des caméras de boîte noire, des caméras de sécurité/surveillance ; et des dispositifs et services d'enregistrement de données en continu,

(ii) des dispositifs d'affichage qui bouclent l'audio, l'image ou la vidéo tels que la signalisation numérique,

(iii) qui utilise des disques SSD portables en tant que composants incorporés ou contenus dans des dispositifs ou des équipements par des personnes ou des entités autres que les sociétés du groupe KIOXIA,

(iv) des utilisations industrielles, ou

(v) toute autre utilisation d'un dispositif ou d'un équipement dépassant les conditions d'utilisation spécifiées dans le manuel du dispositif ou de l'équipement ;

4.3 si le Consommateur ne peut pas indiquer le numéro de pièce ni le numéro de série du SSD ou s'il ne peut pas présenter la preuve d'achat du SSD en présentant le reçu de vente ;

4.4 si la date d'achat ou la référence du SSD est manquante ou a été falsifiée ;

4.5 si le SSD ne peut pas être identifié en tant que produit KIOXIA ;

4.6 aux défaillances ou dommages causés par des dommages physiques dus à une mauvaise manipulation ou stockage du SSD par le Consommateur ;

4.7 aux défaillances ou dommages causés par un abus, une mauvaise utilisation, des alternances, des modifications ou la réparation ou la connexion de câbles effectués par le Consommateur ou par un tiers non autorisé ;

4.8 aux défaillances ou dommages causés par un accident, un abus, une mauvaise utilisation, un incendie, un contact avec un liquide, un tremblement de terre ou toute autre cause externe, comme le feu, le sel, le gaz, le tremblement de terre, la foudre, le vent, l'ouragan, le typhon, l'inondation, d'autres catastrophes naturelles, la condensation, la surtension, des tensions anormales, toute autre cause externe ou l'utilisation du SSD en dehors des environnements d'exploitation ;

4.9 à l'usure normale, y compris, mais sans s'y limiter, aux rayures, bosses ou dommages sur les revêtements, aux placages ou plastique du SSD ou du câble ;

4.10 aux dommages causés par tout autre événement non imputable à KIOXIA.

5. Conséquences d'un cas de garantie constructeur et exclusion de responsabilité

5.1 L'obligation de KIOXIA en vertu de cette garantie est limitée, à la seule et exclusive discrétion de KIOXIA, (a) au remplacement du SSD respectif ou (b) au remboursement au prix du marché d'un produit SSD équivalent au moment de la notification du consommateur, à condition que le SSD respectif soit couvert par cette déclaration de garantie. L'équivalence d'un SSD remplacé est déterminée par KIOXIA et peut inclure des SSD reconditionnés. Dans le cas d'un remplacement du SSD, le produit de remplacement sera envoyé après réception du SSD correspondant du consommateur. Le produit de remplacement ne sera ni envoyé ni prêté au Consommateur par l'avance.

5.2 KIOXIA ne sera pas responsable de toute perte ou dommage de nature matérielle ou immatérielle, tels que la perte de bénéfices, la perte de données ou l'indisponibilité du SSD ou des composants associés, qu'ils soient directs, indirects, consécutifs, accessoires ou punitifs, résultant sous cette garantie de ces SSD ou autrement, par exemple tels que, mais sans s'y limiter, les dommages ou la perte de programmes logiciels ou d'autres supports de données ou les attaques de virus.

6. Processus de réclamation

Pour faire une réclamation de garantie du fabricant en vertu de cette Déclaration de garantie, le Consommateur doit contacter le détaillant auprès duquel il a acheté le SSD à l'origine. Si cela n'est pas possible, le Consommateur doit, soit appeler notre hotline au Tél. : +49-211-5382-71-, soit adresser un e-mail à kie-support@kioxia.com. Le partenaire commercial de KIOXIA, SYKES Enterprises Support Services B.V. & Co. KG, Roffhausener Landstraße 18D, 26419 Schortens, Allemagne, traitera ensuite la demande et impliquera KIOXIA ou d'autres partenaires commerciaux pour le traitement de la demande de garantie. Afin de vérifier l'état de la garantie et de procéder à la demande de garantie, le Consommateur doit fournir avec sa demande - comme indiqué précédemment - les informations suivantes :

- Numéro de série (voir l'étiquette sur le lecteur)
- Type de modèle
- Numéro de pièce
- Symptôme de défaillance (par ex. non reconnu, erreur de lecture)
- Date de livraison (date de la facture originale de KIOXIA)
- Preuve d'achat

Le service client de KIOXIA ou l'un de ses partenaires commerciaux expédiera le produit de remplacement au consommateur une fois que le service client aura reçu le SSD retourné par le Consommateur et après confirmation que toutes les conditions pour une demande de garantie valide du Consommateur sont remplies.

7. Données et autres contenus laissés sur le SSD ; Analyse des défaillances

KIOXIA ne sera pas responsable des biens du Consommateur qui n'ont pas été retirés du SSD (par ex., câbles, adaptateurs ou supports et contenus stockés).

Il est de la seule responsabilité du Consommateur de sauvegarder et de protéger toutes les données stockées sur le SSD contre leur perte (par ex. par des sauvegardes régulières). KIOXIA ne sera pas responsable de la perte de telles données ou contenus.

La restauration des données ne fait pas partie de la garantie de ce fabricant et ne fait pas partie du remplacement du SSD.

Dans le cadre de l'affirmation des réclamations au titre de cette déclaration de garantie, une analyse des défaillances du SSD retourné (à des fins d'amélioration de la qualité interne de KIOXIA uniquement) sera effectuée par KIOXIA ou l'une de ses filiales ou sous-traitants en dehors de l'UE. Afin d'assurer une analyse de panne rapide, facile et réussie, KIOXIA vous demande de bien vouloir effectuer une sauvegarde complète des données stockées sur le SSD, suivie d'un formatage complet et d'un effacement de toutes les données stockées sur le SSD, en particulier toutes les données personnelles, avant de renvoyer le SSD à KIOXIA. Dans tous les cas, KIOXIA et ses sociétés affiliées ou sous-traitants ne seront pas responsables de toute perte de données pendant le processus de retour sous garantie.

Toutefois, afin d'être légalement autorisés à effectuer l'analyse des défaillances au cas où le SSD renvoyé contiendrait encore des (catégories spéciales de) données personnelles, nous

vous demanderons votre consentement explicite pendant le processus de retour sous garantie pour le traitement de toutes les (catégories spéciales de) données personnelles restantes. Le traitement lors de l'analyse des pannes entraînera l'effacement complet de toutes les données stockées sur le SSD. Le SSD envoyé ne vous sera pas retourné. Pour plus d'informations, veuillez consulter la politique de confidentialité de KIOXIA (<https://europe.kioxia.com/fr-fr/privacy.html>) et le processus de retour sous garantie.

8. Droit applicable, lieu de juridiction

Dans la mesure permise par la loi applicable au domicile du consommateur, les dispositions suivantes s'appliquent en termes de loi applicable et de juridiction compétente :

8.1 Les termes et conditions de cette Déclaration de garantie seront soumis et interprétés conformément aux lois en vigueur en Allemagne. L'application des dispositions relatives aux conflits de lois est exclue. En outre, l'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est explicitement exclue.

8.2 La domiciliation légale de KIOXIA sera le lieu de juridiction pour tous les litiges survenant dans le contexte de cette Déclaration de garantie.