



Garantie 100% Immédiat

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 de 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 36 06 36*
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, l'intervenant prendra rendez-vous avec vous pour un diagnostic à domicile de votre téléviseur.

Sur confirmation du diagnostic de panne, FNAC vous reprend immédiatement votre produit technique avec ses accessoires. La remise de l'appareil et de ses accessoires à la FNAC est impérative pour actionner la Garantie et emporte leur transfert de propriété de plein droit au bénéfice de FNAC.

La Garantie 100% Immédiat offre bien plus qu'une simple solution en cas de panne :

	REMBOURSEMENT À VALEUR D'ACHAT EN CAS DE PANNE*	ASSISTANCE MICRO MAGASINS GRATUITE**		OFFRE DE REPRISE 20% APRÈS 5 ANS
ORDINATEURS HORS APPLE	✓	✓	✓	
ORDINATEURS APPLE	✓	✓		
TVV, PHOTO, HIFI, PEM***	✓			✓
BUREAUTIQUE, CASQUES	✓			

* Remboursement par un bon d'achat FNAC valable 1 an utilisable dans un magasin FNAC dans les conditions précisées à l'article 9 des conditions générales. Une décote de 10% est appliquée en cas d'accessoire du Produit Garanti manquant (NB : les jeux inclus dans un pack Console de jeu ne sont pas considérés comme des accessoires)

** Mise en route, installation de logiciel, restauration de version usine, etc.

*** Valable sur la Garantie 100% Immédiat 5 ans. Voir conditions ci-dessous

Les conditions générales de la Garantie 100% Immédiat sont applicables aux procédures décrites ci-dessous et sont détaillées dans les pages suivantes.

Conditions générales de la Garantie 100% Immédiat

au 14 avril 2016

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 100% Immédiat proposée par NATIONAL ELECTRONIQUE SERVICES (ci-après NES) pour le Produit Protégé tel que défini à l'article 2, acquise

- Soit sur le site www.fnac.com (site géré par la société Fnac Direct SA – Siège social : Le Flavia - 9 rue des bateaux-lavois - 94768 Ivry-sur-Seine Cedex ; RCS Créteil B 377 853 536 - N°TVA intracommunautaire : FR 93377853536) concomitamment à l'achat du produit Garanti sur www.fnac.com (produits vendus et expédiés par fnac.com). Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de la validation de la commande du Client sur fnac.com. Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes « Conditions générales » avant la passation de sa commande. La validation de la commande sur fnac.com vaut donc acceptation de ces « Conditions générales ». Un récapitulatif des informations de la commande du Client et des Conditions Générales, sera communiqué au Client en format PDF via l'e-mail de confirmation de commande ;
- Soit 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 100% Immédiat) 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 Garanti). Les informations contractuelles sont présentées en langue française. L'achat de la présente Garantie 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 100% Immédiat 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 100% Immédiat 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 100% Immédiat dans le cadre d'une activité non commerciale et pour une utilisation non professionnelle,

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

La « Garantie 100% Immédiat » permet au Client lorsqu'une Panne matérielle est constatée, au comptoir Service Après-Vente FNAC d'un magasin à enseigne FNAC de France métropolitaine et Monaco (disposant d'un tel comptoir de Service Après-Vente), ou dans un atelier agréé par la Fnac ou par un intervenant délégué à cet effet par FNAC, et non exclue à l'article 9, d'obtenir directement l'émission d'un bon d'achat durant la période de validité de la Garantie 100% Immédiat définie à l'article 7. Le montant de ce bon d'achat 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.

La présente Garantie 100% Immédiat 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 100% Immédiat (sous réserve du respect des présentes Conditions Générales).

Pour pouvoir bénéficier de la Garantie 100% Immédiat sur le Produit Protégé, il convient impérativement de conserver la facture d'achat du Produit Protégé et celle de la Garantie 100% Immédiat.

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.

En complément, le Client dispose, pendant la même durée que la Garantie 100% Immédiat :

- d'une assistance téléphonique pour le diagnostic des pannes au **0969 36 06 36** du Lundi au Samedi de 8h30 à 21h et le Dimanche de 10h à 18 h (coût d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe).
- dans le cas des Ordinateurs Apple et hors Apple : d'un accès aux services d'Assistance Micro en Magasin tel que précisé à l'Article 4.
- dans le cas des Ordinateurs hors Apple : d'un espace à Fnac Sauvegarde 100Go tel que précisé à l'article 5

ARTICLE 4 - ASSISTANCE MICRO MAGASINS GRATUITE

Si et seulement si, la présente Garantie est souscrite pour un ordinateur, vous bénéficiez, sans frais supplémentaires, d'un accès pour le Produit Protégé couvert par la Garantie 100% Immédiat, à l'Assistance Micro disponible auprès du Service Après-Vente d'un magasin à enseigne Fnac situé en France métropolitaine ou à Monaco (et disposant d'un Service Après-Vente).

Les prestations disponibles au 14 avril 2016 sont les suivantes :

- mise en service **du Produit Protégé** : 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 périphérique ou installation de logiciel sur le Produit Protégé (sauf systèmes d'exploitation)
- restauration version usine du Produit Protégé,
- mise à jour du logiciel d'exploitation du Produit Protégé,
- création de DVD de restauration du Produit Protégé (si le Produit Protégé est un ordinateur),
- réinstallation d'ordinateur,
- installation de barrette mémoire sur le Produit Protégé,
- transfert de données du Produit Protégé.

La prestation choisie 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.

Ces prestations sont réservées au Client ayant acquis le Produit Protégé et la Garantie 100% Immédiat, et dans un cadre exclusivement non commercial. Ces prestations pourront être effectuées pendant les horaires d'ouverture du Service Après-Vente du magasin FNAC choisi et sous réserve qu'un intervenant du SAV FNAC soit disponible. Ces prestations ne peuvent être réalisées que si le Client dispose du Produit Protégé. Dans tous les cas, le Client devra présenter sa facture d'achat du Produit Protégé et de la Garantie 100% Immédiat, au SAV FNAC qui réalisera la prestation choisie.

La prestation choisie ne pourra pas être assurée :

- **si le Produit Protégé a fait l'objet d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié son intégrité ou affecté son bon fonctionnement ;**
- **si le Produit Protégé n'est pas équipé d'un logiciel antivirus actif.**

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 5 - FNAC SAUVEGARDE 100GO

Si et seulement si, la présente Garantie est souscrite pour une durée de 3 ans, et pour un ordinateur de bureau ou portable compatible PC livré avec un système d'exploitation Windows, vous bénéficiez pour la même durée d'un service en ligne de sauvegarde et de restauration de données.

Ce Service développé par Oodrive permet de disposer d'un système de sauvegarde et de restauration de fichiers en ligne. Le Client peut ainsi sauvegarder ses fichiers sur un espace de sauvegarde mis à sa disposition sur les serveurs de Oodrive, et procéder quand il le souhaite à une restauration, sur son ordinateur personnel, de ses données au complet ou d'un seul fichier, à partir des données stockées sur les serveurs de Oodrive. L'utilisation du Service Fnac Sauvegarde est soumise à l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de Fnac Sauvegarde 100Go.

Les Conditions Générales d'Utilisation de Fnac Sauvegarde 100Go sont consultables ci-après à la suite des présentes Conditions Générales. Vous êtes responsable des fichiers que vous stockez et partagez, et garantisiez avoir les droits et autorisations nécessaires. La responsabilité de Fnac ne saurait être engagée à ce titre. Le Service Fnac Sauvegarde est réservé à des personnes physiques pour un usage strictement personnel et non commercial.

Pour activer votre service Fnac Sauvegarde 100Go, munissez-vous de la facture de votre ordinateur compatible PC et de sa Garantie 100% Immédiat 3ans souscrite, et contactez l'Assistance Technique Fnac l'assistance téléphonique au numéro indiqué ci-après :

0969 36 06 36*

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

L'intervenant de l'assistance vous communiquera alors un code d'activation.

Connectez-vous ensuite sur le site de Fnac Sauvegarde 100GO : www.fnac-sauvegarde.com

Et suivez les indications qui vous y sont données pour activer votre compte, et télécharger l'utilitaire de sauvegarde puis l'installer sur votre ordinateur.

ARTICLE 6 - CESSIION DU PRODUIT PROTÉGÉ

En cas de cession du Produit Protégé, la Garantie 100% Immédiat 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 7 - PRIX – VALIDATION DE COMMANDE - PAIEMENT

7.1 Prix :

Le prix de la Garantie 100% Immédiat 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 100% Immédiat 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 100% Immédiat est payable au moment de l'achat en caisse concomitamment avec le produit Protégé ou au moment de l'achat de la Garantie 100% Immédiat 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 100% Immédiat 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 100% Immédiat doivent être conservées impérativement pour la mise en œuvre de celles-ci.

7.2 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 8 - 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 100% Immédiat 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.**

Non renouvelable, la Garantie 100% Immédiat prend fin automatiquement et sans formalités :

- **en cas de panne matérielle du Produit Protégé donnant lieu à mise en œuvre de la Garantie 100% Immédiat.** En cas de disparition du Produit Garanti (notamment perte, vol)
- Si aucune Panne **matérielle** n'est survenue au Produit Protégé, la Garantie 100% Immédiat prend fin à l'expiration de sa durée, selon l'option choisie par le Client au moment de l'achat de la Garantie 100% Immédiat, parmi les durées de la « Garantie 100% Immédiat » proposées par FNAC. Cette option de durée est mentionnée sur la facture d'achat de la Garantie 100% Immédiat

ARTICLE 9 - 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 100% Immédiat 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 36 06 36*

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 intervenant 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). L'intervenant 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 l'intervenant, faute de quoi la FNAC ne sera pas en mesure d'exécuter les obligations liées à la Garantie 100% Immédiat.

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 intervenant 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.

• **Reprise du Produit Protégé en cas de Panne matérielle et émission d'un bon d'achat :**

En cas de Panne **matérielle** couverte par la présente Garantie 100% Immédiat, sur confirmation du diagnostic de l'intervenant FNAC, FNAC vous reprend immédiatement votre Produit Protégé avec ses accessoires. **La remise du Produit Protégé et de ses accessoires à la FNAC est impérative pour actionner la Garantie 100% Immédiat et emporte leur transfert de propriété de plein droit au bénéfice de FNAC. Le Client est informé qu'il doit veiller à sauvegarder les données se trouvant dans le Produit Protégé avant reprise par FNAC. Le Client est entièrement responsable au titre des données pouvant se trouver au sein du Produit Protégé qu'il restitue à FNAC dans le cadre de la présente Garantie 100% Immédiat. Le Client déclare effacer l'ensemble des données se trouvant dans le Produit Protégé avant reprise par FNAC, et s'il ne le fait pas, accepte expressément que la responsabilité de FNAC ne saurait être engagée au titre des données qui seraient présentes au sein du Produit Protégé et leur éventuelle utilisation.**

Un bon d'achat FNAC 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 Protégé en panne ne seraient pas remis par le client à la FNAC, le montant du bon d'achat sera réduit de 10%.**

Pour un téléviseur dont la diagonale de l'écran est supérieure ou égale à 101 cm, avec un passage à votre domicile, lorsque la Panne **matérielle** couverte par la Garantie 100% Immédiat est constatée soit sur place, soit en atelier après enlèvement du Produit Protégé, vous êtes informé que vous pouvez vous faire délivrer le bon d'achat 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 Protégé et de la présente Garantie 100% Immédiat.

La mise en œuvre du remboursement du Produit Protégé met immédiatement fin à la Garantie 100% Immédiat qui ne pourra plus produire d'effet. En aucun cas les dispositions des présentes Conditions Générales ne s'appliquent à un quelconque produit autre que le Produit Protégé, même acquis en utilisant le bon d'achat qui vous est remis en échange du Produit Protégé en Panne **matérielle**.

ARTICLE 10 - 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 100% Immédiat**

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

- **la défectuosité de pixel et les défauts de colorimétrie des pixels**
- **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, 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 l'Assistance Micro Magasins gratuite, aucune prestation ne pourra être assurée :

- si le Produit Protégé a fait l'objet d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié son intégrité ou affecté son bon fonctionnement ;
- si le Produit Protégé n'est pas équipé d'un logiciel antivirus actif.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ

La responsabilité de NES au titre de cette Garantie 100% Immédiat 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. À ce titre, le Client veillera à effectuer des sauvegardes de ses fichiers sur son espace Fnac Sauvegarde ou sur des supports annexes.

Les matériels vendus par la FNAC au titre de la présente Garantie 100% Immédiat 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...).

En ce qui concerne spécifiquement le service complémentaire, NES ne pourra être tenu pour responsable en cas d'inexécution de la prestation du fait du client (manipulation anormale, volontaire ou non, ayant modifié l'intégrité ou affecté le bon fonctionnement du Produit Protégé). Dans ce cas, la prestation sera réputée avoir été exécutée par la Fnac pour le compte de NES.

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 12 - 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 100% Immédiat, 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). 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 13 - 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 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-Lavois – 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 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 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 14 - IDENTIFICATION

La Garantie 100% immédiat 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 15 - GARANTIES LÉGALES

La présente Garantie 100% Immédiat **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.

ARTICLE 16 - RÉTRACTATION

- **En cas de souscription à la Garantie 100% Immédiat sur www.fnac.com**: le Client bénéficie, conformément aux dispositions légales en vigueur, d'un droit de rétractation pendant 14 jours à compter de la commande du contrat de Garantie « 100% Immédiat » pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalité.

Pour exercer votre droit de rétractation, conformément aux dispositions légales, vous trouverez ci-joint en Annexe 2 le formulaire-type de rétractation à nous adresser avant l'expiration du délai prévu à l'adresse suivante : FNAC Service Clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavois – 94200 Ivry-sur-Seine. Vous pouvez exercer votre droit de rétractation par tout moyen à la FNAC et notamment par courrier postal ou un mail exprimant votre volonté de vous rétracter sans aucune ambiguïté, et mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

L'acceptation expresse du démarrage du contrat de Garantie 100% Immédiat avant la fin du délai de rétractation, est formalisée lors de l'acceptation de la souscription au contrat de Garantie 100% Immédiat lors de la validation de commande sur www.fnac.com. Toutefois le droit de rétractation ne peut plus être

exercé dès lors que le contrat de Garantie 100% Immédiat a été réalisé entièrement, avec votre accord, avant l'expiration du délai susvisé.

Dans le cas où vous exercez votre droit de rétractation au contrat de Garantie 100% Immédiat alors que sa prise d'effet a commencé avant la fin du délai de rétractation (et tant que la Garantie 100% Immédiat n'a pas été mise en œuvre), vous serez remboursé du montant de la Garantie 100% Immédiat dans les conditions définies à l'article 16 ci-après.

Si le Client a commandé le Produit Garanti et la Garantie 100% Immédiat sur fnac.com, en cas d'exercice par le Client de son droit de rétractation sur le Produit Garanti commandé sur www.fnac.com, la Garantie 100% Immédiat accompagnera celui-ci et sera remboursée au même titre que le Produit Garanti, dans les conditions de l'article 16.

- **En cas de souscription à la Garantie 100% Immédiat en magasin FNAC :** le Client ne bénéficie pas dans ce cas du droit de rétractation susvisé.

ARTICLE 17 - REMBOURSEMENT

Le remboursement par FNAC au titre de l'exercice par le Client de son droit de rétractation dans les conditions de l'article 15 ci-dessus, est effectué au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle FNAC est informée de votre décision de vous rétracter et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande sur www.fnac.com (sauf votre accord exprès pour un remboursement selon un autre moyen de paiement).

Il est cependant précisé, dans l'hypothèse d'un paiement total ou partiel par chèques cadeaux, que ceux-ci ne peuvent être remboursés ni en espèces, ni par chèque, ni par carte bancaire. Le remboursement des achats effectués par chèques cadeaux s'effectuera exclusivement sous forme de chèques cadeaux pour un montant identique à celui payé sous cette forme.

Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté quel qu'en soit motif.

Les avantages obtenus lors de la commande de la Garantie 100% Immédiat, notamment grâce à une carte de fidélité, seront annulés en cas de rétractation.

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.

Annexe 2 – Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur fnac.com (produits et services vendus et expédiés par Fnac) – *sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales applicables.*

A l'attention de FNAC – service clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavois – 94200 Ivry-sur-Seine.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la commande du contrat de garantie ci-dessous :

Nom du contrat de garantie concerné :

Commandé le

Numéro de la commande :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

Conditions Générales de Vente

au 2 avril 2016

Clauses applicables aux produits techniques en cas de souscription au service « Garantie 100% Immédiat » vendu par FNAC pour le compte de NES

Pour une Garantie 100% Immédiat 5 ans :

OFFRE FNAC DE REPRISE

Pour tout Contrat Garantie 100% Immédiat souscrit pour une durée de 5 ans, dans l'hypothèse où à son échéance le Produit Protégé n'a subi aucune Panne **matérielle** entraînant la mise en application de la Garantie, la Fnac s'engage, sur présentation du justificatif de paiement du Produit Protégé et de la Garantie « 100% Immédiat 5 ans », à reprendre votre appareil objet de la présente garantie, à hauteur de 20% de son prix payé, à l'occasion du rachat dans un magasin Fnac (France et Monaco), le même jour, d'un appareil de même type. Le montant de la reprise par la Fnac ne pourra cependant en aucun cas excéder 20% du prix d'achat du nouvel appareil affiché dans le magasin FNAC concerné.

Le montant de la reprise vous est versé par déduction immédiate sur le prix d'achat du nouvel appareil, inscrite sur la facture de celui-ci.

L'offre de reprise est valable pendant une durée de 2 ans à compter de la date d'échéance du contrat « Garantie 100% Immédiat 5 ans », soit les sixième et septième années après la date de prise d'effet du contrat.

Cette clause n'est applicable qu'en cas d'achat d'un appareil neuf de remplacement dans un magasin Fnac en France métropolitaine ou à Monaco, hors transaction Internet.

Elle n'est pas applicable si la Garantie a été exécutée en raison d'une Panne **matérielle** subie par le Produit Protégé.

Pour une Garantie 100% Immédiat 5 ans :

OFFRE FNAC DE REPRISE

Pour tout Contrat Garantie 100% Immédiat souscrit pour une durée de 5 ans, dans l'hypothèse où à son échéance le Produit garanti n'a subi aucune panne entraînant la mise en application de la Garantie, la Fnac s'engage, sur présentation du justificatif de paiement du Produit Garanti et de la Garantie « 100% Immédiat 5 ans », à reprendre votre appareil objet de la présente garantie, à hauteur de 20% de son prix payé, à l'occasion du rachat dans un magasin Fnac (France et Monaco), le même jour, d'un appareil de même type. Le montant de la reprise par la Fnac ne pourra cependant en aucun cas excéder 20% du prix d'achat du nouvel appareil affiché dans le magasin FNAC concerné.

Le montant de la reprise vous est versé par déduction immédiate sur le prix d'achat du nouvel appareil, inscrite sur la facture de celui-ci.

L'offre de reprise est valable pendant une durée de 2 ans à compter de la date d'échéance du contrat « Garantie 100% Immédiat 5 ans », soit les sixième et septième années après la date de prise d'effet du contrat.

Cette clause n'est applicable qu'en cas d'achat d'un appareil neuf de remplacement dans un magasin Fnac en France métropolitaine ou à Monaco, hors transaction Internet.

Elle n'est pas applicable si la Garantie a été exécutée en raison d'une panne subie par le Produit Garanti.

Conditions Générales de Vente FNAC Sauvegarde

au 7 mars 2016

Un espace de 100 Go sur Fnac Sauvegarde est disponible pour tous les clients de la Garantie 100% Immédiat 3 ans Ordinateurs hors-Apple.

L'utilisation du service implique l'acceptation sans restriction des présentes conditions générales d'utilisation par le client (ci-après le « Client »). Cette acceptation se fait lors de l'installation du logiciel, préalablement à son accès au service.

ARTICLE 1. OBJET

Oodrive propose, par l'intermédiaire de National Electronique Services (ci-après "NES"), qui elle-même le propose par l'intermédiaire de la Fnac, un service de sauvegarde et de restauration de données pour postes utilisateurs disponible à partir de PC (ci-après le "Service"), intégré uniquement dans les Garantie Fnac 100% immédiat 3 ans vendues pour un ordinateur compatible PC (hors Apple) (ci-après la « Garantie »). Les présentes conditions (ci-après le "Contrat") définissent les conditions dans lesquelles Oodrive réserve au Client sur ses serveurs un espace disque sur lequel enregistrer ses données et consent au Client un droit d'utilisation limité à un poste utilisateur et pour une durée déterminée du logiciel (ci-après « le Logiciel »).

La capacité de stockage attribuée au Client est de 100Go

ARTICLE 2. DURÉE

Le Contrat prend effet à compter de la date de souscription de la Garantie et pendant la durée de trois (3) ans.

L'activation du Service se réalise sur le site internet dédié à cet effet (<https://www.fnac-sauvegarde.com>), à l'aide de la clé d'activation et des identifiants Fnac.com du Client. Les modalités d'obtention sont décrites dans la documentation de la Garantie.

Le présent Contrat prendra fin à l'expiration de cette période.

ARTICLE 3. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le Service développé par Oodrive permet de disposer d'un système de sauvegarde et de restauration de fichiers en ligne. Le Client peut ainsi sauvegarder ses fichiers sur un espace de sauvegarde mis à sa disposition sur les serveurs de Oodrive, et procéder quand il le souhaite à une restauration, sur son ordinateur personnel, de ses données au complet ou d'un seul fichier, à partir des données stockées sur les serveurs de Oodrive. Les fichiers sont accessibles depuis tout ordinateur connecté à Internet. Le Service implique que le Client dispose d'un ordinateur compatible avec le Service, d'un accès haut-débit à Internet et d'une adresse e-mail valide. Le Client doit également installer le Logiciel sur son ordinateur. Le Client reconnaît que le poste informatique grâce auquel sera utilisé le Service est conforme à la configuration minimale requise indiquée par la Fnac sur le document de souscription à la Garantie

Le client reconnaît avoir reçu une information suffisante de la part de la Fnac.

ARTICLE 4. GARANTIE DE BON FONCTIONNEMENT

Oodrive garantit le Client que ce dernier bénéficiera, à compter de la date de son inscription sur le Site Internet et de l'installation avec succès sur l'ordinateur du Client du Logiciel, d'une garantie de bon fonctionnement pendant toute la durée du présent Contrat. Ne peuvent faire l'objet de cette garantie de bon fonctionnement :

- * Les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnements liés à l'incompatibilité du matériel et des logiciels du Client,
- * Les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnements du réseau Internet et/ ou du fournisseur d'accès à Internet du Client et/ou liés à la nature de l'abonnement à Internet souscrit par le Client
- * Les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnements résultant des pannes du matériel et/ou des logiciels du Client
- * Les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnements résultant de la foudre, des dégâts des eaux,....
- * Les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnement résultant de l'installation électrique ou téléphonique du Client et/ou des fournisseurs de ces fluides,
- * Les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnements liés à une modification du Service par le Client ou un tiers non agréé par Oodrive, par NES ou la Fnac.

Ainsi que plus généralement tout dysfonctionnement ou mauvais fonctionnement, dès lors que Oodrive n'en serait pas responsable.

Le Service étant un service de sauvegarde, il n'est pas destiné à l'hébergement ou l'archivage principal des données sauvegardées. Il est préconisé de toujours disposer d'une copie de ses données sur un support amovible.

ARTICLE 5. PROPRIETE DU LOGICIEL ET OBLIGATIONS EN DECOULANT POUR LE CLIENT

Oodrive concède au Client un droit d'utilisation du Logiciel non exclusif et incessible pour la durée telle que définie par l'article 2 et dans le monde entier.

Le Client installe le Logiciel sur son ordinateur pour son usage personnel.

À compter de la date d'installation, le Client a la garde de l'ensemble du Logiciel et en est responsable. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas copier le Logiciel, ni le transférer, à ne pas le désassembler, ni le modifier de quelque manière que ce soit, ni le traduire, à n'accorder aucune licence ou location, à ne pas le fusionner avec d'autres logiciels.

Le droit consenti au Client au titre des présentes est valable pour une installation sur le seul poste PC bénéficiant de la Garantie, ledit Client étant par ailleurs une personne physique réputée agir pour son intérêt personnel et familial et non à titre commercial.

Le Client reconnaît les droits de propriété intellectuelle de Oodrive sur le Logiciel ainsi que sur toute documentation communiquée par Oodrive et sur la marque Oodrive.

Au terme du Contrat, quel qu'en soit le fait générateur, le Client s'engage à désinstaller le Logiciel de son ordinateur.

ARTICLE 6. ENGAGEMENTS DE OODRIVE

6.1 Confidentialité

Oodrive s'engage à garder strictement confidentiels l'existence et le contenu des fichiers et des données du Client stockés sur ses serveurs par l'intermédiaire du Service et s'interdit de les communiquer à des tiers et ce sauf violations par le Client des dispositions légales applicables et/ou de demandes émanant des Autorités Administratives ou judiciaires compétentes.

6.2 Virus

Toutes données du Client enregistrées par le Client sur les serveurs de Oodrive qui s'avèreraient corrompues, infectées par un virus ou tous autres programmes informatiques pouvant endommager les matériels ou logiciels de Oodrive ou de tiers, pourront être effacées par Oodrive ou mis en quarantaine étant entendu que la Fnac en informera le Client par e-mail dans les plus brefs délais.

Dans tous les cas, les données du Client seront enregistrées sous sa seule responsabilité.

6.3 Accessibilité

Oodrive s'engage à mettre à disposition du Client l'accès à ses serveurs 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et ce sauf éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du réseau et des serveurs informatiques choisis par Oodrive et cas de force majeure.

6.4 Sécurité

Oodrive s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires, conformes à l'état de l'art et de la technique, pour protéger la sécurité des fichiers et des données du Client qui sont sauvegardés par le biais du Service.

Toutefois, ces sécurités ne sauraient dispenser le Client de disposer des logiciels (notamment antivirus mail et back web...) nécessaires et de procéder à l'analyse et au traitement de ses données et ce régulièrement.

6.5 Assistance Téléphonique

L'assistance technique Fnac est disponible pendant la durée du contrat, 7 jours sur 7*, aux numéros et tarifs indiqués en magasin, sur le site Fnac.com et sur le document de souscription de la Garantie.

* À l'exception des jours légalement chômés ou sauf interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle.

ARTICLE 7. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client sera seul responsable des actions réalisées par des tiers auxquels il autoriserait l'accès au Service avec son identifiant et son mot de passe. Ces identifiants sont personnels et confidentiels, le Client étant seul responsable de leur utilisation. Le Client doit utiliser le Service dans le respect de la Loi et des règlements. En conséquence, il est strictement interdit au Client d'utiliser l'espace de stockage mis à sa disposition par le présent Contrat pour stocker, quelle qu'en soit sa forme, des fichiers dont le contenu serait en infraction avec la Loi, les Règlements applicables (notamment, Droit de propriété intellectuelle,...), l'ordre public ou aux bonnes mœurs, incitatifs à la haine raciale, révisionnistes,

obscènes, diffamatoires, violents, pédopornographiques, pornographiques... Fnac et Oodrive disposant à ce titre de tous recours contre le Client

Le Client est réputé utiliser le Service à des fins strictement personnelles et familiales. En conséquence, les données enregistrées par le Client sur les serveurs de Oodrive sont réputées n'avoir aucune valeur marchande ou commerciale, ce que le Client déclare reconnaître et accepter.

Le Client reste seul propriétaire des données et fichiers qu'il transfère et/ou stocke sur le Service. Le client s'interdit de transférer, stocker, copier, partager des données pour lesquelles il ne disposerait pas de l'ensemble des droits ou à défaut de l'autorisation des ayants droit.

Le Client s'engage à vérifier que les transferts de fichiers effectués par l'intermédiaire du Service sont effectivement réussis. Oodrive décline toute responsabilité en cas d'échec lors de la procédure de transfert ou de téléchargement de fichiers à destination de l'espace de synchronisation et de partage du Client

Oodrive ne supervise pas les sauvegardes qui sont réalisées sous l'entière responsabilité du Client. Par conséquent, il incombe au Client de configurer le Logiciel pour programmer les sauvegardes et de s'assurer que celles-ci se sont bien déroulées.

Si la sauvegarde ou la réplication n'a pas eu lieu depuis trois (3) jours, le Client recevra une alerte par mail. Toutefois Oodrive ne prend aucune mesure corrective sans demande explicite du client et ne peut garantir que l'alerte mail sera bien reçue par le Client.

ARTICLE 8 : STOCKAGE

Le Client s'engage à ne pas dépasser la capacité de stockage telle qu'indiquée sur le document de souscription de la Garantie.

ARTICLE 9 : CONDITIONS FINANCIÈRES

Le client a accès au Service moyennant le parfait règlement du prix de la Garantie mentionné sur la facture, le contrat ou le ticket de caisse lors de son passage en caisse dans le magasin Fnac. En cas d'impayé, l'accès du Client au Service sera supprimé et le présent contrat sera automatiquement résilié. Conformément à l'article L.121-17 du Code de la consommation, le Client ayant la qualité de consommateur et souscrivant au Service via le site internet de Fnac, dispose d'un délai de rétractation qui expire quatorze (14) jours après la souscription en ligne. Le Client accepte que sa première utilisation du Service vaut pour exécution du Service et renonce expressément à son droit de rétractation, y compris lors des réabonnements au Service et changement d'offre, conformément à l'article L.121-21-8 du Code de la consommation.

En cas de refus par le Client d'accepter les présentes Conditions Générales, matérialisé par un clic sur le bouton « Je refuse les conditions » et en cas de rétractation avant la première utilisation du Service conformément à l'alinéa précédent, le Client pourra se voir rembourser le prix d'acquisition de son Livret dans les conditions suivantes :

* dans un magasin FNAC ;

* sur présentation du contrat, de la facture ou du ticket de caisse correspondant à l'achat de la Garantie.

* après vérification par la FNAC de la réalité du refus des conditions ou de la rétractation.

ARTICLE 10. DONNÉES PERSONNELLES

Les données confiées par le Client dans le cadre du Service sont considérées comme confidentielles par Oodrive, NES et FNAC. Notamment, Oodrive, NES et Fnac s'interdisent toute revente ou divulgation des données sauf pour répondre aux obligations réglementaires et judiciaires.

Les informations telles que « nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, numéros de téléphone, adresses IP de connexion » seront conservées par Oodrive, NES et Fnac pendant toute la durée de la relation contractuelle et jusqu'à douze mois à compter de l'expiration ou de la résiliation du Service.

Les informations nominatives recueillies sont indispensables à Oodrive pour la mise en place et la gestion du Service. Le Client autorise expressément Oodrive à traiter en mémoire informatisée les données les concernant conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, et à les communiquer à ses sous-traitants ou à ses partenaires dans le respect du présent Contrat et de sa finalité.

Le Client peut, pour des motifs légitimes, s'opposer à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement. Pour exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'opposition, le Client doit s'adresser par écrit à : Fnac 9, rue des Bateaux-Lavois – ZAC Port d'Ivry 94768 Ivry-sur-Seine Cedex. Toute demande devra être impérativement accompagnée d'une copie d'un justificatif d'identité en cours de validité.

ARTICLE 11. RESPONSABILITÉ

Chacune des parties sera responsable de ses fautes, erreurs ou omissions, selon les conditions de droit commun étant entendu que cette responsabilité sera limitée aux seuls dommages directs.

Le Client détient seul la possibilité de choisir ou non d'enregistrer ses fichiers et données, de les conserver, ou de les détruire, et assume seul la responsabilité de ses choix.

En outre, le Service ne pouvant être utilisé qu'à des fins privées, Oodrive, et/ou NES et/ou Fnac ne pourront en aucun cas être tenues responsables de dommages indirects, tels que, pertes de profits et de clientèle, pertes de revenus ou de renommée, perte d'usage et/ou autres dommages non prévisibles, et ce, même si Oodrive et/ou NES et/ou Fnac était informée de la possibilité de survenance de tels dommages.

Le Client reconnaît et accepte que le réseau Internet ou tout autre réseau utilisé aux fins de transmission des données stockées puisse être saturé et/ou que les données échangées au moyen du réseau puissent être détournées et conséquemment, dégage Oodrive de toute responsabilité à cet égard.

De même, la responsabilité d'Oodrive ne saurait être engagée du fait des interférences de tiers dans les systèmes de communication et de transmission du Client ou des dysfonctionnement ou arrêt du Service dus à des négligences, à des fautes ou à un acte quelconque du Client ou d'un tiers au présent contrat.

Oodrive ne pourra notamment être tenu pour responsable de toute défaillance lors de la réception des données dès lors que ces défaillances résulteraient des techniques de filtrage et/ou de blocage mis en place par des intermédiaires techniques, tels que les fournisseurs d'accès, extérieurs au présent contrat. Dans le cas où le Client constaterait de telles défaillances, il est invité à se rapprocher de son fournisseur d'accès à Internet.

Il est rappelé qu'Oodrive ne fournit aucune prestation d'identification ni de protection contre les virus.

Le Client ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de Oodrive plus de un (1) an après la survenance du dommage.

ARTICLE 12. RÉSILIATION

À la fin du Contrat ou en cas de résiliation anticipée du Contrat, pour quelle que cause que ce soit, le Client pourra procéder à une restauration de ses données dans un délai de un (1) mois, sans l'intervention de Oodrive. À la fin de cette première période de un (1) mois, Oodrive conservera les données pendant une période supplémentaire de trois (3) mois, pendant laquelle, le Client pourra adresser au Service Client de Fnac.com une demande de récupération des données.

À l'expiration de la période prévue ci-dessus, Oodrive ne conservera aucune trace des fichiers et données et supprimera le compte du Client.

ARTICLE 13. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le présent Contrat et le Service sont soumis au Droit Français.

En cas de force majeure, les obligations du Contrat seront suspendues pendant la durée de la suspension due à cette cause. De façon expresse, sont seuls considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

Le présent Contrat ne peut pas faire l'objet d'une cession par le Client.

Tout différend entre les parties, né de la formation, l'interprétation, l'exécution, la cessation ou la résiliation du Contrat fera l'objet d'une tentative de règlement amiable.