

# Les garanties, La Loi et Nuancia

## Qu'est ce qu'une cartouche compatible ?

Une cartouche compatible est un produit qui n'a pas été fabriqué par le constructeur d'origine de l'imprimante, mais qui s'y adapte parfaitement.

De la même façon, lorsque vous achetez un graveur CD d'une marque constructeur, vous pouvez utiliser des CD d'une marque différente de votre graveur. Comme dans la plupart des industries, il existe de nombreuses marques dont les prix, l'expérience et le niveau de qualité sont variables.

Nuancia a la volonté de se positionner comme une véritable alternative professionnelle aux produits des constructeurs. Cette volonté se manifeste premièrement par des produits dont la qualité respecte les meilleurs standards du marché à un prix compétitif.

## Compatible, recyclée, remanufacturée, quelle différence ?

Recyclé et remanufacturé désignent le même produit : il s'agit d'une cartouche déjà utilisée qui est remise en état de fonctionnement, avec un travail plus ou moins important sur la cartouche en fonction de la société qui effectue cette opération. Un produit compatible peut être neuf ou recyclé. Compatible étant le terme qui englobe tous les produits qui ne sont pas fabriqués par les constructeurs d'imprimantes.

Par contre un produit compatible original est systématiquement neuf (Gamme Jet d'encre et Laser Nuancia) !

## Les consommables compatibles Nuancia peuvent-ils endommager les imprimantes ?

Chaque consommable Nuancia est conçu et testé pour s'adapter parfaitement aux imprimantes sur laquelle il est destiné. Une des étapes essentielles de la conception d'un produit des partenaires sélectionnés et référencés chez Nuancia est la réalisation d'une présérie, il s'agit du test d'un grand nombre d'échantillons dans des conditions d'utilisations réelles, ce test garantit le bon déroulement du cycle d'impression avec une cartouche Nuancia.

Dans tous les cas, s'il est prouvé par un technicien qualifié que c'est la cartouche Nuancia qui est à l'origine du problème, Nuancia se substitue à la garantie en prenant immédiatement et entièrement en charge les réparations ou le remplacement de l'imprimante.

## La garantie de mon imprimante fonctionne-t-elle si j'utilise un de vos consommables ?

C'est un argument régulièrement mis en avant par les constructeurs afin de limiter l'utilisation des consommables compatibles. Cependant, en aucun cas l'utilisation d'une cartouche Nuancia ne remet en cause la validité de la garantie de votre imprimante. Cette déclaration n'est pas conforme au droit en matière de concurrence. Si la garantie de votre imprimante vous est refusée en prétextant l'utilisation d'un produit Nuancia, demandez une justification écrite des motifs de ce refus et contactez-nous.

Dans tous les cas, s'il est prouvé par un technicien qualifié que c'est la cartouche Nuancia qui est à l'origine du problème, Nuancia se substitue à la garantie en prenant immédiatement et entièrement en charge les réparations ou le remplacement de l'imprimante.

## J'imprimerais moins de pages si j'utilise un consommable Nuancia ?

Faux, le nombre de pages imprimées par une cartouche Nuancia est scrupuleusement égal à celui annoncé par le constructeur. C'est une exigence Qualité essentielle qui est définie dès le référencement du produit chez Nuancia. De plus, nos partenaires utilisent les mêmes normes d'évaluation du nombre de pages imprimées que l'ensemble des marques constructeurs.

## J'ai déjà essayé un compatible et je n'étais pas satisfait du résultat !

Comme dans toutes les industries, certains produits privilégient le prix au détriment de la qualité. En outre, les processus de production et de remanufacturing sont de plus en plus complexes (laser couleur, puces intégrées, encre pigmentaire...), cela implique un besoin de recherche et un niveau de technicité du produit que tous les acteurs ne peuvent pas maîtriser en terme de production.

Les produits commercialisés par Nuancia sont conçus et testés selon des normes extrêmement rigoureuses qui vous garantissent une qualité d'utilisation optimale. Le zéro défaut est un objectif affiché pour tous nos produits, néanmoins nous mettons à la disposition de notre clientèle un service de Hotline accessible et gratuit qui prendra en charge les éventuels problèmes d'une façon rapide et professionnelle.

Outre le remplacement, notre priorité est alors d'analyser le produit défectueux afin d'identifier la source du dysfonctionnement et d'améliorer notre process de fabrication en conséquence.

## Que se passe-t-il si l'un de vos produits ne fonctionne pas ?

Tout simplement, il suffit de contacter la Hotline gratuite et accessible 6j sur 7 au 0800 800 336. Si le problème n'est pas résolu directement par l'opérateur téléphonique, un échange standard gratuit sera pratiqué. Pour cela il suffit de vous rendre ou de téléphoner à votre Relais Partenaire (magasin d'achat), avec ticket de caisse ou BDC, produit et N° d'échange fourni par la Hotline.