



# Garantie Réparation

Vous venez de choisir un service de protection de votre produit en cas de panne. La Fnac et NES vous remercient de votre confiance.

## Que faire en cas difficulté avec votre produit ?

**Présentez-vous directement au comptoir du Service Après-Vente du magasin FNAC de votre choix pour une aide et un diagnostic immédiat,**

**ou contactez l'Assistance Téléphonique Fnac au 0969 324 334\***

**Du lundi au samedi : 8h30 – 21h**

**Dimanche : 10h – 18h**

\* Coût d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe. Hors jours légalement chômés ou sauf interdictions législatives ou réglementaires

Pour un téléviseur d'une diagonale de 101 cm ou plus, si une panne matérielle est probable après appel à l'Assistance Téléphonique Fnac, le technicien prendra rendez-vous avec vous pour un diagnostic à domicile de votre téléviseur.

Sur confirmation du diagnostic de panne, FNAC fera réparer à ses frais votre produit.

*Les conditions générales de la Garantie Réparation sont applicables aux procédures décrites ci-dessus et sont détaillées dans les pages suivantes.*

# Conditions générales de la Garantie Réparation

au 11 juillet 2017

## ARTICLE 1- OBJET

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, au nom et pour le compte de NATIONAL ELECTRONIQUE SERVICES (ci-après « NES » Société par Actions Simplifiée – Siège social : Z.I. de la Saussaye – Rue des Genêts – 45590 Saint Cyr en Val ; RCS Orléans 387 544 869).

**Les présentes dispositions définissent les conditions de la Garantie Réparation proposée par NATIONAL ELECTRONIQUE SERVICES (ci-après NES) pour le Produit Protégé tel que défini à l'article 2, acquise, dans un des magasins à enseigne FNAC en France métropolitaine et à Monaco (auprès de la société dont les mentions légales apparaissent sur la facture Fnac relative à la Garantie Réparation) le même jour que l'achat du produit ou dans les 14 jours calendaires qui suivent cet achat (sur présentation en caisse de la facture du Produit Protégé). Les informations contractuelles sont présentées en langue française. L'achat du présent Service emporte acceptation des présentes Conditions générales y afférentes transmises au Client au moment de l'achat du produit et consultables en ligne et au sein du magasin FNAC.**

Cette Garantie Réparation 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 2- DÉFINITIONS

**Produit Protégé** : appareil acheté auprès d'un magasin à enseigne FNAC en France métropolitaine ou à Monaco faisant l'objet d'une facture de vente mentionnant le produit et le service Garantie Réparation associé. Le Produit Protégé doit avoir été acheté par un particulier majeur ou une personne morale. Le produit ne peut pas faire l'objet d'une utilisation professionnelle commerciale intensive donnant lieu à une usure rapide (location des Produits Protégés, utilisation continue dans un lieu public, etc.).

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

Le Client doit être un particulier majeur ou une personne morale, souscrivant la présente Garantie Réparation dans le cadre d'une activité non commerciale et pour une utilisation non professionnelle.

## ARTICLE 3- DESCRIPTION DU SERVICE

La « Garantie Réparation » permet au client lorsqu'une Panne matérielle 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 FNAC, et non exclue à l'article 8, d'obtenir la **réparation gratuite de son appareil**. Une fois réparé, ce dernier sera mis à votre disposition au comptoir SAV du magasin Fnac où vous l'avez déposé.

### Si et seulement si le Produit Protégé est un téléphone mobile :

En cas de panne ou de dysfonctionnement de l'écran du téléphone mobile protégé pendant la durée de la présente garantie, celui-ci sera réparé ou remplacé gratuitement.

En cas de panne ou de dysfonctionnement, **uniquement pendant la troisième année de la présente garantie**, de la batterie fournie d'origine, elle sera remplacée gratuitement par une batterie de remplacement neuve **d'une marque et d'un modèle compatibles avec le Produit Protégé**. Est considérée comme défectueuse au titre du présent contrat une batterie ayant moins de 50% de capacité résiduelle de charge.

**Seule la batterie fournie d'origine avec un téléphone mobile est protégée au titre des présentes pendant la troisième année de la présente garantie. Pour tout autre Produit Protégé, les batteries lorsqu'elles sont amovibles sont exclues et ne sont pas couvertes, ainsi qu'il est indiqué à l'ARTICLE 8- EXCLUSIONS.**

**Si le Produit Protégé s'avère irréparable** (ou que le coût de la réparation est supérieur au prix de vente initial du produit) :

- a. **Si le Produit Protégé n'est pas un téléphone mobile**, vous serez indemnisé via l'édition d'un bon d'échange utilisable dans votre magasin Fnac. Le montant de ce bon d'échange 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 l'achat du Produit Protégé) moins la décote de vétusté suivante :

- Pour un Ordinateur :
  - 20% de décote pour une Panne survenue en Année 3
  - 30% en Année 4
- Pour tout autre produit :
  - 25% de décote pour une Panne survenue en Année 3
  - 35% en Année 4
  - 45% en Année 5

**Ce bon d'achat est utilisable sur tout nouvel achat effectué au sein d'un magasin à enseigne FNAC de France métropolitaine et Monaco et a une durée de validité de un (1) an à compter de son émission. Il peut porter sur plusieurs produits mais doit être utilisé en une seule fois et ne pourra faire l'objet d'un remboursement en espèces, par chèque ou par virement, en tout ou en partie, quand bien même le bon d'achat ne serait pas utilisé pour la totalité de son montant.**

- b. **Si et seulement si le Produit Protégé est un téléphone mobile,** il sera remplacé par un téléphone mobile reconditionné aux caractéristiques et capacités équivalentes à celles du Produit Protégé.

La présente Garantie Réparation ne fait pas obstacle à l'application d'autres garanties commerciales qui auraient pu être fournies par ailleurs. Vous pouvez en effet, suivant le produit que vous avez acquis, bénéficier de la garantie commerciale FNAC sur le Produit Protégé (vous référer à votre facture FNAC). Vous pourrez ainsi choisir entre la mise en œuvre de la garantie commerciale (si existante et si la panne du produit entre dans les pannes prises en charge par cette garantie commerciale) et la mise en œuvre de la présente Garantie Réparation (sous réserve du respect des présentes Conditions Générales).

Pour pouvoir bénéficier de la Garantie Réparation sur le Produit Protégé, il convient impérativement de conserver la facture d'achat du Produit Protégé et celle de la Garantie Réparation.

#### **ARTICLE 4- CESSION DU PRODUIT PROTÉGÉ**

En cas de cession du Produit Protégé, la Garantie Réparation le couvrant, accompagne la cession de celui-ci. Vous devrez alors contacter l'assistance téléphonique FNAC afin d'en informer NES et la FNAC au numéro indiqué à l'article 3.

#### **ARTICLE 5- PRIX – VALIDATION DE COMMANDE - PAIEMENT**

##### **5.1 Prix :**

Les prix de la Garantie Réparation est indiqué en euros toutes taxes comprises. Il est modifiable à tout moment.

Le prix forfaitaire Toutes Taxes Comprises correspondant au Service est celui indiqué au sein du magasin à enseigne FNAC au moment de l'achat en vigueur.

Le prix de la Garantie Réparation variera en fonction de la catégorie du Produit Garanti, de son prix d'achat et de la durée de la Garantie choisie par le Client.

En magasin FNAC : le prix de la Garantie Réparation est payable au moment de l'achat en caisse concomitamment avec le produit Protégé ou au moment de l'achat de la Garantie Réparation seule lorsque celui-ci a lieu dans les 14 jours calendaires suivant l'acquisition du Produit Protégé.

Toute défaillance dans le paiement effectif du Produit Protégé ou de la Garantie Réparation elle-même fait obstacle à toute mise en œuvre de celle-ci.

Les factures originales correspondantes au paiement du Produit Protégé et au paiement de la Garantie Réparation doivent être conservées impérativement pour la mise en œuvre de celles-ci.

##### **5.2 Paiement**

Le règlement peut s'effectuer selon les moyens de paiement acceptés par FNAC indiqués auprès des caisses et de l'accueil du magasin FNAC.

#### **ARTICLE 6- DURÉE**

**Le Service prend effet** pour la durée mentionnée sur la facture d'achat calculée en jours calendaires à compter : à compter de la date d'achat de la Garantie Réparation et du Produit Garanti acquis concomitamment au sein d'un magasin FNAC, ou rétroactivement lorsque l'achat de la Garantie a lieu dans les 14 jours de l'achat du Produit Protégé.

Le Service Garantie Réparation ne s'appliquera pas lorsque la garantie FNAC « Panne au déballage » s'applique au Produit Protégé et ce, pendant la durée de la garantie FNAC « Panne au déballage » soit 16 jours calendaires suivant la date d'acquisition du Produit Protégé, ces deux garanties étant non

cumulables (voir conditions sur les affiches apposées aux Espaces Services et services après-vente des magasins Fnac).

Le Service prend fin automatiquement et sans formalités en cas de panne matérielle du Produit Protégé donnant lieu à remboursement sous forme d'avoir.

## **ARTICLE 7- PROCÉDURE EN CAS DE PANNE MATÉRIELLE**

Vous pouvez dans un premier temps vérifier si votre Produit Protégé est bien raccordé au secteur électrique ou s'il est bien chargé. Si la difficulté persiste, munissez-vous des présentes Conditions Générales, de votre facture d'achat du Produit Protégé et de la facture d'achat de la présente Garantie Réparation et présentez-vous directement au comptoir du Service Après-Vente du magasin FNAC de votre choix en France métropolitaine ou à Monaco (sous réserve qu'il dispose d'un Service Après-Vente) pour un diagnostic immédiat.

Si vous le préférez, vous pouvez contacter l'assistance téléphonique au numéro indiqué ci-après :

**0969 324 334\***

**Du lundi au samedi : 8h30 – 21h**

**Dimanche : 10h – 18h**

\* Coût d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe

\*\* 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 vous invitera à vous présenter au comptoir du Service Après-Vente du magasin FNAC de votre choix en France métropolitaine ou à Monaco** (sous réserve qu'il dispose d'un Service Après-Vente). Le technicien de l'assistance ayant parfois besoin que soient effectuées certaines vérifications et manipulations sur le Produit Protégé, 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 Réparation. Si une Panne matérielle est constatée, vous obtiendrez la réparation gratuite de votre appareil. Une fois réparé, ce dernier sera mis à votre disposition au comptoir SAV du magasin Fnac où vous l'avez déposé (ou pourra être livré chez vous dans le cas d'un téléviseur dont la diagonale de l'écran est supérieure ou égale à 101 cm).

Pour un téléviseur dont la diagonale de l'écran est supérieure ou égale à 101 cm, vous pouvez aussi bénéficier si vous le souhaitez d'une prestation à domicile après contact de l'assistance téléphonique. Si une Panne matérielle est probable, il établira un pré-diagnostic et prendra rendez-vous avec vous pour le passage d'un technicien pour le diagnostic de votre téléviseur. Afin de permettre la réalisation du diagnostic dans les meilleures conditions, le Client doit avoir prévu préalablement au diagnostic l'accessibilité au Produit Protégé dans des conditions normales de sécurité. Le diagnostic ne pourra être assuré s'il est impossible d'accéder dans le lieu de résidence du Client, si l'environnement physique du Produit Protégé est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur en matière de sécurité.

## **ARTICLE 8- 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 couvertes par la présente Garantie Réparation**

**Pour la protection du Produit Protégé en cas de Panne matérielle :**

- **la défectuosité de pixel et les défauts de colorimétrie des pixels – sauf si le Produit protégé est un téléphone mobile, voir l'article 3**
- **les pannes résultant de la modification des caractéristiques d'origine du Produit Protégé**
- **les dommages causés aux parties extérieures du Produit Protégé 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 commerciale intensive donnant lieu à une usure rapide (location des Produits Protégés, utilisation continue dans un lieu public, etc.)
- 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 lorsqu'elles sont amovibles – sauf, pendant la troisième année de la présente garantie, la batterie fournie d'origine avec un téléphone mobile, voir l'article 3, 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.

## ARTICLE 9- RESPONSABILITÉ

La responsabilité de NES au titre de cette Garantie Réparation est limitée aux conditions décrites aux présentes. La responsabilité de NES ne pourra être engagée pour les conséquences 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 au titre de la présente Garantie Réparation sont destinés à des particuliers. En conséquence, NES et la Fnac ne sauraient être tenus responsables des conséquences directes ou indirectes (perte de données, de chiffre d'affaire, préjudices financiers et commerciaux, manque à gagner, pertes d'exploitation...) résultant d'une mauvaise utilisation du matériel dans le cadre d'une activité à caractère professionnel (commercial, civil...).

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 NES par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 2 jours ouvrés.

## ARTICLE 10- DROIT APPLICABLE – LITIGES - RÉCLAMATION

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française. La langue des présentes Conditions Générales est la langue française.

**En cas de difficultés dans l'application de la Garantie Réparation, le Client a la possibilité, après avoir contacté le SAV du magasin FNAC de son choix ou l'assistance téléphonique ou le service clientèle FNAC à l'adresse suivante : FNAC Service Clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavois – 94200 Ivry-sur-Seine., de contacter NES à l'adresse suivante : Rue des Genêts - Zone de la Saussaye - 45590 Saint-Cyr-en-Val.**

**À défaut de résolution des difficultés rencontrées par le Client, ce dernier 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 le Service. Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions du Service suppose que le Client honore ses engagements financiers, qu'il utilise le Produit Protégé de façon normale et qu'aucun tiers non agréé par le vendeur intervienne pour la réparation du Produit Protégé.**

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse suivante service clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavois – 94200 Ivry-sur-Seine

FNAC adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et au service de médiation du e-commerce (60 rue la Boétie – 75008 Paris – [relationconso@fevad.com](mailto:relationconso@fevad.com)). Vous pouvez recourir à ce service de médiation pour les litiges de consommation liés à un achat effectué auprès de FNAC sur internet ou en magasin.

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Consommateur FNAC (9 rue des Bateaux-Lavois – 94200 Ivry-sur-Seine) avant toute demande de médiation.

En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

## ARTICLE 11- LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

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 recueillies par la FNAC en tant que responsable du traitement seront utilisées pour les seuls besoins de l'exécution du présent contrat, et pourront dans ce cadre être communiquées à des tiers autorisés ou aux organismes ou sociétés liés avec elle (mandants, filiales, sous-traitants et leurs mandataires), seulement aux fins de l'exécution du présent contrat. 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 amenés 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-Lavoirs – 94768 IVRY-SUR-SEINE CEDEX. Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

Notre site [www.fnac.com](http://www.fnac.com) est également conçu pour être particulièrement attentif aux besoins de nos clients. C'est entre autres pour cela que nous faisons usage de cookies. Le cookie a pour but de signaler votre passage sur notre site. Les cookies ne sont donc utilisés par Fnac Direct que dans le but d'améliorer le service personnalisé qui vous est destiné.

Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique : Si votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la création de votre compte Fnac sur [www.fnac.com](http://www.fnac.com) ou de la passation de votre commande, nous vous informons que vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution de vos commandes ou pour vous contacter afin de vous proposer de nouveaux services. Sans préjudice de ce qui précède, conformément aux dispositions légales, vous êtes informés que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur cette liste qui s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels vous avez déjà conclu un contrat.

## ARTICLE 12- IDENTIFICATION

La Garantie Réparation est proposée par la Société NATIONAL ELECTRONIQUE SERVICES, Société par Action Simplifiée au capital de 756 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Orléans, sous le numéro B 387 544 869, ayant son siège social Rue des genêts Zone de la Saussaye, 45590 Saint Cyr en Val)

## ARTICLE 13 - GARANTIES LÉGALES

La présente Garantie Réparation **ne fait pas obstacle à l'application des garanties légales** de conformité et des vices cachés (visées dans l'encadré ci-dessous et dont les textes sont précisées en Annexe 1 des présentes.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur:

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien. Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

## Annexe 1

### **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 L. 211-16 Code de la Consommation :**

**Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.**

### **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.**