

# Garantie Fnac 100% remboursé

## Nouvelle formule juillet 2011

### Conditions générales

#### Article 1- Objet

Les présentes dispositions définissent les conditions de la Garantie Fnac 100% Remboursé proposée par la FNAC pour un produit tel que défini à l'article 2, acquis sur le site Internet [www.fnac.com](http://www.fnac.com) le même jour que l'achat du produit ou dans les 14 jours calendaires qui suivent. L'achat de la présente Garantie emporte acceptation des présentes Conditions générales de vente envoyées par mail au Client au moment de l'achat du produit et consultables en ligne.

#### Article 2- Définitions

**Produit Garanti** : appareil acheté faisant l'objet d'une facture de vente auprès de la FNAC sur le site Internet [www.fnac.com](http://www.fnac.com) d'une valeur de quatre mille (4 000) euros ou moins et limité strictement aux catégories suivantes : Ordinateur, Tablette tactile, Moniteur, Imprimante, Scanner, Disque dur, Périphérique de saisie, Lecteur de livre électronique, Dictionnaire-traducteur électronique, Dictaphone, Calculatrice, GPS, Console de jeu de salon et/ou portable, Appareil photo, Objectif, Flash, Caméscope, Téléviseur, Lunettes TV 3D, Enregistreur vidéo numérique, Lecteur DVD/BRD, Chaîne Hi-fi ou élément Hi-fi, Casque audio, Baladeur MP3/Vidéo, Enceintes ou Station d'accueil pour baladeur, Dictaphone, Audio portable/Radio-réveil, Téléphone mobile vendu sans abonnement opérateur, Téléphone fixe. Le produit est acheté dans le cadre d'une utilisation non professionnelle.

**Panne** : dysfonctionnement interne du produit Garanti ayant pour origine un phénomène électrique, électronique ou mécanique entraînant une impossibilité d'utilisation.

#### Article 3- Description de la garantie

La « Garantie Fnac 100% Remboursé » permet au client lorsqu'une Panne est constatée, au comptoir Service Après Vente FNAC ou dans un atelier agréé par la Fnac ou par un technicien délégué à cet effet par la Fnac, et non exclue à l'article 9, d'obtenir directement l'émission d'un avoir durant la période de validité de la Garantie définie à l'article 7. Le montant de cet avoir est calculé sur la base de la somme payée initialement par le Client comprenant les remises, ristournes et offres spéciales dont le Client a pu bénéficier pour le produit Garanti.

Cet avoir est utilisable sur tout nouvel achat effectué au sein d'un magasin FNAC de France métropolitaine et Monaco et a une durée de validité de un (1) an. Il doit être utilisé en une seule fois et ne pourra faire l'objet d'un remboursement en espèces, par chèque ou par virement.

En complément, le Client dispose, pendant la même durée que la garantie, d'une assistance téléphonique pour le diagnostic des pannes.

Il bénéficie en outre, pendant la première année de la garantie, d'un service complémentaire décrit à l'article 4 selon la nature du Produit Garanti.

La présente Garantie est proposée par la société émettrice de la facture de vente, dont le nom et les coordonnées sont mentionnés sur ladite facture.

Cette Garantie est complémentaire aux garanties légales existantes telles que décrites à l'article 11, pour lesquelles le Client conserve toute liberté pour s'en prévaloir.

#### Article 4- Service complémentaire

Pendant la première année suivant l'achat du Produit Garanti, le Client peut bénéficier une seule fois de l'un des services complémentaires suivants, selon la nature du Produit Garanti :

- Pour un téléviseur, une chaîne Home Cinéma à éléments séparés ou une chaîne Hifi à éléments séparés :  
En cas de déménagement pendant la première année suivant l'achat de votre produit, un technicien se déplace à votre domicile pour procéder à la réinstallation de votre Produit Garanti. Cette prestation inclut :
  - o Pour un téléviseur :
    - Déballage du téléviseur à l'emplacement prévu par le client
    - Raccordement du téléviseur au réseau électrique
    - Raccordement au réseau local (antenne, câble, satellite)
    - Raccordement de tous les éléments périphériques courants avec les câbles et accessoires du client (magnétoscope, lecteur DVD et DVD-R, TNT, décodeur, console et ce dans la limite de la connectique disponible)
    - Mise en service et réglage des stations du téléviseur livré, dans l'ordre souhaité par le client
    - Vérification du bon fonctionnement de l'appareil
  - o Pour une chaîne Hifi ou une chaîne Home Cinéma à éléments séparés :
    - Raccordement entre eux de tous les éléments de la chaîne
    - Si l'un des éléments de la chaîne intègre un tuner radio : mise en service et réglage des stations
    - Raccordement au téléviseur pour une chaîne Home Cinéma

La prise de rendez-vous relative au service complémentaire de réinstallation d'un téléviseur ou d'une chaîne Hifi ou Home Cinéma est effectuée en contactant le service de prise de rendez vous de la Fnac au 0969 36 06 36 (numéro non surtaxé, disponible 7 jours sur 7, de 8h30 à 22h, hors jours chômés ou sauf interdictions législatives ou réglementaires) pour les magasins Paris et d'Ile de France. Pour les autres zones hors Paris et Ile de France, voir directement avec le magasin le plus proche.

Les prestations décrites ci-dessus n'incluent pas la livraison ou la fourniture d'aucun matériel, accessoire, ni aucune réparation matérielle ni l'installation de nouveaux matériels non fournis par la Fnac. Elles n'incluent pas la fourniture ou la pose de câble, de rallonges, de prises électriques ni la fourniture de clous, vis supplémentaires.

Les prestations souscrites incluent un seul déplacement du technicien. Elles n'incluent aucun déplacement ni prestation supplémentaire.

- Pour tout autre produit : Assistance en magasin
  - o Pendant la première année suivant l'achat de votre produit, vous bénéficiez une seule fois d'une prestation d'assistance auprès du Service Après Vente d'un magasin Fnac situé en France métropolitaine ou à Monaco. Vous pouvez choisir au choix une des trois prestations suivantes :
    - Mise en service : la prestation mise en service comprend la mise en route, le contrôle et le test de fonctionnement du produit acheté (vérification que le produit s'allume, que tous les accessoires sont présents).
    - Installation d'un logiciel ou d'un périphérique externe sur le Produit Garanti
    - Mise à jour du firmware (micro logiciel d'exploitation)

La prestation n'inclut aucune fourniture de logiciel ou matériel. Le Service Après Vente effectuera la prestation immédiatement ou, en cas d'affluence, selon les disponibilités du Service Après Vente.

## Article 5- Cession du Produit Garanti

En cas de cession du produit Garanti, la Garantie accompagne celui-ci. Vous devrez alors contacter l'assistance téléphonique afin d'en informer FNAC au numéro indiqué à l'article 8.

## Article 6- Prix

Le prix forfaitaire Toutes Taxes Comprises correspondant à la Garantie est celui figurant sur le site Internet [www.fnac.com](http://www.fnac.com) à la date d'achat du produit en fonction de la catégorie de l'appareil, de son prix et de la durée de la Garantie.

La somme due est payable au moment de l'achat avec le produit Garanti. Toute défaillance dans le paiement effectif du produit garanti ou de la Garantie elle-même fait obstacle à toute mise en œuvre de celle-ci.

Les factures originales correspondantes au paiement de l'appareil Garanti et au paiement de la Garantie doivent être conservées impérativement pour la mise en œuvre de celles-ci.

## Article 7- Durée

La Garantie prend effet à l'issue de la garantie FNAC « Panne au déballage », soit le seizième (16<sup>ème</sup>) jour calendaire suivant la date d'acquisition du produit Garanti, pour une durée mentionnée sur la facture d'achat.

Non renouvelable, elle prend fin :

- En cas de panne matérielle de l'appareil Garanti, au moment de l'exécution de la Garantie.
- Si aucune panne n'est survenue au produit Garanti, selon l'option choisie par le client au moment de l'achat de la Garantie, parmi les durées de la « Garantie Fnac 100% Remboursé » proposées par la Fnac pour le produit garanti. Cette option de durée est mentionnée sur la facture d'achat de la Garantie.

## Article 8- Procédure en cas de panne

- Vous pouvez dans un premier temps vérifier si votre appareil est bien raccordé au secteur électrique ou s'il est bien chargé.
- Si la difficulté persiste, munissez-vous des présentes conditions, de votre facture d'achat du Produit Garanti et de la facture d'achat de la présente Garantie et
  - Pour un ordinateur de bureau ou un téléviseur dont la diagonale de l'écran est supérieure ou égale à 81 cm, vous pouvez vous présenter au comptoir du Service Après Vente du magasin FNAC de votre choix (voir ci-après), ou si vous le préférez, bénéficier d'une prestation à domicile ci-après mentionnée.

Dans ce dernier cas, contactez l'assistance téléphonique au :

**0969 36 06 36\***

**7 jours sur 7, de 8h30 à 22h\*\***

\* Numéro non surtaxé

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

Un technicien vous assiste par téléphone. Si une panne matérielle est probable, il établira un pré-diagnostic et prendra rendez-vous avec vous pour l'enlèvement à domicile de votre ordinateur de bureau, ou le passage d'un technicien pour le diagnostic de votre téléviseur.

- Pour tout autre produit, présentez-vous au comptoir du Service Après Vente du magasin FNAC de votre choix en France ou à Monaco.
  - 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 liées à la Garantie.
- Reprise du produit en cas de panne matérielle et émission d'un avoir

En cas de Panne garantie, sur confirmation du diagnostic, la FNAC reprend immédiatement votre produit technique avec ses accessoires. **La remise de l'appareil et de ses accessoires est impérative pour actionner la Garantie et emporte leur transfert de propriété de plein droit au bénéfice de la FNAC.** Un avoir vous est remis, utilisable dans un magasin FNAC tel que décrit à l'article 3 des présentes.

Dans le cas où un ou plusieurs accessoires du Produit Garanti en panne ne seraient pas remis par le client à la FNAC, le montant de l'avoir sera réduit de 10%.

Si, pour un ordinateur de bureau ou un téléviseur dont la diagonale de l'écran est supérieure ou égale à 81 cm, avec un passage à votre domicile, lorsque la panne garantie est constatée soit sur place, soit en atelier après enlèvement du Produit Garanti, vous êtes informé que vous pouvez vous faire délivrer l'avoir dans le magasin Fnac de votre choix en France métropolitaine ou à Monaco, sur présentation au comptoir du Service Après-vente de la facture d'achat du Produit Garanti et de la présente Garantie.

La mise en œuvre de la Garantie met immédiatement fin à la Garantie qui ne pourra plus produire d'effet. En aucun cas les dispositions des présentes Conditions Générales ne s'appliquent à un quelconque autre produit, même acquis en utilisant l'avoir qui vous est remis en échange du Produit Garanti en panne.

## Article 9- Exclusions

**Sont exclus et ne sont pas couverts au titre des présentes :**

**Pour l'assistance téléphonique :**

- les prestations autres que le pré-diagnostic des pannes matérielles

**Pour le Produit Garanti :**

- la défectuosité de pixel et les défauts de colorimétrie des pixels ;
- les pannes résultant de la modification des caractéristiques d'origine du Produit Garanti ;
- les dommages causés aux parties extérieures du Produit Garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que, par exemple, rayures, écaillures, égratignures ;
- les dommages résultant de virus informatiques ;
- 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, utilisation de périphériques, de consommables ...), les dommages causés par l'incendie, la foudre, la corrosion par le sel, le fait d'une source d'énergie inadaptée, les cataclysmes naturels ;
- les dommages résultant d'une utilisation professionnelle ;
- les pannes résultant de l'oxydation, de la présence de sable et/ou d'eau, de poussière et plus généralement de tout corps étranger à l'appareil, de l'utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil ;

- les accessoires et les consommables (batteries, piles, écouteurs, ...) fournis d'origine ou dont le renouvellement est nécessaire;
- les pannes et détériorations dues à des chutes, chocs ou mauvaises manipulations ;
- les interventions préventives telles qu'entretien courant ou révision ;
- les données et logiciels stockés sur le produit objet de la présente garantie, ou sur tout élément qui lui serait relié ou connecté.

Pour le service complémentaire, aucune prestation ne pourra être assurée :

- si les conditions d'alimentation électrique, ou autres sont défectueuses ou ne sont pas conformes aux normes de sécurité ;
- si suivant la nature du service rendu il est impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du client ;
- si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur et/ou fournisseur en matière de sécurité ;
- si les équipements ont fait l'objet d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leur intégrité ou affecté leur bon fonctionnement ;
- en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le client a expressément demandé une prestation, notamment si les équipements sont inaccessibles pour quelque raison que ce soit ;
- le technicien peut immédiatement cesser d'assurer ses Prestations, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail à leur lieu d'exécution risquent de mettre sa sécurité en danger.

## Article 10- Responsabilité

La responsabilité de la FNAC au titre de cette Garantie est limitée aux conditions décrites aux présentes. 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. A ce titre, le Client veillera à effectuer des sauvegardes de ses fichiers sur des supports annexes.

Les matériels vendus par la FNAC au titre de la présente garantie sont destinés à des particuliers. En conséquence, la Fnac ne saurait être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes (perte de données, de chiffre d'affaire...) liées à une utilisation du matériel dans le cadre d'une activité à caractère professionnel (commercial, civil...).

En ce qui concerne spécifiquement le service complémentaire, la Fnac ne pourra être tenue pour responsable en cas d'inexécution de la prestation du fait du client (tel que notamment absence du client) ou pour des raisons légitimes tenant à la sécurité des biens et des personnes (tel que notamment, installation électrique défectueuse). Dans ces deux cas, la prestation sera réputée avoir été exécutée par la Fnac.

En cas de responsabilité de la Fnac à raison d'une faute établie à son égard à l'occasion de l'exécution des prestations, le montant de la réparation est limitée aux seuls dommages directs, certains et subis par le client, à l'exclusion expresse de la réparation des dommages indirects et immatériels qu'elle qu'en soit la cause, tels que perte de données, préjudices financiers et commerciaux, manque à gagner et pertes d'exploitation

Le client s'oblige à l'achèvement de l'accomplissement de la prestation à signer un bon d'intervention indiquant impérativement toutes réserves et les éventuels problèmes de fonctionnement constatés, ou à le signaler à la Fnac par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 2 jours ouvrés.

## **Article 11- Réclamation**

En cas de difficultés dans l'application de la Garantie, le Client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou d'une organisation professionnelle de la branche ou de tout autre conseil de son choix. Il est rappelé que la recherche de solution amiable n'interrompt pas la durée de la garantie constructeur, ni la Garantie. Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions de la Garantie suppose que le Client honore ses engagements financiers, qu'il utilise le Produit Garanti de façon normale et qu'aucun tiers non agréé par le vendeur intervienne pour la réparation du Produit Garanti.

## **Article 12- Loi informatique et Libertés**

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés », les informations nominatives et personnelles recueillies lors de l'achat ou de la mise en œuvre de la présente garantie sont nécessaires à la gestion du présent contrat et à la gestion de nos relations commerciales. Ces informations sont destinées à la FNAC pour l'exécution du présent contrat, et pourront dans ce cadre être communiquées aux organismes ou sociétés liés avec elle (filiales, sous-traitants et leurs mandataires). Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de 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 pourrez être amené à recevoir par courrier des offres ou propositions de la FNAC, des sociétés et enseignes du groupe FNAC et de nos partenaires. Si vous ne le souhaitez pas vous pouvez en faire la demande en écrivant à l'adresse ci-dessous.

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 – Services Relation Clients – 9 rue des Bateaux-Lavoisirs – 94768 IVRY-SUR-SEINE CEDEX.

## **Article 13- Garanties légales**

La présente Garantie ne fait pas obstacle à l'application des garanties légales existantes (garantie légales des vices cachés et garantie légale de conformité) et garanties commerciales qui auraient pu être fournies par le Constructeur ou FNAC par ailleurs.

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 1<sup>er</sup> 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.

### **Article 14- Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, vous disposez d'un délai de sept (7) jours francs à compter de la réception de votre mail de confirmation de commande pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalité. Toutefois, le droit de rétractation ne peut être exercé dès lors que l'exécution de la Garantie a commencé, avec votre accord, avant l'expiration du délai susvisé.

Pour toute question concernant l'exercice du droit de rétractation, vous pouvez contacter notre service clients via le numéro accessible dans votre page « Mon Compte » ; pour cela il vous suffit de vous identifier à l'aide de votre adresse e-mail et votre mot de passe. Vous pouvez également l'envoyer par courrier recommandé à l'adresse suivante : FNAC DIRECT Service Clients - BP 9 - 93301 AUBERVILLERS CEDEX

**BULLETIN de RETRACTATION**  
**à la Garantie Fnac 100% remboursé**

**RETRACTATION DANS LE DÉLAI DE 7 JOURS**

**A envoyer par lettre recommandée avec avis de réception, dans les 7 (sept) jours à compter de la confirmation de la commande à :**

**FNAC DIRECT Service Clients - BP 9 - 93301 AUBERVILLERS CEDEX**

**N° de commande :** \_\_\_\_\_

**Garantie 100% remboursé commandée sur fnac.com le :** \_\_\_\_\_

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

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Code Postal:** \_\_\_\_\_ **Ville :** \_\_\_\_\_

**Conformément aux dispositions légales relatives à la vente à distance, je dispose d'un délai de 7 jours pour annuler l'achat de la Garantie 100% remboursé, sans pénalités. Par conséquent, je vous notifie, par l'envoi du présent coupon, l'annulation de cette dernière.**

**Fait à (ville) :** \_\_\_\_\_

**Le (date) :** \_\_\_\_\_

**Signature**