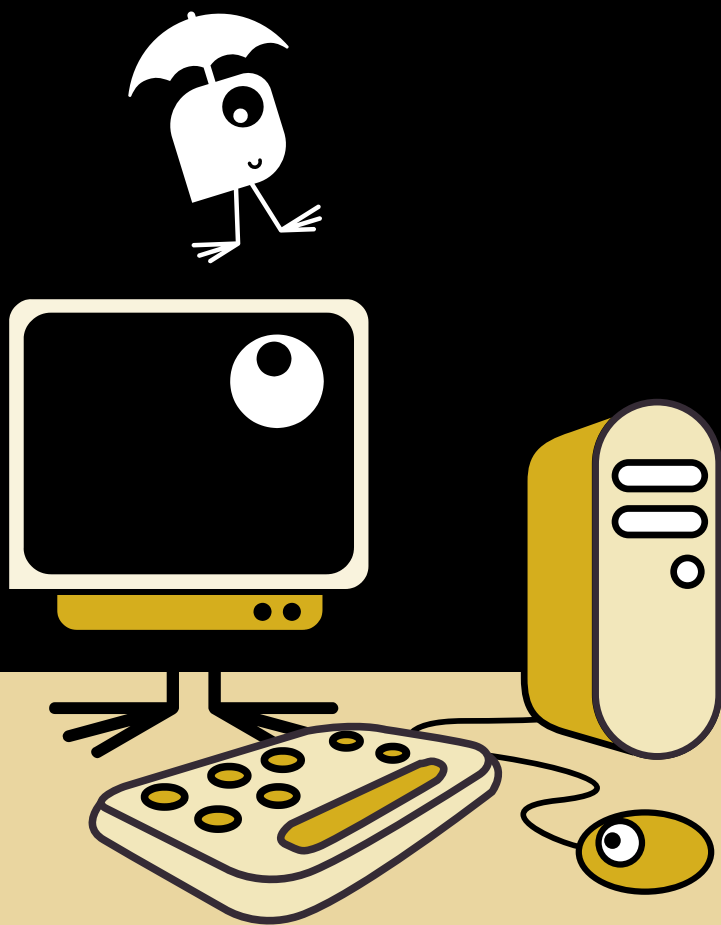


# Contrat de garantie et de services Ordinateur

Services Fnac



# Assistance Téléphonique

## En cas de difficulté avec votre appareil :

1. Vérifiez les points signalés dans la présente brochure, page 2
2. Munissez-vous de votre contrat et de votre facture  
Tous les éléments qu'ils contiennent nous sont indispensables pour donner suite à votre demande.
3. Téléphonez au :

**0 820 320 789 \***  
**7 jours sur 7, de 8h30 à 22h\*\***



\* N° Indigo. Tarif au 01/01/2006 : 0,12 € TTC/min

\*\* Hors jours légalement chômés ou sauf interdictions législatives ou réglementaires.

**Conservez votre facture et le présent contrat.  
Ils vous seront demandés pour toute intervention.**

**Facture n°** \_\_\_\_\_

Reportez le numéro de votre facture Fnac pour le matériel et son contrat de garantie



**Marque :** \_\_\_\_\_

**Type :** \_\_\_\_\_ **N° de série :** \_\_\_\_\_

**Date d'achat :** \_\_\_\_\_



**Nom :** \_\_\_\_\_ **Prénom :** \_\_\_\_\_

**Adresse :** \_\_\_\_\_

**Code postal :** \_\_\_\_\_ **Ville :** \_\_\_\_\_



**Adresse E-mail :** \_\_\_\_\_



**Tél. domicile :** \_\_\_\_\_ **Tél. mobile :** \_\_\_\_\_

**Tél. bureau :** \_\_\_\_\_

# Le contrat de garantie et de services de votre ordinateur



Vous avez souscrit un contrat de garantie et de services pour votre ordinateur portable ou de bureau acquis auprès de la Fnac. La Fnac vous remercie de votre confiance.

## 1. Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de garantie et de services proposées par la Fnac selon le type de pack que vous avez choisi.

Il porte sur le micro-ordinateur (et son éventuel moniteur) acheté(s) simultanément à la Fnac ou dans les 15 jours précédant sa souscription.

Il est valable dans l'ensemble des magasins Fnac de France métropolitaine et Monaco. Il prend effet à compter de sa date d'achat indiquée sur la facture Fnac.

Non renouvelable, il s'achèvera, selon l'option choisie indiquée sur votre facture d'achat, 1 an, 2 ans ou 3 ans après sa date d'acquisition.

En cas de cession du matériel pendant la durée des garanties et services, le présent contrat accompagnera l'ordinateur. Vous devrez alors contacter l'assistance téléphonique afin d'effectuer la modification du contrat en conséquence.

Il vous permet de bénéficier des garanties et services suivants, selon le Pack de garantie et de services que vous avez souscrit, dont le nom, le prix et la durée sont indiqués sur votre facture (nous vous conseillons de conserver ensemble contrat et facture Fnac).



### Pack Tranquillité



#### Pack Confort

- Assistance Téléphonique
- Garantie nationale, pièces et main d'œuvre
- Garantie de votre moniteur à écran TFT contre tout pixel défectueux
- Intervention à domicile ou enlèvement dans les 2 jours ouvrés suivant le diagnostic de l'assistance téléphonique
- Prêt d'un appareil de remplacement dans la limite du parc de prêt disponible

- Télémaintenance de votre ordinateur
- Bilan personnalisé annuel de votre ordinateur

Ces prestations et leurs conditions détaillées sont décrites pages 3 à 9 ci-après, que nous vous invitons à lire attentivement.

En tout état de cause, vous bénéficiez des garanties légales de conformité du bien au contrat et des vices cachés (voir article 8 du présent contrat).

## 2. Que faire en cas de difficulté ?

### 2.1. Vérifiez les points suivants :

- L'ordinateur est-il bien branché au secteur (et/ou pour un ordinateur portable : sa batterie est-elle chargée) ?
  - Le moniteur est-il branché au secteur et allumé ? Est-il connecté à la bonne prise de l'unité centrale ?
- Si votre moniteur affiche un écran noir : vérifiez que le contraste et la luminosité ne sont pas réglés au minimum (voir le manuel de votre ordinateur ou de votre moniteur).
- Si vous avez un ou plusieurs périphériques, sont-ils aussi branchés et connectés ?
- **Procédez à la sauvegarde de vos fichiers utilisateur (textes, images, bases de données que vous avez créés ou chargés vous-même sur votre ordinateur).**

Si la difficulté persiste :

### 2.2. Munissez-vous de votre contrat et de votre facture :

**Tous les éléments qu'ils contiennent nous sont indispensables** pour donner suite à votre demande (numéro et date de la facture d'achat, désignation exacte du matériel, type et durée du Pack souscrit, etc.).

### 2.3. Contactez l'assistance téléphonique au :



**0 820 320 789 \***

**7 jours sur 7, de 8h30 à 22h\*\***

Un technicien vous assiste par téléphone dans la mise en service et en cas de dysfonctionnement de votre matériel.

En cas de panne matérielle, le technicien de l'assistance établira un diagnostic et déclenchera une intervention (réparation à votre domicile ou enlèvement du matériel vers l'atelier de réparation). Vous restez libre de déposer votre matériel auprès du service après vente de votre magasin Fnac. Dans ce cas, nous vous remercions de bien vouloir l'indiquer au technicien de l'assistance.

Pour une action plus rapide de l'assistance téléphonique, notez soigneusement :

- La nature de la difficulté rencontrée (description de l'incident),
- Le texte des messages d'erreur éventuels ;
- Les circonstances précises, au moment de l'incident : logiciels utilisés, dernières actions effectuées...

Si vous avez acheté un Pack Tranquillité, précisez au technicien ou à l'hôtesse d'accueil que vous avez droit à la télémaintenance (voir ci-après). Si vous n'êtes pas équipé d'une connexion à Internet, précisez-le au technicien qui vous enverra un cédérom vous permettant d'activer la télémaintenance via votre modem.

\* N° Indigo. Tarif au 01/01/2006 : 0,12 € TTC/min

\*\* Hors jours légalement chômés ou sauf interdictions législatives ou réglementaires.

## 3. Les prestations



### 3.1. Assistance Téléphonique

La Fnac met à votre disposition, pendant la durée de votre contrat, un service d'assistance téléphonique au 0820 320 789\*.

Disponibles 7 jours sur 7\*\*, de 8h30 à 22h, des techniciens sont à votre écoute pour vous accompagner dans la mise en service ou en cas de dysfonctionnement de :

- votre ordinateur et des logiciels fournis par son fabricant ;
- vos périphériques achetés à la Fnac ;
- vos logiciels « Flèches Fnac ».

Le technicien de l'assistance ayant parfois besoin que soient effectuées certaines vérifications et manipulations sur l'ordinateur, sans lesquelles il ne serait pas en mesure d'effectuer un diagnostic, vous devez réaliser les manipulations qu'il vous indique, faute de quoi la Fnac ne sera pas en mesure d'exécuter les obligations découlant du présent contrat. En cas de panne matérielle, le technicien établira un diagnostic et déclenchera une intervention (réparation à domicile ou enlèvement à domicile du matériel vers l'atelier de réparation).

### 3.2. Garantie nationale, pièces et main-d'œuvre

La garantie pièces et main d'œuvre couvre uniquement, en cas de panne matérielle, la réparation à domicile ou la réparation avec enlèvement et livraison à domicile de : l'unité centrale, l'écran, le clavier, ou l'ordinateur portable. Sont exclus les accessoires et les consommables (batteries sauf les 12 premiers mois, cordons, chargeurs, télécommande, etc.) fournis d'origine ou dont le renouvellement est nécessaire (cartes mémoire, piles...).

Si votre appareil est immobilisé pendant plus de 6 jours, votre contrat de garantie et de services est prolongé de deux fois le temps d'immobilisation sauf cas de force majeure empêchant l'exécution normale des prestations (grève, cataclysme, émeute...).

### 3.3. Intervention à domicile

En cas de panne matérielle détectée par le technicien dans le cadre de l'assistance téléphonique, une intervention à domicile sera déclenchée dans les 2 jours ouvrés (ou plus tard, si vous le souhaitez). Votre matériel sera réparé à domicile ou enlevé à domicile pour vous être retourné une fois la réparation en atelier effectuée. Les interventions à domicile ont lieu sur rendez-vous, du lundi au samedi midi (hors jours fériés), entre 9h et 18h.



Afin de permettre la réalisation des opérations d'enlèvement ou de réparation, vous devez laisser l'accès libre au prestataire à votre domicile pendant les horaires prévus. Si vous êtes absent de votre domicile au moment fixé pour l'enlèvement, il vous appartient de contacter l'assistance téléphonique pour prendre un nouveau rendez vous. En cas d'absence au moment fixé pour le second rendez vous, le matériel sera enlevé dans le magasin Fnac de votre choix ; vous devez alors préciser le magasin choisi en contactant l'assistance téléphonique. Dans ce dernier cas, une fois réparé, votre matériel sera mis à votre disposition auprès du même magasin Fnac.

Dans le cadre des réparations, la Fnac prend à sa charge tous les frais inhérents au transport et à la remise en état du matériel objet du contrat, sauf les cas d'exclusion mentionnés à l'article 4. Dans ce dernier cas, la Fnac établit un devis de réparation exposant notamment le motif de la non prise en charge sous garantie et vous l'adresse. La réparation n'est effectuée qu'après que vous avez accepté le devis. En cas de refus du devis, le matériel vous est retourné en port dû.

Si vous préférez déposer votre matériel directement auprès du service après vente d'un magasin Fnac de France métropolitaine ou Monaco, indiquez-le au technicien de l'assistance téléphonique. Une fois réparé, votre matériel sera mis à votre disposition auprès du même service après vente.

### 3.4 Prêt d'un appareil de remplacement

Pendant la durée d'immobilisation de votre matériel, un appareil de prêt pourra vous être proposé, ce dans la limite du parc de prêt disponible, contre remise d'un chèque de caution.

Le parc de prêt est constitué de façon à remplacer la fonction principale des appareils garantis. L'appareil prêté n'est pas obligatoirement de la même marque ni du même type que l'appareil garanti, et n'en possède pas obligatoirement toutes les fonctionnalités.

Il vous sera demandé un chèque de caution d'un montant égal au prix de vente magasin de l'appareil prêté. Ce chèque vous sera rendu lorsque votre appareil réparé vous sera restitué et après vérification que l'appareil prêté aura été rendu dans l'état où il vous a été prêté (conformément au bon de prêt complété conjointement avec le réceptionniste) et accompagné de ses accessoires et manuel d'utilisation. Toute détérioration, perte, vol du matériel prêté vous sera facturé sur présentation de devis ou de facture.

### 3.5. Suivi des interventions

Avant toute réparation à domicile ou enlèvement vers l'atelier de réparation, un bilan de l'état de l'ordinateur sera effectué en présence du client, et porté sur une fiche de suivi qui accompagnera la machine lors du retour chez le client. Cette fiche indique notamment le matériel et les logiciels enlevés, ainsi que l'état général extérieur du matériel enlevé (propreté, rayures éventuelles...). Le client s'oblige à signer ce rapport, en y ajoutant toute remarque ou réserve qu'il estime utile.

À la fin de l'intervention ou lors du retour de l'ordinateur chez le client, la fiche de suivi est complétée, indiquant notamment la conformité du matériel livré avec celui qui a été enlevé, et un rapport d'intervention est délivré au client indiquant le résultat des opérations effectuées en atelier. Le client s'oblige à signer la fiche de suivi, en y ajoutant toute remarque ou réserve qu'il estime utile.

Un exemplaire du rapport d'intervention et de chaque fiche de suivi (lors de l'enlèvement et lors de la restitution) est remis au client.

La garantie est réputée exécutée lorsque le bon fonctionnement du matériel garanti est constaté par le client qui signe le rapport d'intervention.

### 3.6 Garantie de votre moniteur contre tout pixel défectueux



Votre moniteur à écran plat TFT acquis à la Fnac le même jour que votre ordinateur ou l'écran de votre ordinateur portable est garanti contre tout pixel défectueux pendant la durée du présent contrat. Au sens du présent contrat, est considéré comme défectueux tout pixel restant en permanence allumé ou éteint, ou dont un sous-pixel reste en permanence allumé ou éteint. Les défauts de colorimétrie ne sont pas couverts.

### 3.7. Télémaintenance

Si vous avez souscrit un Pack Tranquillité, l'option télémaintenance vient compléter la prestation de l'assistance téléphonique.

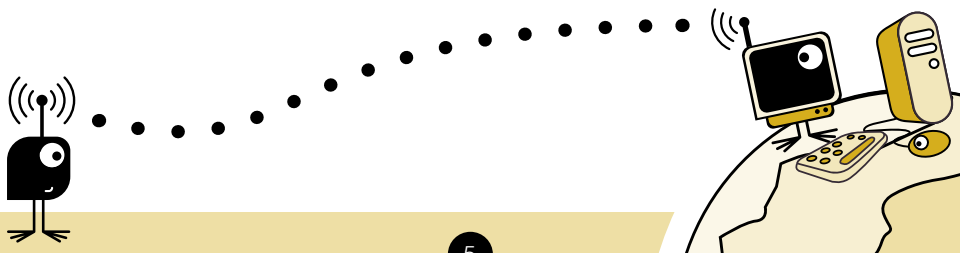
Lorsque vous contactez l'assistance téléphonique, le technicien, s'il l'estime utile pour résoudre votre difficulté plus vite et plus efficacement, ce hors cas de panne matérielle, pourra utiliser le service de télémaintenance. Grâce à cette technologie, le technicien prendra à distance le contrôle de votre ordinateur, en passant par Internet, et réalisera lui-même les manipulations.

Coût lié à l'utilisation de la télémaintenance :

- si vous utilisez la télémaintenance dans le cadre d'une connexion Internet haut débit, vous n'aurez pas de frais à votre charge.
- si vous utilisez la télémaintenance dans le cadre d'une connexion Internet RTC, le temps de connexion sera déduit de votre éventuel forfait ou sera à votre charge au tarif d'un appel local.
- si vous n'avez pas de connexion Internet et que vous utilisez la Télémaintenance via votre modem, le temps de communication sera à votre charge au tarif d'un appel vers la Région Parisienne.

L'accès au service de télémaintenance est conditionné par l'ouverture d'une session nominative toujours à l'initiative du technicien de l'assistance téléphonique. Toute intervention dans le cadre de ce service fera impérativement l'objet d'une validation informatique préalable du client, à chaque demande d'intervention, afin d'autoriser le technicien à effectuer les dites prestations : le client devra accepter l'ouverture de session en cliquant dans une boîte de dialogue qui s'affichera sur son écran d'ordinateur.

En cas de problèmes techniques et/ou de connexion, indépendants de notre volonté, qui empêcheraient la réalisation de la télémaintenance, l'assistance téléphonique sera substituée à la télémaintenance.



### 3.8 Bilan personnalisé

Si vous avez souscrit un Pack Tranquillité, vous bénéficiez d'un bilan personnalisé annuel de votre ordinateur, réalisé en utilisant la télémaintenance

Vous avez droit à un bilan par année de garantie de votre ordinateur, à effectuer pendant le mois précédent la date anniversaire d'achat de votre ordinateur.

Le bilan personnalisé est effectué sur rendez vous. Munissez-vous de la facture de votre Pack Service, contactez l'assistance téléphonique comme indiqué page 2 et précisez que vous désirez effectuer un bilan. Un jour et une plage horaire vous seront alors proposés.

Le bilan personnalisé permettra d'établir un bilan de votre configuration :

- Etat de la configuration générale (matériel et système)
- Contrôle antivirus
- Contrôle de sécurité Internet (pare-feu, esplogiciel)

A l'issue du bilan, le technicien vous donnera des conseils d'optimisation, de mise à jour logicielle et d'évolution matérielle de votre configuration.





## 4. Exclusions de garantie

Le présent contrat ne couvre pas :

Pour l'assistance téléphonique et la télémaintenance :

- les problèmes autres que ceux liés à la mise en service ou un dysfonctionnement de votre ordinateur et des logiciels, sans préjudice de la prestation de bilan personnalisé si le Pack Tranquillité a été souscrit.

Pour la garantie nationale :

- les problèmes liés à une utilisation anormale ou à la méconnaissance des logiciels ;
- toutes interventions nécessitées par une mauvaise installation initiale qui n'a pas été réalisée par la Fnac ou une personne agréée par la Fnac ;
- les travaux consécutifs à toutes réparations effectuées par du personnel non agréé par la Fnac ;

- les dommages consécutifs à tout élément accidentel extérieur ou à l'utilisation anormale du matériel (accident, malveillance, sabotage, fausse manœuvre, virus, fluctuation anormale du courant hors normes EDF, déficience d'alimentation électrique, incendie, inondation, foudre, cataclysmes naturels, chutes, chocs, non respect des spécifications du constructeur...);

- l'usure normale du micro-ordinateur et ses conséquences;

- les accessoires et les consommables (batteries sauf les 12 premiers mois, disquettes, imprimés...) fournis d'origine avec le micro-ordinateur ou dont le renouvellement est nécessaire (cartes mémoire, piles...);

- les interventions sur les périphériques autres qu'internes et fixés à demeure à l'unité centrale ;

- la modification des programmes, l'installation ou la désinstallation ou toute intervention ayant trait aux logiciels et les interventions sur tout matériel, même acquis à la Fnac, autre que le micro-ordinateur (et son éventuel moniteur acheté simultanément à la Fnac) objet du présent contrat. Par exception, lorsque la réparation de l'ordinateur implique le remplacement du disque dur, sa réinitialisation ou la suppression de logiciels installés, les logiciels bureautiques (traitement de texte, tableur, gestion de fichiers et de bases de données, suites bureautiques...), achetés à la Fnac et uniquement ceux-ci, pourront être réinstallés après la réparation de l'ordinateur, à condition que le client ait fourni lors de l'intervention les supports originaux et les licences des logiciels, ainsi qu'une copie de la facture Fnac de leur achat. Sont exclus de la réinstallation par la Fnac les jeux et tous les logiciels spécialisés tels que gestion de comptabilité, paye, etc.

- les interventions préventives telles qu'entretien courant ou révision, à l'exception des bilans personnalisés si le Pack Tranquillité a été souscrit ;

- toutes interventions hors du territoire de la France métropolitaine et de la Principauté de Monaco ;

- les interventions sur tout matériel n'ayant pas été acquis à la Fnac;

- les dommages consécutifs à l'emploi de consommables non conformes aux spécifications du constructeur.

## 5. Responsabilité

La responsabilité de la Fnac au titre de ce contrat est limitée à l'assistance téléphonique et à la remise en état de bon fonctionnement des matériels concernés dans les conditions et limites précisées par le présent contrat et selon le type de pack choisi par le client. La responsabilité de la Fnac ne pourra être engagée pour les conséquences directes ou indirectes des pannes (perte de temps, destruction des fichiers, pertes de données, virus, pertes de logiciels, erreurs, perte et/ou destruction de médias et/ou consommables, etc.), ainsi que les problèmes liés à une mauvaise utilisation ou à une méconnaissance des logiciels.

Les matériels vendus par la Fnac sont destinés à des particuliers. En conséquence, la Fnac ne saurait être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes des prestations incluses dans ce contrat (pertes de données, de chiffre d'affaire...) liées à une utilisation du matériel micro-informatique dans la cadre d'une activité à caractère professionnel.

Le client est réputé avoir pris toutes les précautions nécessaires pour sauvegarder ses données et ses logiciels avant l'enlèvement de la machine. Il lui appartient, après retour de celle-ci, de restaurer ses fichiers et ses logiciels (sauf l'exception mentionnée ci-dessus dans l'article 4 du présent contrat).

La Fnac s'engage à une totale confidentialité quant aux fichiers et documents dont auraient pris connaissance les techniciens de l'assistance téléphonique, sauf obligations légales contraires.

Les prestations effectuées dans le cadre de l'assistance téléphonique et de la télémaintenance sont clairement et strictement des obligations de moyens.

La Fnac ne saurait être tenue pour responsable des éventuelles pertes d'éléments et/ou données mémoire consécutives à l'exécution des prestations téléphoniques ou dans le cadre de la télémaintenance dues notamment aux perturbations du réseau Internet ou du réseau électrique.

## 6. Sous-traitance

La Fnac se réserve le droit de sous-traiter à une de ses filiales ou à un tiers tout ou partie des prestations prévues au présent contrat, sans que le client puisse y faire obstacle. En tout état de cause, la sous-traitance ne provoque aucune modification aux droits et obligations découlant du présent contrat pour le client comme pour la Fnac, cette dernière étant seule responsable des sous-traitants qu'elle pourrait désigner.

## 7. Informatique et Liberté

Les informations recueillies lors de l'achat de ce contrat sont nécessaires à la réalisation des services et à la gestion de nos relations commerciales. Elles sont destinées à la FNAC et aux sociétés permettant la réalisation de ceux-ci. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations vous concernant en écrivant à l'adresse suivante : FNAC - Service Relation Clients - 67 boulevard du Général Leclerc - 92612 Clichy cedex.

## 8. Garanties légales

### Article L211-4 Code de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

**Nota :** Ordonnance 2005-136 2005-02-17 art. 5 : Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

### Article L211-5 Code de la consommation

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

### Article L211-12 Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

### Article 1641 Code civil

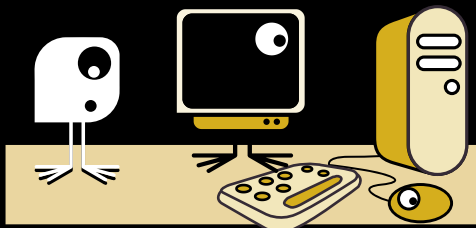
Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

### Article 1648 alinéa 1er Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Le présent contrat est présenté, et ses dispositions garantie par Fnac S.A., SA au capital de 6 909 217 Euros, dont le siège social est situé au 67 boulevard du Général Leclerc, 92612 Clichy cedex, immatriculée 775 661 390 RCS Nanterre.

## Quelques conseils pour préserver votre ordinateur



**Sauvegarde :** il est très important d'effectuer une sauvegarde systématique et régulière de vos données, spécialement avant de nous confier votre appareil.

Nous ne saurions être tenus pour responsables des éventuelles pertes de données consécutives à l'exécution de nos prestations, sauf évidemment en cas de faute de notre part.

**Virus :** votre micro-ordinateur est très vulnérable aux attaques des virus.

La Fnac vous recommande d'utiliser un anti-virus, qui préservera vos données et préviendra les infections. Les virus évoluant en permanence, vérifiez en achetant ce produit, que vous pourrez bénéficier des mises à jour gratuites par envoi postal de disquettes ou CD, ou par téléchargement sur Internet.

**Protection électrique :** aucune installation électrique n'est à l'abri de micro-coupures, de surtensions, tous phénomènes peu appréciés des matériels informatiques.

Afin de préserver votre ordinateur et votre travail, la Fnac vous conseille de vous équiper d'un dispositif de protection électrique, par exemple un onduleur ou un parafoudre, disponibles dans votre magasin Fnac.

