

RMA - Return Merchandise Agreement and International Warranty

Thank you for purchasing CHROMATEQ controller. We warrant that our controller has been carefully manufactured to the excellent quality. CHROMATEQ guarantees that the hardware is free of defect in materials and workmanship, and provides customer with 12 to 60 months Hardware Limited Warranty for the controller from the date of purchase subjected to the following terms and conditions.

1. Customer must present the RMA form filled in together with original purchase invoice to CHROMATEQ technicians for verification when warranty service is rendered. Service fee will be charged if any one of the documents cannot be produced.
2. All hardware has 36 months of international warranty.
3. **Free download and updates from chromateq.com.**
4. This warranty covers hardware only. The warranty service is offered to the controller interface which has defect caused under normal use, in the judgment of CHROMATEQ's technicians or Chromateq distributor's technicians. The warranty is null and void under the following circumstances :
 - (a) If the hardware has been damaged through abuse, misuse, negligence (such as bumping, wetting), fault voltage supply and natural calamities;
 - (b) If the controller hardware and preloaded software has been modified, altered and/or repaired by persons other than CHROMATEQ technicians or abilitated by Chromateq.
 - (c) If the serial number has been altered or remov
5. Under no circumstances CHROMATEQ is liable for loose directly or indirectly for any of the following :
 - (a) Third-party claims against you for losses or damages;
 - (b) Loss or damage to your records, information or data;
 - (c) Economic consequential damages including lost profit.
6. Customer should backup his hard disk contents or his/her own accord before repair. CHROMATEQ shall not provide hard disk backup service.
7. In case of warranty service required overseas, customer is responsible to deliver the controller hardware to CHROMATEQ in France on his/her own account. CHROMATEQ shall be responsible for delivering the products back to customer, after repair, by courier service, excluding any duties, taxes or levies.
8. In case of any disputes, CHROMATEQ reserves all rights for any judgment.
9. For exchange or repair service, the customer must supply the following information: Chromateq RMA form filled in + contact name + company name + address + phone + mobile + product references + product serial number + problem description and report + date of purchase.

Write in Block Letter. Return the RMA to communication@chromateq.com. Add copy of the RMA with the product.

Return Address: Chromateq, 191 allée de Lauzard, 34980 St. Gely du Fesc, FRANCE, att: Mr Tari, Tel: +33 952210755

All products that need to be returned must be declared with NO COMMERCIAL VALUE or \$5 maximum per product.

*: Must be completed.

*Customer full name / Company name: _____

*Customer delivery address: _____

*Tel / Mobile: _____ *E-mail: _____

*Description of the problem(s):

*Short description of disfunctionments and explanations of manipulations before the problem appeared:

*Type of problem:

DMX signal Power USB Software
 Triggers, which I/O has problem: _____ Other: _____

*Product reference: _____ *Product serial nb. (1 Letter + 5 digit): _____

*Software: Pro DMX 2 LED Player Pro DMX PIXXEM Studio DMX Wi-Light

*Software version: _____

*Operating System: Windows MAC OS X Linux OS version: _____

Is the device detected by windows and the software: no yes, what is displayed: _____

RMA - Accord de retour de marchandises et garantie internationale

Nous vous remercions d'avoir acheté le contrôleur CHROMATEQ. Nous garantissons que notre contrôleur a été fabriqué avec soin et qu'il est d'excellente qualité. CHROMATEQ garantit que le matériel est exempt de défauts de matériaux et de fabrication, et offre au client une garantie limitée de 12 à 60 mois pour le contrôleur à partir de la date d'achat, sous réserve des conditions générales suivantes.

1. Le client doit présenter le formulaire RMA rempli ainsi que la facture d'achat originale aux techniciens de CHROMATEQ pour vérification lorsque le service de garantie est rendu. Des frais de service seront facturés si l'un des documents ne peut être présenté.

2. Tout le matériel bénéficie d'une garantie internationale de 36 mois.

3. **Téléchargement et mises à jour gratuits sur chromateq.com.**

4. Cette garantie couvre uniquement le hardware. Le service de garantie est disponible pour l'interfaces du contrôleur qui présente une défaillance causée par une utilisation normale, selon le jugement des techniciens de CHROMATEQ ou des techniciens du distributeur de Chromateq. La garantie est nulle et non avenue dans les circonstances suivantes :

(a) Si le hardware a été endommagé suite à un abus, une mauvaise utilisation, une négligence (comme un choc, un mouillage), un défaut de tension d'alimentation et des catastrophes naturelles ;

(b) Si le matériel du contrôleur et le logiciel préchargé ont été modifiés, altérés et/ou réparés par des personnes autres que les techniciens de CHROMATEQ ou habilités par Chromateq

(c) Si le numéro de série a été modifié ou supprimé.

5. En aucun cas CHROMATEQ n'est responsable de la perte directe ou indirecte de l'un des éléments suivants :

(a) Les réclamations d'un tiers à votre encontre pour des pertes ou des dommages;

(b) La perte ou la détérioration de vos dossiers, informations ou données;

(c) Les dommages économiques consécutifs, y compris le manque à gagner

6. Le client doit sauvegarder le contenu de son disque dur avant la réparation. CHROMATEQ ne fournit pas de service de sauvegarde du disque dur.

7. Dans le cas d'un service de garantie requis à l'étranger, le client est responsable de la livraison du matériel du contrôleur à CHROMATEQ en France pour son propre compte. CHROMATEQ est responsable de la livraison des produits au client, après réparation, par service de messagerie, à l'exclusion de tout droit, taxe ou prélèvement.

En cas de litige, CHROMATEQ se réserve tous les droits de jugement.

Pour un échange ou une réparation, le client doit fournir les informations suivantes : Formulaire RMA Chromateq rempli + nom du contact + nom de la société + adresse + téléphone + portable + références du produit + numéro de série du produit + description et rapport du problème + date d'achat.

Ecrire en capitales. Renvoyez le RMA à communication@chromateq.com. Ajoutez une copie du RMA avec le produit.

Adresse de retour : Chromateq, 191 allée de Lauzard, 34980 St. Gely du Fesc, FRANCE, att: Mr Tari, Tel: +33 952210755

Tous les produits qui doivent être retournés doivent être déclarés SANS VALEUR COMMERCIAL ou avec un maximum de 5 \$ par produit.

*: A compléter obligatoirement.

*Nom et prénom / Nom de l'entreprise _____

*Adresse de livraison _____

*Tel / Mobile: _____ *E-mail: _____

*Description du/des problème(s):

*Brève description des dysfonctionnements et explications des manipulations effectuées avant l'apparition du problème :

*Type de problème :

Signal DMX Alimentation USB Logiciel

Triggers, dont les E/S pose problème : _____ Autres _____

*Référence produit _____ *N° de série du produit (1 Lettre + 5 chiffre) : _____

*Logiciel : Pro DMX 2 LED Player Pro DMX PIXXEM Studio DMX Wi-Light

*Version du Logiciel : _____

*Système d'exploitation : Windows MAC OS X Linux OS version: _____

L'appareil est-il détecté par Windows et le logiciel : non oui, il est affiché : _____

国际保修及退换协议

感谢您购买 CHROMATEQ 控制器。我们保证产品经过严格的工序设计制造，材料和工艺方面都没有任何缺陷。从您购买之日起，我们将为您提供 12至60 个月的硬件保修服务，请知悉并遵循以下条款：

- 1.当顾客在申请保修服务时，需要提供保修表格以及原始购买发票。如果无法提供任何一份文件，将收取相应的服务费用。
- 2.所有硬件均享有 36 个月的全球联保服务。
- 3.所有软件可从网站免费下载和永久更新。
- 4.本保修协议仅涵盖硬件，保修服务包括维修服务。CHROMATEQ不提供硬盘备份服务。
根据CHROMATEQ技术人员或CHROMATEQ分销商技术人员的判断，控制器设备在正常使用下存在缺陷。但以下情况下，保修无效：
(a) 如果硬件因滥用、误用、疏忽（如碰撞、受潮）、故障电压供应和自然灾害而损坏；
(b) 如果控制器硬件和预装软件已被CHROMATEQ技术人员以外的人员修改、更改和/或维修，或由CHROMATEQ进行了能力测试。
(c) 如果序列号已被更改或删除

- 5.因下列任一因素发生的纠纷，我们将不承担直接或间接责任：
(a) 第三方针对您的损失或损害提出索赔的；
(b) 您的记录，信息或数据丢失或损坏的；
(c) 存在包括商业利润损失在内的经济损失的。
- 6.客户应在之前备份其硬盘内容或自行备份
- 7.如保修服务在海外的情况，顾客需将控制器硬件（邮寄或快递）交付给我们的技术办公室。维修好后再将产品快递寄给客户，保修服务不包括任何税收费用，如关税或其它征税。
- 8.如有任何争议，我们对硬件及保修服务保留所有条款解释的权利
- 9.对于退换或维修服务，客户必须填写保修表格提供以下信息：顾客姓名+公司名称+邮寄地址+联系电话+手机号码+产品型号+产品序列号+购买日期+问题描述报告表。

请填写返修表格并打印出来随产品一并寄给我们。返修地址：广州市番禺区大石涌口村合辉商务大厦4楼413室，卢小姐收，13533426602

所有需要退回的产品必须申报无商业价值或每件产品最高5美元。

*：必须填写。

*客户全称 / 公司名称:

*客户邮寄地址:

*电话:

*邮件:

*故障描述:

*请简单描述下设备出现故障之前的相关操作和出现的故障:

*故障类型:

DMX信号

电源

USB

软件

触发器, 输入/输出有问题:

其他:

*产品型号:

*产品序列号(1个字母 + 5位数字):

*软件: Pro DMX 2

LED Player

Pro DMX

PIXXEM

Studio DMX

Wi-Light

*软件版本:

*操作系统: Windows

MAC OS X

Linux

OS 系统版本:

电脑的设备管理器列表是否能识别产品: 不能 是的, 显示的是: