



*Cher/Chère utilisateur/-trice, Nous tenons avant tout à vous remercier pour la confiance que vous placez en nos produits.*

*Nous nous efforçons de vous offrir le meilleur service possible et avons donc résumé dans les pages suivantes quelques informations importantes sur le service de réparation et la garantie.*

**Question:**

Mon appareil ou mon objectif FUJIFILM X / GFX semble indiquer une erreur. Que dois-je faire?

**Réponse:**

S'il s'agit d'un appareil FUJIFILM X ou GFX, ou des objectifs correspondants, veuillez d'abord contacter le point de vente. Si celui-ci ne peut pas vous aider, contactez [repaircenter@fujifilm.ch](mailto:repaircenter@fujifilm.ch) ou suivez les instructions sur le [formulaire de réparation](#).

L'appareil est effectivement défectueux et vous nous l'envoyez. Dans ce cas, veuillez suivre scrupuleusement les points suivants.

- Le manuel d'utilisation mentionne certaines erreurs et leur correction. Veuillez donc vous assurer au préalable qu'il ne s'agit pas d'une erreur d'utilisation.
- Protégez votre appareil en conséquence de l'envoi postal (rembourrage dans le sachet etc.) FUJIFILM Suisse AG ne peut être tenue responsable pour des dommages liés au transport.
- Enlevez la totalité des accessoires (batterie, carte mémoire, sangle, accessoires d'autres fabricants, pare-soleil, etc.)
- Joignez le ticket de caisse et la carte de garantie, si disponible.
- Veuillez également joindre toutes les images révélatrices d'une défectuosité réalisées par notre technicien et susceptibles d'aider au constat.

En principe, nous ne réalisons pas de devis, sauf si vous en exprimez explicitement le souhait. En cas de refus, celui-ci vous coûtera toutefois 80CHF HTVA. En général, vous avez la possibilité de mentionner sur le devis le montant maximum que vous acceptez de payer pour une réparation. 100, 200, 250, 300, 350, 400 CHF HTVA 8 %. Si, par exemple, vous cochez 250 CHF et que la réparation coûte 175.20CHF HTVA 8%, vous payerez au total 189.20 TVAC 8%.

Si le montant de la réparation dépasse ce que vous imaginiez, l'appareil défectueux vous est retourné gratuitement ou, si vous le souhaitez, il est mis au rebut.

**En principe, les produits FUJIFILM INSTAX ne sont pas réparés.** En cas de défectuosité, veuillez vous adresser **dans tous les cas directement au point de vente**. Si votre produit est encore sous garantie, il sera entièrement remplacé.

Les produits FUJIFILM INSTAX importés en parallèle ne sont pas couverts par la garantie FUJIFILM Suisse AG.

Pour savoir si votre produit pourra être pris en charge par le service après-vente, consultez cette [fiche informative](#)

**Question:**

Combien de temps dure la réparation de mon appareil/objectif FUJIFILM X / GFX?



**Réponse:**

En règle générale, la réparation dure **de trois à quatre semaines** après réception de la réparation, ou acceptation d'un éventuel devis de réparation hors garantie.

**Si la durée de réparation excède ce délai, il n'existe aucun droit de remplacement sous la forme d'un nouvel appareil ou de remboursement financier.**

**Question:**

Quelle est la durée de garantie sur mon produit FUJIFILM?

**Réponse:**

FUJIFILM Suisse AG octroie les garanties suivantes:

**24 mois** à partir de la date d'achat sur les marchandises importées par FUJIFILM Suisse AG.

Pour les **appareils FUJIFILM X ou GFX et leurs objectifs** importés sur le marché suisse par d'autres points de vente que FUJIFILM Suisse AG, les instructions et la durée de garantie du pays d'origine sont d'application. Vous en avez un aperçu à l'adresse

<http://warranty.fujifilm-digital.com/>

Si vous avez souscrit une prolongation de garantie auprès d'un magasin spécialisé, veuillez contacter ce dernier.

Les cas de DOA (défectueux à l'arrivée) ont un délai d'attente de 10 jours calendrier à partir de la date d'achat. La réclamation se fait au point de vente.

Pour les produits réparés en dehors de la garantie habituelle, une garantie de 3 mois à dater de la fin de la réparation couvre les éléments réparés.

**Sur les appareils et objectifs FUJIFILM X / GFX, les points suivants ne sont pas couverts par la garantie, ou sont susceptibles d'être refusés par FUJIFILM Suisse AG.**

- Des dommages liés à une utilisation incorrecte, une mauvaise manipulation, y compris une utilisation à des fins non prévues pour ce produit. Qu'il s'agisse d'une utilisation libre exclusive ou dans le cadre d'un système non autorisé par FUJIFILM Suisse AG.
- Des dommages liés à des accidents, y compris l'eau, le feu, une surtension, ou toute utilisation imprudente ou inappropriée.
- Modification, illisibilité ou suppression du numéro de série sur le produit / appareil.
- Des dommages ou détériorations liés à des réparations ou tentatives de réparation réalisées par des personnes ou services de réparation non autorisés par FUJIFILM.
- Des pixels morts isolés sur le capteur, l'écran ou le viseur électronique.
- Le flou d'un objectif ressenti par l'utilisateur. Il faut toujours s'assurer avant tout que le flou constaté ne se situe pas dans la marge de tolérance de l'entreprise FUJIFILM.
- Des taches sur le capteur. (à l'exception des appareils compacts des séries X100, X70, X10, X20 et X30)
- Des dommages ou détériorations liés à l'utilisation d'accessoires d'autres fabricants.



- Des dommages ou détériorations de la marchandise à cause de la société de transport.
- Accessoires d'autres fabricants

***Sur les appareils et imprimantes FUJIFILM INSTAX, les points suivants ne sont pas couverts par la garantie ou sont susceptibles d'être refusés par FUJIFILM Suisse AG.***

- Piles usagées
- Films commencés
- Films apparemment mal exposés ou surexposés. Veuillez à ne pas ouvrir l'opercule lorsque l'appareil contient un film. Dans le cas contraire, ce dernier sera inutilisable en raison de l'exposition.