

Garantir les produits - Tranquilliser l'utilisateur



## Garanties ARMOR : la tranquillité à 100%

### Actualité : la garantie constructeur

#### Idee pré-conçue...

« Le fait d'utiliser une cartouche d'encre compatible annule la garantie constructeur de l'imprimante en cas de défaillance... ».

Voilà une idée préconçue que le groupe ARMOR a choisi désormais de contrecarrer par les voies juridiques. Car pour ARMOR, la tranquillité de ses clients est une préoccupation majeure.

A ce titre, ARMOR a interrogé Maître Stéphane Perrin, Avocat au Barreau de Paris et associé au Cabinet Ngo, Miguères & Associés, au sujet de l'incidence que pourrait avoir l'utilisation par les clients des cartouches compatibles ARMOR Jet d'encre et Laser sur la garantie contractuelle des constructeurs d'imprimantes.

#### Exclusions abusives : faisons le point

Selon Maître Perrin, les constructeurs d'imprimantes ne peuvent pas exclure de manière automatique leur garantie contractuelle du seul fait de l'utilisation de cartouches compatibles qu'ils n'ont pas agréées. Cette exclusion pourrait en effet être considérée comme abusive, conformément à la position exprimée par la Cour de Cassation.

Maître Stéphane Perrin évoque également la question de l'exclusion de la garantie contractuelle des constructeurs, en cas de dommages causés par l'utilisation de cartouches compatibles. Cette exclusion n'est légale que si, et seulement si, la défaillance de l'imprimante a été identifiée comme étant la conséquence directe de l'utilisation de cartouches compatibles « non agréées ».

#### Fiabilité et constance : les garanties ARMOR

Si d'aventure la défaillance d'une imprimante a été identifiée comme étant la conséquence directe de l'utilisation de cartouches compatibles ARMOR, alors ARMOR s'engage à :

- échanger gratuitement auprès de votre revendeur le consommable considéré comme défectueux.
- prendre en charge, le cas échéant, les éventuels frais de réparation de l'imprimante.
- en cas d'immobilisation de l'imprimante, à confier à un technicien qualifié le soin d'intervenir sur site en moins de 8 heures ouvrées (soumis à conditions).
- à prendre en charge les éventuels frais de réparation de l'imprimante s'il était démontré que l'incident ait pu être causé par un consommable ARMOR.

**Le Groupe ARMOR offre ainsi à ses clients une utilisation confortable et tranquille des cartouches compatibles de sa marque.**

En cas de litige avec un constructeur d'imprimantes, le groupe ARMOR donne les moyens à l'utilisateur de protéger ses droits et se défendre. La lettre « **Garantie constructeur** » est donc disponible sur le site Internet [www.armor-group.com](http://www.armor-group.com), rubrique « Garanties ». Valable bien sûr pour le distributeur, ce document évacue tous les doutes liés à cette thématique.





## Encore plus loin...

Au sein d'ARMOR, plus de 20 spécialistes interviennent à tous les stades de la fabrication pour vérifier la conformité du process industriel.



Les cartouches Laser sont testées une par une et les cartouches Jet d'Encre subissent plus de 50 tests.

**Il est donc normal que tous les produits ARMOR soient assortis d'une garantie !**



### La garantie 2 ans

Chaque cartouche Jet d'encre ARMOR est assortie d'une **garantie d'une durée de 2 ans**, pendant laquelle le fabricant

assure le fonctionnement optimal et la parfaite fiabilité de toutes ses gammes de produits.

Et pour offrir un vrai confort à ses utilisateurs, ARMOR ajoute à cette garantie 2 ans une **offre permanente « Satisfait ou remboursé »**.

### La garantie 100% à vie

Le fabricant ARMOR accorde aussi une **garantie 100% à vie** aux utilisateurs de cartouches Laser, valable quelle que soit la date d'achat du consommable.



Cette Garantie Qualité s'applique, sous réserve du respect des instructions d'utilisation de l'appareil telles qu'elles sont définies par le constructeur, des contraintes de stockage et d'utilisation du produit consommable, ainsi que d'un parfait entretien de l'imprimante ou du copieur.

ARMOR a mis en place un Service d'Assistance Hotline destiné à aider ses utilisateurs à résoudre les éventuels problèmes.



Toutes les infos sur [www.armor-group.com](http://www.armor-group.com)

## Avis d'expert



En qualité de Directeur Juridique pour ARMOR, **Xavier Paillard** apporte son conseil au groupe depuis un an.

Avocat de formation ayant pratiqué en cabinet, juriste expert dans les secteurs papetier et de l'industrie chimique, Xavier Paillard traite au sein d'ARMOR toutes les questions juridiques.

« La garantie constructeur nécessitait que l'on s'y penche sérieusement pour contourner la rumeur qui circule ; nos utilisateurs et retailers doivent être en mesure de se prémunir contre des pratiques abusives des OEM. La lettre « Garantie constructeur » est un outil que chacun peut s'approprier et qui offre un cadre pour réagir. Voilà tout le principe de notre service juridique : répondre à toutes les interrogations de nos clients et collaborateurs. Tout interlocuteur a le droit d'être entendu et toute question est bonne à poser. Mon rôle est d'y apporter réponse, dès lors qu'elle concerne le droit. Le challenge est passionnant car le service juridique est amené à côtoyer tous les environnements du groupe ARMOR pour dispenser du conseil sur-mesure aux équipes tant marketing, commerciales, d'achats ou de direction qu'au consommateur. Médiatrice, mon équipe est aussi là pour garantir un comportement éthique au sein du groupe. Les garanties que nous apportons signent d'ailleurs notre déontologie qui nous permet de ne relever, à ce jour, aucun contentieux avec nos consommateurs ou clients. »

Pour des essais produits, visuels, interviews et infos complémentaires, contactez-nous.

Agence Esperluette RP  
mob. 33 (0)6 18 29 77 58  
tél. 33 (0)2 40 54 99 93  
[esperluette-rp@orange.fr](mailto:esperluette-rp@orange.fr)

Direction Marketing et communication  
ARMOR Office Printing  
tel. 33 (0)2 40 38 40 00  
[sophie.lansac@armor-group.com](mailto:sophie.lansac@armor-group.com)

Salle de presse virtuelle : [www.armor-press.com](http://www.armor-press.com)