

1. Général

1.1. Les présentes conditions générales s'appliquent aux services applicables fournis au Client par BigRep ou les agents de service BigRep autorisés (collectivement "BigRep"). Le Pro Plan BigRep s'ajoute à la garantie limitée de BigRep pour les pièces défectueuses.

2. Contrat et durée

2.1 Pro Plan

2.1.1. Le Client peut acheter un Pro Plan ayant une période de couverture commençant à la date à laquelle le Client achète le Pro Plan, et se terminant un (1) ou trois (3) ans ("Période de couverture") à partir de la date de livraison d'un Produit éligible, tel qu'indiqué sur la confirmation d'expédition du Client.

2.1.2. Le client doit acheter et/ou activer un Pro Plan dans les trente (30) jours suivant la livraison d'un produit admissible.

2.2 Extension/renouvellement de Pro Plan

2.2.1. Le client peut renouveler son Pro Plan afin de prolonger sa période de couverture jusqu'à un maximum de trois ans à compter de la première date d'achat d'un Pro Plan. Les prix des d'extensions peuvent différer des prix d'achat des Pro Plan.

2.2.2. Les clients peuvent acheter et/ou activer une extension pour un Pro Plan.

2.2.2.1. Dans les trente (30) jours suivant l'expiration d'un Pro Plan ou d'une extension de Pro Plan antérieure, ou

2.2.2.2. Suite à une offre faite dans le cadre d'une promotion BigRep éligible.

2.3. Les services fournis dans le cadre d'un Pro Plan ou d'une extension/renouvellement sont les mêmes, sauf exclusion spécifique.

2.4. Tout prix d'achat ou frais de service applicables sont exclusifs de toutes les taxes en vigueur, étatiques et locales de vente, d'utilisation et autres taxes similaires, le Client devra payer ces taxes, à moins que le Client ne fournisse une exemption valide.

2.5. La soumission par le Client d'un bon de commande ou l'acceptation du service sera considérée comme l'acceptation des présentes Conditions, et de celles énoncées dans tout Supplément applicable, à l'exclusion de toutes conditions supplémentaires ou différentes sur le bon de commande du Client. L'exclusion s'applique même si une telle commande est expressément subordonnée à l'assentiment de NEOFAB à ces conditions supplémentaires ou différentes.

2.6. Un plan ne couvre qu'un (1) produit ou ensemble de produits et est lié au(x) numéro(s) de série du (1) produit ou de l'ensemble de produits. Chaque client est tenu d'activer un plan à l'aide du numéro de série d'un produit admissible ou de l'ensemble complet des produits de l'ensemble de produits. Un Plan activé à un (1) Produit ou ensemble de Produits n'est pas transférable à d'autres Produits ou Numéros de Série, même à d'autres appartenant au même Client.

2.6.1. Une offre groupée de produits est définie comme l'achat conjoint d'un ensemble de produits affiliés. Il existe un plan correspondant pour chaque lot de produits.

2.7. L'acceptation de ces conditions prolonge la garantie limitée du client sur le numéro de série lié au produit jusqu'à la même date de résiliation que le présent plan. Cette extension n'est pas transférable.

2.8. Un « "Pro Plan BigRep" » ne peut être revendu et est non transférable et non remboursable, à moins que le produit lié soit retourné conformément à une politique de retour NEOFAB, auquel cas le coût d'un « "Pro Plan BigRep" » est remboursable.

2.9. Le Client ne peut céder ou transférer d'une autre manière un Pro Plan, et/ou ses droits ou obligations en vertu du présent Contrat, sans le consentement écrit préalable de NEOFAB. NEOFAB peut facturer des frais de transfert si elle accorde une telle permission.

2.10. Seuls les produits et/ou ensembles suivants sont éligibles, et seulement s'ils sont couverts par une garantie limitée BigRep et/ou un "Pro Plan BigRep" :

2.10.1. Imprimante BigRep One

2.10.2. Imprimante BigRep Studio

3. Ce qui est couvert

3.1. Le Pro Plan fournit une assistance illimitée par téléphone, e-mail, Skype (visioconférence) de la part de NEOFAB, pour les pièces de rechange, les retours express en raison de l'usure normale et des dommages accidentels pendant la période de garantie, sous réserve des limitations suivantes :

3.1.1. Détails des pièces dans les tableaux annexe A.

3.2. Lors de la réparation ou de l'entretien de tout produit, pièce, composant ou sous-composant, BigRep peut utiliser des pièces ou assemblages neufs ou équivalents à des pièces ou assemblages neuves, reconditionnés ou remanufacturés de qualité égale ou améliorée. Lors de la réparation ou de l'entretien de tout produit ou pièce, BigRep peut choisir, à sa propre initiative, de réparer, remplacer, entretenir tout composant ou sous-composant d'un produit ou d'une pièce figurant à l'annexe A ou à l'annexe B plutôt que l'ensemble du produit ou de la pièce. Toutes les pièces, assemblages, composants ou sous composants remplacés deviennent la propriété de NEOFAB, NEOFAB peut de son gré, demander le retour de l'un ou de l'ensemble de ces produits.

3.3. Le plan prévoit un soutien prioritaire et un délai d'intervention rapide sous 4h ouvrées au lieu de 12h (les heures ouvrées sont de 10h00 à 17h30 CET, hors week-ends et jours fériés).

4. Exclusions et limitations

4.1. Le Pro Plan ne couvre pas les consommables énumérés à l'annexe C.

4.2. Le Pro Plan ne couvre pas :

4.2.1. Les pièces défectueuses ; pour le remplacement d'une pièce défectueuse, veuillez consulter NEOFAB.

4.2.3. Tout Produit avec un numéro de série modifié ou retiré, ou un Produit perdu ou volé, ou tout Produit qui peut avoir été utilisé en violation de restrictions ou d'autres termes du présent Contrat ou dans le cas où un Produit BigRep qui a été transféré sans autorisation de BigRep et NEOFAB à un autre que l'acheteur original.

4.2.4. Dommages ou usures dus à des abus, négligences ou une mauvaise utilisation, environnement extrême, stress physique ou électrique inhabituel ou interférences, exposition à l'humidité, inondation, incendie ou problèmes électriques associés à l'alimentation électrique ou d'autres actes qui ne sont pas la faute de BigRep et NEOFAB.

4.2.5. Les dommages ou l'usure résultant d'une modification non autorisée du matériel, des logiciels ou du micrologiciel ou du démontage du produit.

4.2.6. Les dommages ou l'usure dus au non-respect des instructions d'expédition du produit et/ou de la documentation d'emballage.

4.2.7. Les dommages ou l'usure résultant de tentatives d'installation, de modification, de réparation ou d'entretien du Produit par du personnel autre que les représentants de BigRep, à moins qu'un représentant de BigRep ne le demande.

4.2.8. Dommages ou usure résultant d'une mauvaise connexion à des équipements incompatibles.

4.2.9. Entretien ou nettoyage pour remédier à tout dommage, mauvais fonctionnement ou dégradation des performances résultant d'un défaut d'entretien et de nettoyage par l'utilisateur tel que prescrit par BigRep.

4.2.10. Les dommages ou l'usure causés par l'utilisation de matériaux, produits ou logiciels non développés par BigRep, y compris les matériaux d'impression de tiers, les consommables de tiers, les solvants, les adhésifs, les nettoyeurs, les abrasifs ou les lubrifiants.

4.2.11 Les dommages esthétiques, y compris, mais sans s'y limiter, les égratignures, les bosses, les abrasions, les stries, l'opacification ou l'écaillage de la peinture ou de la finition.

4.2.12. Les améliorations ou mises à niveau de logiciels ou de micrologiciels sont autrement disponibles à l'achat ou sous licence.

4.2.13 Tous les déplacements en dehors du cadre du Pro Plan 1 an ou 3 ans, sont soumis à une facturation à hauteur de 1400 euros HT hors frais de déplacement. Suivant le barème établi par NEOFAB ci-dessous.

Frais de déplacement (base : 72100 – Le Mans)

Rayon	Prix
0 à 200 Km	300 €
201 à 500 Km	500 €
501 et plus Km	800 €

5. L'obtention d'un service

5.1. Pour s'assurer que le produit est réparé aussi rapidement et efficacement que possible, le client doit d'abord travailler en coopération avec le support NEOFAB pour la réparation de son produit. Si le produit contient des caractéristiques qui permettent au support NEOFAB de diagnostiquer et de réparer à distance les problèmes du produit, le support NEOFAB peut demander au Client d'autoriser l'accès à distance au produit ou d'aider à collecter les journaux de diagnostic.

5.2. Heures d'ouverture : les heures ouvrées sont de 10h00 à 17h30 CET, hors week-ends et jours fériés. Les heures d'ouverture sont sujettes à des changements.

5.3. Le Support NEOFAB détermine un plan d'action. La décision d'émettre des pièces de remplacement ou de faire retourner le produit ou les pièces du produit pour réparation est à l'initiative du support NEOFAB. Si des pièces de rechange sont jugées nécessaires, le support NEOFAB coordonnera l'expédition vers vous. Pour les services nécessitant le retour de produits ou de pièces de produits, le support NEOFAB émettra un numéro d'autorisation de retour de marchandises ("RMA") au client. Les retours non autorisés ne seront en aucun cas acceptés.

5.4. NEOFAB garantit les services de réparation et que toutes les pièces fournies en vertu des présentes seront exemptes de défauts de matériaux et de fabrication pendant quatre-vingt-dix (90) jours après le moment de la prestation de service ou de l'installation des pièces.

5.5. NEOFAB couvrira les frais d'expédition express, le cas échéant. Le client doit emballer l'article conformément aux instructions du Support NEOFAB afin d'éviter tout dommage pendant le transport.

5.6. L'acheteur original du produit et du Pro Plan peut prendre contact avec NEOFAB par téléphone au (+33) 09 80 80 11 49, ou en emplissant notre formulaire en ligne sur :<https://www.NEOFAB.fr/contact/>

5.7 NEOFAB s'engage à intervenir une (1) fois par an pour un Pro Plan 1an et deux (2) fois tous les trois ans pour un Pro Plan 3 ans afin de faire une maintenance préventive.

Les interventions prévues dans le Pro plan, sont uniquement destinées à la maintenance préventive.

5.8 Tous les déplacements en dehors du cadre du Pro Plan 1 an ou 3 ans, sont soumis à une facturation à hauteur de 1400 euros HT hors frais de déplacement. Suivant le barème établi par NEOFAB :

Durée du Pro Plan	1 an	3 ans
Nombre total d'interventions	Aucune	1 intervention

6. Confidentialité

6.1. NEOFAB reconnaît que pendant l'exécution du service, NEOFAB peut être exposée à des informations de nature confidentielle concernant les activités du client. NEOFAB s'engage à garder ces informations confidentielles pour le client dans la même mesure où NEOFAB fournit ses propres informations et à ne pas divulguer ces informations à une autre partie sans le consentement écrit préalable du client.

7. Avertissements

7.1. UN "Pro Plan BigRep" EST UN PLAN OPTIONNEL POUR LE SERVICE ET LE SUPPORT TECHNIQUE QUI DOIT ÊTRE PAYÉ PAR LES CLIENTS EN PLUS DU PRIX D'ACHAT DU PRODUIT.

8. Limitation de responsabilité

8.1. Dans toute la mesure permise par la loi, ni NEOFAB ni ses fournisseurs ne peuvent être tenus responsables de l'objet du présent accord ou des conditions qui y sont liées en vertu de tout contrat, négligence, responsabilité stricte ou autre théorie pour (a) la perte ou l'inexactitude de données ou le coût de l'acquisition de biens, services ou technologies de remplacement, ou (b) tout dommages indirects, accessoires, mais sans s'y limiter à la perte de revenus et la perte de profits. En particulier, NEOFAB n'est pas responsable de l'interruption et/ou de la perte d'activité du client, du manque à gagner du client, des dommages consécutifs ou des réclamations de tiers à l'encontre du client. Dans la mesure maximale permise par la loi, la responsabilité cumulative globale de NEOFAB en vertu des présentes ne doit pas dépasser le montant le plus élevé de cinquante dollars (50,00 \$) ou le montant que vous avez payé pour le produit qui a causé de tels dommages.

8.2. Certains pays, régions, états ou provinces ne permettent pas l'exclusion ou la limitation des recours ou des dommages-intérêts accessoires, punitifs ou consécutifs, ou les délais applicables, de sorte que les limitations ou exclusions ci-dessus peuvent ne pas s'appliquer. Sauf dans la mesure permise par la loi, la présente garantie limitée n'exclut, ne restreint ou ne modifie pas les droits légaux applicables au lieu de vente du produit, mais s'ajoute plutôt à ces droits.

9. Séparabilité, résiliation, choix de la loi applicable

9.1. Dans l'éventualité où l'une des dispositions du présent contrat serait jugée inapplicable par une cour ou un autre tribunal compétent, les autres parties au présent contrat demeureront pleinement en vigueur, à condition que, dans un tel cas, les parties conviennent de négocier de bonne foi des dispositions de remplacement exécutoires qui ont le plus d'effet sur l'intention des parties en concluant le présent contrat.

9.2. L'une ou l'autre partie peut résilier la présente entente en tout temps moyennant un préavis écrit de trente (30) jours. NEOFAB se réserve le droit de résilier le service fourni en vertu du présent Contrat par notification écrite au Client, si le Client viole une disposition importante des présentes Conditions Générales, si le manquement persiste ou n'est pas corrigé dans les 30 jours suivant la réception d'un tel avis, NEOFAB peut mettre fin au service.

10. Les changements apportés au Pro Plan

10.1. NEOFAB peut mettre à jour ces Conditions d'utilisation de temps à autre en vous envoyant un avis, par exemple, par courriel, ou en affichant une nouvelle version sur nos sites Web, par exemple, à l'adresse <https://www.NEOFAB.fr/pro-plan>. Vous devriez consulter cette page de temps à autre pour prendre connaissance de tout changement. Nous vous aviserons de tout changement en affichant les conditions d'utilisation révisées. Nous vous encourageons à consulter périodiquement les présentes Conditions d'utilisation afin d'être informé de tout changement apporté à ces Conditions d'utilisation. Le fait de continuer à accepter les services après qu'un avis de changement vous a été envoyé ou publié sur nos sites Web, par exemple, <https://www.NEOFAB.fr/pro-plan>, constitue un consentement aux conditions et pratiques modifiées.

CHAQUE PARTIE RECONNAÎT QU'ELLE A LU LE PRÉSENT CONTRAT, QU'ELLE LE COMPREND ET QU'EN ACCEPTANT UN BON DE COMMANDE OU LE SERVICE DU CLIENT, NEOFAB ACCEPTE D'ÊTRE LIÉE PAR SES CONDITIONS GÉNÉRALES.

ANNEXE A : PIÈCES GARANTIES PAR LE PRO PLAN

BigRep One (Dans la limite d'une (1) unité par pièce par an)		
Boogieboard 1.3	Cartouches de chauffe extrudeur	Driver moteur extrudeur
Extrudeur Airduct	Élévateur extrudeur	Capteur de température extrudeur
Hotend 1.0 mm	Moteur axe X	Moteur pas à pas Y
Moteur pas à pas Z	Patin pour guidage linéaire	PC écran tactile 10 pouces
Power Hotend	Driver moteur d'axe	Système montée extrudeur

BigRep Sudio (Dans la limite d'une (1) unité par pièce par an)		
Boogieboard 1.3	Cartouches de chauffe extrudeur	Driver moteur extrudeur
Extrudeur Airduct	Élévateur extrudeur	Capteur de température extrudeur
Hotend 1.0 mm	Moteur axe X	Moteur pas à pas Y
Moteur pas à pas Z	Patin pour guidage linéaire	PC écran tactile 10 pouces
Power Hotend	Driver moteur d'axe	Système montée extrudeur