



## Contrat de garantie 3 ans de votre micro-ordinateur

### 1. Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de garanties et de services proposées par la fnac pour un micro-ordinateur et un seul, acquis à la fnac le même jour que ce contrat, et destiné à un usage non professionnel.

**Le présent contrat n'est valable que complété ci-dessous par la mention du micro-ordinateur couvert, de son numéro de série, du numéro de facture dudit périphérique et de sa date d'achat, et accompagné de la dite facture**

Micro-ordinateur couvert par le présent contrat

Marque \_\_\_\_\_ Type \_\_\_\_\_

N° de série \_\_\_\_\_

N° de facture fnac \_\_\_\_\_ Date d'achat \_\_\_\_\_

#### Validité-Durée

Le contrat prend effet et s'exécute à compter de sa date d'achat indiquée sur la facture fnac. Non renouvelable, il s'achèvera 3 ans après sa date d'acquisition.

#### Cession du matériel garanti

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

#### Prix

Le prix forfaitaire de ce contrat est indiqué sur votre facture (nous vous conseillons de conserver ensemble contrat et facture fnac).

#### Garanties et services

Il vous permet de bénéficier des garanties et services suivants :

- **Assistance téléphonique** au diagnostic des pannes
- **Garantie nationale pièces et main-d'œuvre**, pendant 3 ans à compter de la prise d'effet du contrat

**NB : Vous êtes réputé avoir pris toutes les précautions nécessaires pour sauvegarder vos données et vos logiciels. Les données et logiciels que vous stockez sur le matériel objet du présent contrat ne sont en aucun cas couverts par celui-ci.**

Les prestations et les conditions détaillées de l'extension de garantie sont décrites ci-après, nous vous invitons à les lire attentivement.

#### Que faire en cas de difficulté ?

##### 1.1. Vérifiez les points suivants :

- Votre appareil est-il bien raccordé au secteur électrique (directement ou via son bloc secteur, selon la marque et le modèle)
- Sa batterie est-elle chargée ?

##### Si la difficulté persiste :

##### 1.2. Munissez-vous de votre contrat et de votre facture et contactez l'assistance téléphonique au :

**0 825 020 020 \* 7 jours sur 7, de 8h30 à 22h \*\***

Un technicien vous assiste par téléphone en cas de dysfonctionnement de votre appareil. En cas de panne matérielle, il établira un diagnostic et vous orientera vers le service après-vente de votre magasin fnac.

### 2. Les prestations

#### 2.1. Assistance téléphonique

La fnac met à votre disposition dès la date d'achat mentionnée sur la facture et pendant la durée de votre contrat, un service d'assistance téléphonique au 0825 020 020 \*.

Disponibles 7 jours sur 7 \*\*, de 8h30 à 22h, des techniciens sont à votre écoute pour vous accompagner en cas de dysfonctionnement de votre micro-ordinateur.

Le technicien de l'assistance ayant parfois besoin que soient effectuées certaines vérifications et manipulations sur l'appareil, sans lesquelles il ne serait pas en mesure d'effectuer un diagnostic, le client s'oblige à réaliser les manipulations que lui indique le technicien, 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 de l'assistance établira un diagnostic, et vous orientera vers le service après-vente de votre magasin fnac ou de fnac.com.

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

La garantie pièces et main-d'œuvre couvre uniquement, en cas de panne matérielle, la réparation du micro-ordinateur objet du présent contrat. Sont exclus les accessoires et les consommables (batteries sauf les 12 premiers mois, cordons, chargeurs, télécommande, base de raccordement, etc.) fournis d'origine ou dont le renouvellement est nécessaire (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...).

Dans le cadre des réparations, la fnac prend en charge tous les frais inhérents à la remise en état du matériel objet du contrat, sauf les cas d'exclusion mentionnés à l'article 3. 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 ayez accepté le devis. En cas de refus du devis, le matériel est mis à votre disposition et le devis vous est facturé.

Cette garantie est applicable dans tous les magasins fnac de France métropolitaine et à Monaco et auprès de fnac.com..

**2.2.1. Matériel irréparable :** si le matériel est irréparable, la fnac s'engage soit à vous proposer un échange par un appareil aux fonctionnalités au moins équivalentes soit à vous indemniser sur la base de la valeur initiale sous déduction d'une vétusté déterminée à raison de 2% par mois à compter de la date d'achat, à valoir sur un appareil de remplacement, de même fonction acheté à la fnac. Cette disposition pourra également être proposée en cas de réparation d'un montant supérieur à la valeur vénale définie au jour du sinistre selon les termes précédents. Dans ce cas, la garantie prend fin pour l'appareil concerné.

**2.2.2. Reprise des appareils réparés :** Tout appareil non repris dans un délai de 3 mois après que le client y ait été invité par la Fnac sera considéré comme abandonné et la Fnac pourra en disposer de plein droit comme bon lui semble, en dédommagement total ou partiel du coût de la réparation y compris en procédant à sa destruction à l'expiration de ce délai.

**2.2.3. Avis de mise à disposition :** Lorsque votre appareil est disponible, vous êtes prévenu par nos soins soit par un avis de mise à disposition qui vous est envoyé à l'adresse indiquée par vous lors de son envoi ou de son dépôt en réparation, soit par un appel téléphonique ou par tout autre moyen de communication de votre choix.

La date de l'appel téléphonique ou la date de mise à disposition indiquée sur l'avis de mise à disposition est la date de mise à disposition qui s'appliquera.

**2.2.4 Garantie de réparation :** Les réparations sont garanties dès leur date de mise à disposition pendant une période de trois mois.

\* Coût de la communication au 1<sup>er</sup> octobre 2007 : 0,15 € TTC/min depuis un poste fixe, hors surcoût éventuel de l'opérateur.

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

### 3. Les exclusions

Le présent contrat ne couvre pas :

Pour l'assistance téléphonique :

- les problèmes autres que liés à l'installation, la mise en route du matériel garanti

Pour la garantie nationale :

- les travaux consécutifs à toutes réparations effectuées par du personnel non agréé par la fnac ;
- les dommages consécutifs à tout événement 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...), les dommages causés par l'incendie, la foudre, la corrosion par le sel, le fait d'une source d'énergie inadaptée, les cataclysmes naturels ;
- l'oxydation, la présence de sable et/ou d'eau, de poussière et plus généralement de tout corps étranger à l'appareil, l'utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil .
- l'usure normale du matériel ;
- les accessoires et les consommables (batteries sauf les 12 premiers mois, cordons, chargeurs, télécommande, base de raccordement, etc.) fournis d'origine ou dont le renouvellement est nécessaire (cartouches d'encre, papier, cartes mémoire...) ;
- les détériorations dues à des chutes, chocs ou mauvaises manipulations ;
- les interventions préventives telles qu'entretien courant ou révision ;
- les données et logiciels stockés sur tout périphérique de stockage de données objet du présent contrat ne sont en aucun cas couverts par celui-ci.

### 4. 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 du matériel concerné dans les conditions et limites précisées par le présent contrat. La responsabilité de la fnac ne pourra être engagée pour les conséquences directes ou indirectes des pannes (pertes de temps, destruction des fichiers, pertes de données, erreurs, perte et/ou destruction de médias et/ou consommables, etc.), ainsi que pour 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 (perte de données, de chiffre d'affaire...) liées à une utilisation du matériel dans le cadre d'une activité à caractère professionnel (commercial, collectif...).

### 5. Droit de rétractation

Vous disposez d'un délai de 15 jours à compter de la réception pour renoncer à utiliser le service objet du présent contrat. La demande de rétractation est à effectuer auprès de FNAC DIRECT, BP 47 - 93301 Aubervilliers Cedex. Le droit de rétractation ne peut être exercé dans le cas où l'exécution du présent contrat a commencé, avec l'accord du client, avant la fin du délai de 15 jours prévu précédemment.

### 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 libertés

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les informations nominatives et personnelles recueillies sont nécessaires à la réalisation des services et à la gestion de nos relations commerciales. Ces informations sont destinées à la Fnac et pourront dans ce cadre être communiquées aux organismes ou sociétés liées avec elle (filiales, sous-traitants et leurs mandataires). Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin des respecter les obligations légales et réglementaires et pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations vous concernant, dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, en écrivant à FNAC, Service Relation Clients - 67 boulevard du Général Leclerc - 92612 Clichy Cedex.

### 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.

#### 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 garanties par la société émettrice de la facture de vente de la prestation, dont le nom et les coordonnées sont mentionnés sur ladite facture.