

Conditions Générales du Service DARTY MAX

Mises à jour le : 30 octobre 2019

DÉFINITIONS :

« **Abonné** » : désigne toute personne physique majeure ayant souscrit à l'Abonnement.

« **Abonnement** » : désigne les conditions dans lesquelles l'Abonné souscrit au Service et utilise le Service.

« **Disponibilité des pièces détachées** » : désigne le délai de disponibilité des pièces détachées présent sur la facture Darty de l'achat du Produit

« **Domicile** » : désigne la résidence principale ou secondaire de l'Abonné.

« **Panne matérielle** » : désigne un dysfonctionnement du Produit éligible ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à celui-ci et ne résultant pas d'une utilisation non conforme du Produit ou d'une cause extérieure. Dans les présentes Conditions Générales de Service, la Panne matérielle est indifféremment désignée par les termes « Panne matérielle » ou « Panne ».

« **Période de Réparabilité** » : désigne la période pendant laquelle les coûts de la main d'œuvre et des pièces détachées sont pris en charge en cas de Panne matérielle.

Elle est toujours:

- > de la durée de disponibilité des pièces détachées si elle est indiquée sur la facture d'achat Darty pour les Produits achetés chez Darty,
- > de 7 ans à compter de la date d'achat dans les autres cas.

« **Produit Éligible** » ou « **Produit** » : Produit pouvant bénéficier du Service Darty MAX. La liste des Produits éligibles est décrite en Annexe 1.

« **Service(s)** » : désigne les prestations dont bénéficie l'Abonné dans le cadre de son Abonnement.

L'OFFRE DARTY MAX

Qu'est-ce que Darty MAX ?

Darty MAX est un abonnement qui vous permet de bénéficier à tout moment de conseils d'usage, d'entretien et de dépannage, à distance ou à domicile afin de vous aider à allonger la durée de vie de vos produits. Il s'applique à vos

Produits éligibles décrits à l'Annexe 1, quel que soit leur âge et leur lieu d'achat et leur nombre.

Si des pièces détachées ou la main d'œuvre d'un technicien sont nécessaires pour rétablir le bon fonctionnement d'un Produit Éligible pendant la Période de réparabilité, ceux-ci sont pris en charge dans le cadre de l'Abonnement à Darty MAX.

Si un Produit Éligible a été acheté chez Darty, Darty MAX permet également de vous octroyer une carte cadeau du montant de sa valeur d'achat (remises déduites), lorsque Darty n'arrive pas à rétablir son bon fonctionnement pendant la Période de Réparabilité.

L'Abonnement Darty MAX n'a pas pour effet de se substituer à la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil ou à la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation (voir l'Annexe 2 des présentes Conditions Générales de Service) auxquelles le vendeur (Darty ou un tiers) reste tenu pour les produits concernés.

À qui s'adresse Darty MAX ?

Pour souscrire à Darty MAX vous devez être un particulier majeur résidant en France Métropolitaine. Les Produits éligibles doivent être installés au Domicile de l'Abonné situé dans la Zone de Confiance Darty (liste disponible dans le Contrat de confiance).

Vous devez disposer d'un compte bancaire tenu par un établissement français établi sur le territoire français.

À quoi sert Darty MAX ?

Darty MAX vous permet de bénéficier des Services suivants :

- > l'assistance téléphonique¹, intégrant l'aide à l'usage et à l'entretien ainsi que le support en cas de dysfonctionnement, pour tous vos Produits éligibles. Cette assistance est prioritaire si vous y accédez depuis votre espace client sur www.darty.com,
- > l'intervention et le diagnostic à domicile en cas de dysfonctionnement d'un Produit Éligible non résolu par l'assistance téléphonique,
- > la prise en charge des coûts de pièces détachées et de main-d'œuvre du Produit Éligible permettant sa remise en

¹ L'assistance téléphonique est disponible au 0978 970 970 (prix d'un appel local) 24h/24h et 7j/7j. à l'exception des

jours légalement chômés ou sauf interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle.

fonctionnement en cas de Panne Matérielle pendant la Période de réparabilité

- > l'attribution de cartes cadeaux du montant du prix d'achat du Produit Éligible uniquement acheté chez Darty en cas de Panne Matérielle, si le Produit est irréparable pendant la Période de réparabilité.

L'intervention à domicile et la prise en charge des coûts de pièces détachées et de main d'œuvre sont accessibles à l'issue d'un délai 30 (trente) jours à dater de la souscription au Service.

Comment puis-je connaître la Période de réparabilité de mon Produit ?

La Période de réparabilité dépend de chaque produit. Elle peut être consultée à tout moment sur l'Espace client sur darty.com.

Elle est toujours :

- > de la durée de disponibilité des pièces détachées si elle est indiquée sur la facture d'achat Darty pour les Produits achetés chez Darty,
- > de 7 ans à compter de la date d'achat dans les autres cas.

Comment mettre en œuvre mon Service Darty MAX ?

À tout moment, si vous avez une question ou constatez un dysfonctionnement sur vos Produits éligibles, vous pouvez contacter l'assistance téléphonique depuis votre espace client sur www.darty.com ou par téléphone.

Si nécessaire, par exemple lorsque le dysfonctionnement ne peut être résolu à distance, le conseiller déclenche l'intervention à domicile d'un technicien sous 24h - sous réserve de la disponibilité de créneaux horaires.

Passage du technicien

Le technicien intervient à votre Domicile et met tout en œuvre pour résoudre le dysfonctionnement. Darty MAX prend en charge les frais de déplacement et de diagnostic, quel que soit l'âge du produit.

Pendant la Période de réparabilité et en cas de Panne matérielle, votre Abonnement prend également en charge la main d'œuvre et les pièces détachées nécessaires à la réparation.

Au-delà de la Période de réparabilité ou s'il ne s'agit pas d'une Panne matérielle, un devis comprenant la main d'œuvre et les pièces détachées vous sera communiqué par le technicien. Les tarifs seront ceux en vigueur au jour du passage du technicien. Ces tarifs seront disponibles dans le Contrat de Confiance, ou sur devis pour les pièces détachées. Si vous acceptez le devis, ces frais vous seront facturés.

Après chaque passage du technicien, un compte-rendu d'intervention sera mis à votre disposition.

Si votre produit n'a pas été acheté chez Darty, son enregistrement sera facturé en sus de votre Abonnement lors de la première intervention à domicile d'un technicien sur ce Produit. À cette occasion, il vous sera demandé de présenter au technicien la facture d'achat.

Darty reste seul responsable des interventions effectuées par son technicien. Ces interventions sont garanties 6 mois.

Attribution de cartes cadeaux

Pour les Produits éligibles achetés chez Darty uniquement, si le dysfonctionnement a pour origine une Panne matérielle qui survient pendant la Période de réparabilité, Darty s'engage à émettre une carte cadeau du même montant que la valeur d'achat du Produit (remises déduites) si aucune solution n'a été trouvée pour résoudre le problème. La carte cadeau sera émise dans un délai de 48h au plus suivant le passage du technicien.

La carte cadeau est valable 12 (douze) mois et est utilisable en une ou plusieurs fois dans tous les magasins Darty de France métropolitaine, (hors darty.com et hors Marketplace). Elle ne pourra être ni échangée, ni remboursée, même partiellement, ni remplacée si elle est perdue.

Quelles sont les exclusions ?

Darty MAX ne comprend pas les Produits éligibles faisant l'objet d'un usage professionnel, commercial et/ou collectif.

Pendant la Période de réparabilité, les pièces détachées et la main d'œuvre sont facturées en sus lorsque la panne résulte :

- > d'une cause externe au Produit (par exemple d'un accident, d'un choc, de la foudre, etc),
- > d'un emploi, d'une installation ou d'un branchement non conformes aux spécifications ou prescriptions du constructeur, d'une utilisation nuisible à la bonne conservation du Produit, de l'utilisation d'accessoires ou de consommables inadaptés.

LA VIE DE L'ABONNEMENT

Comment souscrire à Darty MAX ?

La souscription à Darty MAX se fait uniquement en magasin auprès d'un conseiller Darty. Vous devez posséder un compte darty.com. Si vous n'en avez pas, il suffira d'en créer un avec notre conseiller.

Quelle est la durée de mon Abonnement ?

Votre Abonnement est un contrat à durée indéterminée avec une période d'engagement initial de 12 mois à compter de la souscription. À l'issue de la période d'engagement initial de 12 (douze) mois, vous pouvez résilier à tout moment. Tout mois entamé est dû.

Quel est le prix de mon Abonnement ?

Le prix de l'Abonnement est mensuel et est facturé à la fin de chaque mois écoulé. Le prix est celui en vigueur le jour de la souscription. Il demeure inchangé pendant la période d'engagement initial de 12 mois.

Le prix est ensuite susceptible d'évoluer, après information préalable de l'Abonné avant l'entrée en vigueur de l'évolution. L'Abonné disposera de la possibilité de résilier l'Abonnement s'il n'accepte pas cette évolution, en respectant la procédure visée au point suivant.

Pour les Produits éligibles achetés ailleurs que chez DARTY, des frais d'enregistrement pour chaque Produit Éligible sont facturés à l'Abonné en plus de l'Abonnement, à l'occasion de la première intervention à domicile pour ce Produit Éligible et si celui-ci est réparé. Le montant de ces frais est celui en vigueur le jour de l'enregistrement dudit produit.

Comment puis-je résilier mon Abonnement ?

La résiliation de l'Abonnement entraîne l'arrêt des Services Darty MAX à la fin du mois en cours.

Vous pouvez demander la résiliation de votre Abonnement selon les modalités suivantes :

- > en faisant la demande depuis votre espace client ;
- > en contactant l'assistance téléphonique.
2

Dans ces cas, votre demande de résiliation doit nous parvenir 2 (deux) jours avant la date de renouvellement mensuel de l'Abonnement du mois M pour prise en compte pour le mois M+1.

Vous pouvez également résilier par courrier postal à l'adresse : Service Client Darty TSA 10507 94858 IVRY SUR SEINE CEDEX. Dans ce cas, les délais de préavis sont portés à 20 (vingt) jours.

Dans l'hypothèse où vous souhaiteriez résilier votre contrat avant la fin de votre engagement de 12 mois, les mensualités de l'Abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période d'engagement demeureront exigibles par Darty.

Dans quel cas DARTY peut mettre fin à mon Abonnement ?

En cas de manquement aux présentes Conditions générales de Service ou en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse de votre Abonnement, Darty pourra mettre fin à l'Abonnement et ce, sans préavis. Vous en serez informé par e-mail. Si cette résiliation intervient avant la fin de votre période d'engagement, les

mensualités de l'Abonnement restant à courir demeureront exigibles par Darty.

Puis-je céder mon Abonnement ?

Non, l'Abonnement est un contrat conclu intuitu personae, il peut faire l'objet d'aucune cession qu'elle soit partielle ou totale à titre gratuit ou onéreux par l'Abonné.

Mon Abonnement peut-il être modifié par DARTY ?

Darty se réserve le droit de faire évoluer ses offres commerciales, notamment le montant de l'Abonnement. En cas de modification substantielle de l'Abonnement par Darty, vous serez tenu informé par e-mail trois mois avant l'application de cette modification et vous pourrez alors résilier sans frais le contrat d'Abonnement. Les mensualités restantes ne seraient alors pas dues.

Quelle serait notre responsabilité en cas de manquement contractuel ?

Darty et l'Abonné sont, l'un envers l'autre, responsables du respect de leurs obligations contractuelles respectives, sauf en cas de force majeure. Conformément au droit commun de la responsabilité, auquel il n'est pas dérogé, seuls les dommages directs et certains sont susceptibles de donner lieu à indemnité.

LE PAIEMENT DU SERVICE

Comment dois-je payer les factures de mon Abonnement ?

En souscrivant à l'Abonnement vous vous engagez à régler les factures mensuelles, payables en euros. Un échéancier vous sera transmis dans le mois suivant la souscription.

Vous pouvez régler votre Abonnement soit par prélèvement automatique, en remplissant un mandat de prélèvement lors de la souscription, soit par carte bancaire. Vous pouvez changer de mode de règlement en cours d'Abonnement si vous le souhaitez en vous connectant sur votre espace client.

En cas d'expiration de votre carte bancaire, vous devez vous assurer de mettre à jour vos coordonnées bancaires dans votre espace client.

Que se passe-t-il en cas d'impayé ?

En cas de non-paiement d'une facture, l'accès au Service Darty MAX est suspendu jusqu'à régularisation de tous les montants dus.

VOS DONNEES PERSONNELLES

Qu'en est-il de la conservation de mes coordonnées bancaires ?

La souscription à l'Abonnement implique l'acceptation de la conservation automatique

² L'assistance téléphonique est disponible au 0978 970 970 (prix d'un appel local) 24h/24h et 7j/7j. à l'exception des

jours légalement chômés ou sauf interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle.

des coordonnées de votre carte bancaire ou de l'IBAN ayant servi à la souscription au Service pour les besoins de la gestion de votre abonnement mensuel.

Les coordonnées bancaires de la carte bancaire ou de l'IBAN utilisé lors de la souscription au Service sont enregistrées dans votre compte darty.com de façon sécurisée. Vous pouvez les visualiser ou les modifier dans votre espace client sur darty.com. Dans le cas où vous modifieriez un moyen de paiement, vos précédentes coordonnées bancaires resteraient conservées dans les limites imposées par le Règlement Général sur la Protection des Données.

Comment sont traitées mes données personnelles ?

Dans le cadre de votre abonnement, les données traitées sont les suivantes :

- > Nom(s)
- > Prénom(s) ;
- > adresse postale ;
- > adresse e-mail ;
- > numéro de téléphone ;
- > coordonnées bancaires ;
- > liste des Produits éligibles au Service en votre possession.

Dès lors que votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la souscription à l'Abonnement ou de la création de votre compte darty.com, Darty vous informe que vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution du Service ou pour vous contacter afin de vous proposer de nouveaux services. Sans préjudice de ce qui précède et conformément aux dispositions légales, vous êtes informé que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique qui s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels vous avez déjà conclu un contrat.

Les informations nominatives et données personnelles vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre Abonnement. Elles peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations telles que celles chargées de l'exécution des services pour leur gestion, exécution, traitement et paiement. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons. Vos données sont susceptibles d'être conservées jusqu'à 3 ans à compter de nos derniers échanges avec vous, ou, dans le cas où nous aurions conclu un contrat avec vous, jusqu'à 5 ans à compter de la fin de ce contrat sauf dispositions légales imposant une durée plus longue.

À des fins de gestion de votre Abonnement et d'exécution des Services, vos données peuvent être transférées à nos filiales ou sous-traitants situé(s) hors de l'Union européenne.

Ces pays n'offrant pas un niveau de protection adéquate, le(s) transfert(s) ont été encadré(s) par le biais de clauses contractuelles types ou de BCR.

Conformément à la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression, en cas d'inexactitude, sur les données qui vous concernent, d'un droit à la limitation, à la portabilité et d'opposition pour des motifs légitimes aux données personnelles vous concernant ainsi que du droit de définir les directives relatives au sort de vos données en cas de décès que vous pouvez exercer en adressant un e-mail à l'adresse dpo@fnacdarty.com ou par courrier à l'adresse DARTY.COM, Service clients, 9 rue des Bateaux-Lavoisirs - 94768 Ivry-sur-Seine Cedex, en nous indiquant vos nom, prénom, e-mail adresse et si possible votre référence Abonné. Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et pourra être 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.

En fonction de vos choix émis lors de la création ou consultation de votre compte, vous serez susceptibles de recevoir des offres de notre société, ainsi que des sociétés et enseignes du groupe FNAC DARTY comme indiqué lors de la création de votre compte. Si vous ne le souhaitez plus, vous pouvez à tout moment nous en faire la demande en le précisant dans Mon compte rubrique "Mes Actualités".

Notre site 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 Darty que dans le but d'améliorer le service personnalisé qui vous est destiné.

LE SERVICE CLIENT

Comment contacter Darty si j'ai une question concernant mon Abonnement ?

Vous pouvez contacter le Service Client Darty au 0978 970 970 (prix d'un appel local) 24h/24h et 7j/7j ou demander à être rappelé en vous rendant sur votre Espace Client.

Que faire en cas de litige ?

Les présentes Conditions Générales de Service et le contrat d'Abonnement sont soumis à la loi française. La langue des présentes Conditions Générales de Service et du contrat d'Abonnement est la langue française.

Pour toute réclamation vous pouvez contacter l'assistance téléphonique³. Si vous rencontrez une difficulté, Darty s'efforcera de trouver avec vous une solution amiable.

À défaut d'avoir trouvé une solution, vous pourrez adresser une réclamation par courrier au Service Clients à l'adresse suivante : Darty & Fils Service Consommateur TSA 90014 93145 Bondy CEDEX. Darty s'engage à répondre au plus tard dans les 48 heures, à toute réclamation faite auprès du Service d'assistance téléphonique, et à répondre dans un délai de 10 jours ouvrables aux réclamations faites par courrier.

Si vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante à votre réclamation, vous pourrez contacter le médiateur de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD), selon les modalités

indiquées à la page <http://www.mediateurfevad.fr> et dont les coordonnées sont les suivantes : 60 rue de La Boétie 75008 Paris.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

³ L'assistance téléphonique est disponible au 0978 970 970 (prix d'un appel local) 24h/24h et 7j/7j. à l'exception des

jours légalement chômés ou sauf interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle.

Annexe 1 Les Produits Éligibles

Mise à jour le : 30 octobre 2019

Les Produits Éligibles sont :

Les produits gros électroménager achetés chez Darty (à l'exclusion des produits achetés sur la Marketplace) des catégories suivantes :

- Lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, four, table de cuisson, cuisinière, hotte, réfrigérateur, congélateur, cave à vin, (à l'exclusion notamment de : minifour/four posable, micro-ondes, machine à café encastrable, climatiseur, accessoires) ;
- dont le prix d'achat initial était supérieur à 150 € TTC (remises déduites).

Les produits gros électroménager achetés ailleurs que chez Darty des catégories suivantes :

- Lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, four, table de cuisson, cuisinière, hotte, réfrigérateur, congélateur, cave à vin, (à l'exclusion notamment de : minifour/four posable, micro-ondes, machine à café encastrable, climatiseur, accessoires) ;
- dont le prix d'achat initial était supérieur à 150 € TTC (remises déduites) ;
- dont la marque et la famille de Produits est commercialisée par Darty.

Pour ce produit, son éligibilité sera vérifiée à l'occasion de la première intervention à domicile le concernant. L'enregistrement de ce Produit sera facturé en sus de l'Abonnement à l'occasion de la première intervention à domicile pour ce Produit Éligible et si celui-ci est réparé.

Annexe 2 Garanties légales

Garantie légale de conformité :

Article L. 217-4 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 L. 217-5 Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1. S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 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. 217-16 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.

Garantie des vices cachés :

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.