



Rappel de produit pour des raisons de sécurité

mai 2026

BenQ Corporation rappelle le modèle GV31



Modèle : GV31

Pourquoi ce produit est-il dangereux?

BenQ a récemment identifié un problème potentiel concernant la batterie du vidéoprojecteur portable mini GV31 qui pourrait surchauffer et présenter un risque d'incendie.

Que faire?

Veuillez cesser immédiatement de l'utiliser et contacter BenQ, conformément aux instructions indiquées dans la rubrique « Comment procéder », pour nous retourner votre produit à l'adresse prévue à cet effet.

Recours dont disposent les consommateurs

Par mesure de précaution, nous lançons donc un rappel du modèle GV31 afin de réduire tout risque éventuel lié à l'utilisation de ce produit.

Merci de choisir l'une des options suivantes pour procéder au rappel du produit :

- 1) Programme gratuit de remplacement de batterie et mise à jour du firmware



Rappel de produit pour des raisons de sécurité

mai 2026

- Contactez BenQ et suivez les instructions indiquées dans la section « Comment procéder » afin d'envoyer votre produit à l'adresse spécifiée. Vous pourrez ainsi bénéficier d'un remplacement gratuit de la batterie ainsi que de l'installation de la dernière version du micrologiciel firmware (FW).
- Le nouveau firmware (FW) introduit le tout nouvel algorithme de gestion dynamique de la batterie conçu pour optimiser sa durée de vie et réduire les risques de vieillissement prématuré. Cette mise à jour inclut notamment les fonctionnalités suivantes :
- Le système de diagnostic de la batterie informera les utilisateurs lorsqu'un remplacement est nécessaire, sur la base des résultats de l'analyse de l'état de la batterie.
- Si le diagnostic indique que la batterie n'est plus adaptée à l'utilisation, le système limitera l'alimentation par batterie. L'appareil, pourra alors être utilisé uniquement sur secteur et invitera l'utilisateur de retourner le produit pour un remplacement.

2) Programme d'upgrade vers un produit neuf

- Contactez BenQ et suivez les instructions indiquées dans la section "Comment procéder" pour demander un remplacement gratuit de votre appareil actuel par un modèle GV32.
- Principales caractéristiques du GV32 – **En savoir plus**



- Google TV intégré
- Luminosité de pointe de 500 lumens, soit 200 lumens de plus que le GV31
- Conception sans batterie intégrée, (fonctionne uniquement sur secteur)

Comment procéder

Vous pouvez faire votre demande en utilisant l'une des méthodes suivantes, et nous vous accompagnerons dans l'envoi votre produit à l'adresse indiquée:

Demande en ligne : Complétez le formulaire de service

- 1) Programme gratuit de remplacement de batterie et mise à jour du firmware **ici**



- 2) Programme d'upgrade vers un produit neuf **ici**



Rappel de produit pour des raisons de sécurité

mai 2026



Assistance téléphonique : Contactez le service client BenQ au

- France (+33)0 149 – 932547

horaires d'ouverture du service : Du lundi aux vendredi de 9h00 à 17h00

BenQ a toujours placé la satisfaction et la sécurité de ses clients au cœur de ses priorités et s'engage à garantir la qualité de ses produits par des actions concrètes. Nous vous présentons nos sincères excuses pour les désagréments occasionnés par ce programme de rappel. Si vous avez la moindre question ou besoin d'aide supplémentaire, n'hésitez pas à contacter le Support BenQ, qui se tient à votre disposition.

Questions & Réponses

Q1 : Comment vérifier si mon vidéoprojecteur est concerné ?

Tous les modèles GV31 sont concernés par ce programme de rappel.

Q2 : Aurai-je besoin d'une preuve d'achat ?

Non, nous avons uniquement besoin de vérifier le numéro de série du vidéoprojecteur.

Q3 : Ce programme de rappel engendre-t-il des frais ?

Non, l'ensemble des frais liés à cette opération est entièrement pris en charge par BenQ.

Q4 : Combien de temps ce programme va-t-il durer ?

Votre sécurité étant notre priorité, nous vous recommandons d'effectuer votre demande dans les plus brefs délais. Toutefois, ce programme restera disponible jusqu'à nouvel ordre.

Q5 : Si j'ai acheté mon GV31 à l'étranger, puis-je quand même appliquer au programme ?

Oui, veuillez contacter le support BenQ local pour plus d'informations.

Q6 : Je ne souhaite pas échanger contre un GV32. Quelles sont les alternatives ?

Nous proposons également le programme gratuit de remplacement de la batterie accompagné d'une mise à jour du firmware .

Q7 : Dois-je aussi retourner l'adaptateur et la housse de transport ?

Veuillez retourner l'unité GV31 accompagnée de l'adaptateur. Vous pouvez conserver la housse de transport.