

Conditions Générales du Service DARTY MAX

Mises à jour le : 29 juillet 2021

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.

« **Produit acheté chez Darty** » : désigne l'achat des Produits Éligibles effectué dans les magasins Darty et sur darty.com (hors Marketplace et hors MisterGoodDeal).

« **Produit non acheté chez Darty** » : désigne l'achat des Produits Éligibles effectué ailleurs que dans les magasins Darty et sur darty.com.

« **Contrat de Confiance** » : Catalogue des services proposés par Darty, consultable en magasin et disponible sur darty.com à l'adresse suivante :

<https://www.darty.com/res3/services/contrat-de-confiance/pdf/nouveau-contrat-de-confiance-darty.pdf>

« **Disponibilité des pièces détachées** » : désigne la durée de disponibilité des pièces détachées mentionnée sur la facture Darty de l'achat du Produit.

« **Domicile** » : désigne les résidences principales et secondaires de l'Abonné. Les Produits Éligibles rattachés au Domicile sont ceux de l'Abonné. L'Abonné s'engage à faire une utilisation raisonnable du Service et uniquement sur les Produits Éligibles lui appartenant.

« **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.

Cette période est :

- > de la durée de disponibilité des pièces détachées si elle est indiquée sur la facture d'achat Darty pour les Produits achetés chez Darty,

Dans les autres cas :

- > de 7 ans à compter de la date d'achat pour

les produits de la catégorie Gros Électroménager

- > de 3 ans à compter de la date d'achat pour les produits Petit Électroménager, TV, Son, Photo et Multimédia (hors smartphones)

« **Irréparabilité** » ou « **Irréparable** » : cas de non-disponibilité des pièces détachées nécessaires ou cas dans lequel le prix total de la réparation (au tarif hors-garantie Darty) est supérieur à 50% du prix d'un produit neuf équivalent

« **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 une garantie commerciale et un service de réparation proposé par Darty sous forme d'abonnement. Il vous permet de bénéficier à tout moment de conseils d'usage, d'entretien et de dépannage, en magasins, 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, leur lieu d'achat et leur nombre.

Dans le cadre de votre abonnement, Darty vous fournit des services et vous communique, à domicile ou à distance par email ou téléphone, des conseils permettant d'entretenir vos Produits Éligibles.

Lorsqu'un Produit Éligible tombe en panne pendant sa Période de Réparabilité, Darty prend intégralement en charge sa réparation dans le cadre de l'Abonnement à Darty Max. Cette prise en charge comprend, selon le type de produit, le déplacement et le diagnostic par téléphone, à domicile, en magasin ou en atelier, les pièces détachées et la main-d'œuvre éventuellement nécessaires.

Si le 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) dans la limite de 5000€ par produit, lorsque Darty n'arrive pas à rétablir son bon fonctionnement pendant la Période de Réparabilité.

Pour les Produits Éligibles non achetés chez Darty, à l'issue de la première réparation, des

frais d'enregistrement seront facturés en plus du prix de l'Abonnement si le Produit a pu être réparé (0€ si non réparable). Cet enregistrement est facturé forfaitairement selon la catégorie du produit, tel qu'indiqué en Annexe 1.

En cas de nouvelle panne de ce Produit consécutive à cet enregistrement, les pièces détachées et la main-d'œuvre sont prises en charge dans le cadre de l'Abonnement.

En outre, Darty Max vous permet de bénéficier de nombreux services de livraison, gratuitement et en illimité, proposés sur darty.com (hors Marketplace) et en magasins Darty.

Quels sont les différentes formules Darty Max ?

3 formules :

« **Essentiel** » : comprend les Produits Éligibles Gros électroménager - 9€99/mois TTC

« **Évolution** » : comprend les Produits Éligibles Gros électroménager / Petit électroménager / TV / Son - 14€99/mois TTC

« **Intégral** » : comprend les Produits Éligibles Gros électroménager / Petit électroménager / TV / Son / Photo / Multimédia (hors smartphones) - 19€99/mois TTC

La souscription aux formules Darty Max Évolution et Darty Max Intégral est disponible à compter du 17 juin 2021 dans tous les magasins Darty, et à partir du 1^{er} octobre 2021 sur darty.com et en Vente à Distance.

Comment s'articulent Darty Max et la garantie légale ?

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 en tout état de cause tenu pour les produits concernés.

Lorsque vous avez acheté le Produit chez Darty et que Darty est le débiteur de la garantie légale, vous devez donc considérer que les présentes Conditions Générales de Service s'appliquent dans la mesure où elles ne diminuent pas vos droits tels qu'issus des textes précités. Vous bénéficiez toujours a minima de la garantie légale mais également des services complémentaires Darty Max.

Lorsque vous avez acheté le Produit ailleurs que chez Darty, nous vous rappelons que Darty n'est pas le débiteur de la garantie légale. La garantie commerciale et les conditions du service de réparation s'appliquent indépendamment de la garantie légale et vous devez contacter le vendeur du Produit pour mettre en œuvre la garantie légale.

Puis-je modifier mon niveau d'offre Darty Max ?

Si vous êtes abonné à Darty Max ou à Darty Max Essentiel, vous pouvez à tout moment (même pendant la période d'engagement) modifier

votre abonnement pour une formule « Évolution » ou « Intégral » en magasins Darty à partir du 17 juin 2021, par téléphone ou sur darty.com à partir du 1^{er} octobre 2021. Vous devrez alors accepter les Conditions Générales de Service applicables au jour du changement d'offre. Une nouvelle période d'engagement de 12 mois sera alors appliquée.

Si vous êtes abonné « Évolution » vous pouvez à tout moment (même pendant la période d'engagement) modifier votre abonnement pour une formule « Intégral » en magasin, à partir du 17 juin 2021, par téléphone ou sur darty.com à partir du 1^{er} octobre 2021. Vous devrez alors accepter les Conditions Générales de Service applicables au jour du changement d'offre. Une nouvelle période d'engagement de 12 mois sera alors appliquée.

Si vous êtes abonné « Évolution » ou « Intégral » et que vous souhaitez modifier votre abonnement pour la formule « Essentiel » ou « Évolution », vous ne pourrez le faire qu'à l'issue de la période d'engagement de 12 mois et uniquement par téléphone ou sur darty.com à partir du 1^{er} octobre 2021. Vous devrez alors accepter les Conditions Générales de Service applicables au jour du changement d'offre.

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 dont le détail est disponible sur www.darty.com à l'adresse suivante :

https://www.darty.com/res3/services/contrat-de-confiance/pdf/cdc_zone_de_confiance_darty.pdf

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 :

- > des conseils d'entretien communiqués à domicile, en magasin ou à distance, notamment par email, vous permettant d'allonger la durée de vie de vos Produits Éligibles.
- > l'assistance téléphonique et l'assistance en magasin, intégrant l'aide à l'usage et à l'entretien ainsi que le support téléphonique en cas de question ou de dysfonctionnement, pour tous vos Produits Éligibles quel que soit leur âge. Cette assistance est prioritaire si vous y accédez depuis votre espace client sur darty.com.
- > suite à votre souscription, vous recevrez des conseils d'usage de vos matériels de la part de Darty par email. Si vous ne souhaitez pas recevoir ces emails dans le cadre des communications attachées au contrat Darty Max vous pouvez vous y opposer en cliquant dans le lien dans l'email concerné. Vous

continuerez à recevoir les emails de services nécessaires à la gestion du contrat.

- > un service de réparation pour les Produits Éligibles achetés chez Darty ou ailleurs, neufs ou d'occasion, qui se décline comme suit :
 - le déplacement et le diagnostic à domicile, par téléphone, en magasin ou en atelier, selon la typologie de produit, en cas de dysfonctionnement d'un Produit Éligible non résolu par l'assistance téléphonique, quel que soit l'âge du produit et l'enseigne d'achat ;
 - le remplacement sans frais des pièces détachées défectueuses permettant la remise en fonctionnement du Produit Éligible en cas de Panne Matérielle pendant la Période de Réparabilité au-delà de la durée des garanties légales (i) pour les produits achetés chez Darty et (ii) pour les produits qui n'ont pas été achetés chez Darty et qui ont déjà fait l'objet d'un enregistrement dans le cadre de l'Abonnement ;
 - l'enregistrement à l'issue de leur première réparation des Produits Éligibles qui n'ont pas été achetés chez Darty, faisant l'objet de frais d'enregistrement facturés en sus, selon la catégorie de produit tel qu'indiqué en Annexe 1
- > le remboursement en carte cadeau à la valeur d'achat du Produit, dans la limite de 5000€, lorsque le Produit est Irréparable et que les conditions suivantes sont réunies simultanément : (i) le Produit a été acheté chez Darty ; (ii) le Produit est dans sa période de Réparabilité ; (iii) la Panne Matérielle est survenue moins de 15 ans à compter de la date d'achat du Produit.

Attention : si vous mettez en œuvre la garantie légale (dans le respect des conditions légales) pour les Produits neufs achetés chez Darty et que Darty procède alors au remboursement du Produit à sa valeur d'achat, vous n'avez pas droit à l'attribution des cartes cadeaux ;

- > la gratuité sur de nombreux services de livraison proposés sur darty.com et en magasins Darty, hors Marketplace. Pour plus d'informations sur les avantages de livraison liés à Darty Max et les conditions d'application, consultez la page <https://www.darty.com/livraison>
- > des remises et des offres promotionnelles tout au long de l'année

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

La Période de Réparabilité démarre à la date d'achat du produit. Sa durée dépend de chaque produit et 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.

Dans les autres cas :

- > de 7 ans à compter de la date d'achat pour les produits de la catégorie Gros Electroménager
- > de 3 ans à compter de la date d'achat pour les produits Petit Electroménager, TV, Son, Photo et Multimédia (hors smartphones)

Comment mettre en œuvre mon Service Darty Max ?

Vous recevez automatiquement et régulièrement les conseils d'entretien pour allonger la durée de vie des produits par email. De même, vous bénéficierez automatiquement des remises sur la livraison et des offres promotionnelles réservées aux abonnés lors de vos achats chez Darty et ses partenaires.

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

Si nécessaire, par exemple lorsque le dysfonctionnement ne peut être résolu à distance, selon la catégorie du produit, le conseiller déclenche l'intervention à domicile d'un technicien – sous réserve de la disponibilité de créneaux horaires –, ou vous demandera de déposer votre produit au comptoir SAV de votre magasin Darty. Si vous avez souscrit à l'abonnement dans le cadre d'une vente à distance, et dès lors que vous planifiez un rendez-vous ou envoyez un équipement en réparation, vous êtes engagé et vous renoncez à votre droit de rétractation.

Comment se déroule une réparation ?

Pour les produits volumineux de la catégorie Gros Électroménager (hors micro-ondes non encastrables et climatiseurs) et les grandes TV, le technicien intervient à votre Domicile et met tout en œuvre pour résoudre le dysfonctionnement. Retrouvez la liste des produits volumineux dans le Contrat de Confiance.

Les micro-ondes non encastrables, les climatiseurs et les produits des catégories Petit Electroménager, TV, Son, Photo et Multimédia (hors smartphones) devront être déposés au comptoir SAV d'un magasin Darty. Ils seront envoyés auprès des techniciens des ateliers de réparation Darty.

À cette occasion, il pourra vous être demandé de présenter au technicien ou au conseiller en magasin la facture d'achat du Produit Éligible, en particulier lorsque le produit n'a pas été acheté chez Darty pour vérifier sa date d'achat.

En cas de défaut de présentation de la facture d'achat du Produit Éligible, le produit sera considéré comme un produit non-acheté chez Darty et hors période de réparabilité.

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 déta-

chées vous sera communiqué par le technicien ou le conseiller en magasin, le déplacement à domicile (uniquement pour les produits volumineux) et le diagnostic sont compris dans l'abonnement. Les tarifs seront ceux en vigueur au jour de l'intervention du technicien. Ces tarifs seront disponibles dans le Contrat de Confiance, ou sur devis pour les pièces détachées. Vous disposez d'un délai d'un mois avec une relance tous les 7 jours pour accepter ce devis. Passé ce délai, le devis est considéré comme refusé et le produit vous sera restitué non-réparé.

Si vous acceptez le devis, ces frais vous seront facturés.

Il est précisé qu'une souscription à Darty Max après prise en charge de votre produit par le SAV Darty ne vous permet pas de bénéficier des tarifs Darty Max.

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

Darty reste seul responsable des interventions effectuées par ses techniciens. Ces interventions sont garanties 6 mois.

Comment sont attribuées les cartes cadeaux ?

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), dans la limite de 5000€ par Produit, pour les Produits Éligibles achetés chez Darty, si aucune solution n'a été trouvée pour résoudre le problème.

La carte cadeau sera émise dans un délai de 48h minimum ouvrées suivant l'intervention du technicien, sous réserve des conditions précitées. Darty se réserve le droit de suspendre l'envoi de la carte cadeau si les conditions ne sont pas remplies.

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.

Il est rappelé que, si vous décidez de mettre en œuvre la garantie légale pour les Produits neufs achetés chez Darty et que Darty procède au remboursement du Produit à sa valeur d'achat, vous n'aurez pas droit à cette attribution de cartes cadeaux.

Il est précisé que pour les Produits Éligibles achetés chez Darty déposés au comptoir SAV, Darty conservera alors votre Produit avec ses accessoires et émettra la carte cadeau dans les conditions ci-dessus. À cet effet, l'envoi de la carte cadeau emportera transfert de propriété de plein droit de votre produit au bénéfice de Darty.

Quelles sont les exclusions ?

Darty Max ne comprend pas :

- > les Produits Éligibles faisant l'objet d'un usage professionnel, commercial et/ou collectif ;
- > les Produits Éligibles tombés en panne depuis plus de 90 jours au moment de la souscription de l'abonnement ;
- > les Produits Éligibles tombés en panne antérieurement à la souscription de l'Abonnement et ayant fait l'objet d'un devis de réparation refusé par le client ou ayant été déclarés non réparables ;
- > le remplacement des accessoires des Produits Éligibles (par exemple les batteries, les ampoules, les périphériques, etc.).

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

- > d'un aléa ou 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 conforme 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 en magasin Darty auprès d'un conseiller Darty, pour toutes les formules. La souscription à Darty Max se fait sur le site internet de Darty ou par téléphone avec un conseiller Darty, à compter du 17 juin 2021 pour Darty Max Essentiel et à compter du 1^{er} octobre 2021 pour les formules Darty Max Évolution et Darty Max Intégral. Vous devez posséder un compte darty.com. Si vous n'en avez pas, il suffira d'en créer un.

Puis-je exercer un droit de rétractation ?

En cas de vente en magasin, vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation.

En cas de vente à distance, vous bénéficiez d'un droit de rétractation dont les conditions et modalités d'exercice sont exposées en Annexe 3 (accessible pour les ventes à distance).

Quelle est la durée de mon Abonnement ?

Votre Abonnement est un contrat à durée indéterminée avec une période d'engagement initial de 12 (douze) 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 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.

Vous disposez de la possibilité de résilier l'Abonnement si vous n'acceptez pas cette évolution, en appliquant la procédure visée au point suivant « Comment puis-je résilier mon Abonnement ? ».

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 pour ce Produit Éligible et si celui-ci est réparé. Le montant de ces frais est celui en vigueur le jour de l'intervention sur le 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.

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. Il est précisé que Darty exécutera ses obligations jusqu'à la date effective de résiliation.

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 demeureraient exigibles par Darty.

Vous pouvez mettre fin à votre Abonnement pendant la période initiale d'engagement dans les cas ci-dessous :

- > en cas de déménagement à l'étranger pour une longue durée ou de déménagement en dehors d'une Zone de Confiance ;
- > en cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois ;
- > en cas de décès de l'Abonné ;
- > en cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence.

Pour exercer cette faculté de résiliation pour motifs légitimes, vous devrez faire parvenir à Darty les pièces justificatives y afférentes.

En cas de manquement aux présentes Conditions Générales de Service, vous pourrez mettre fin à l'abonnement et ce, sans préavis en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Service Client Darty TSA 10507 94858 IVRY SUR SEINE CEDEX

Dans quel cas Darty peut-il 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 ne 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 DONNÉES PERSONNELLES

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

La souscription à l'Abonnement implique l'acceptation de la conservation automatique 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 et adresse e-mail sont recueillis à l'occasion de la souscription à l'Abonnement ou de la création de votre compte darty.com, Darty vous informe que vos coordonnées ne seront utilisées que pour la bonne exécution du Service ou pour vous contacter afin de vous proposer de nouveaux services en lien avec votre abonnement.

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 via le formulaire de contact en ligne https://www.darty.com/espace_client/contact ou par courrier : Etablissements DARTY & FILS Direction relations clients, BP-103 - 93141 BONDY cedex. Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail de rattachement de votre compte Darty, adresse, si possible votre référence client et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse.

Nous pourrions procéder à des vérifications d'identité afin de garantir la confidentialité et la sécurité de vos données. Dans certains cas une copie d'un titre d'identité portant votre signature pourra vous être demandée. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'1 mois suivant la réception de la demande.

Vous êtes par ailleurs informé que votre souscription à l'abonnement Darty Max vous permet de bénéficier de conseils d'usage de vos matériels de la part de Darty par email. Si vous ne souhaitez pas recevoir ces emails dans le cadre des communications attachées au contrat Darty Max vous pouvez vous y opposer en cliquant dans le lien dans l'email concerné. Vous continuerez à recevoir les emails de services nécessaires à la gestion du contrat.

Si vous détenez un compte Darty, en fonction de vos choix émis lors de sa création ou de sa consultation, vous êtes susceptible de recevoir des offres de notre société, ainsi que des sociétés et enseignes du groupe FNAC DARTY comme indiqué lors de sa création. Si vous ne le souhaitez plus, vous pouvez à tout moment nous en faire la demande en le précisant soit dans Mon compte rubrique « Mes Actualités » soit par les canaux précités.

FNAC DARTY dispose d'un Délégué à la Protection des données personnelles (DPO) chargé de garantir la protection des données personnelles. Vous pouvez le contacter à l'adresse dpo@fnacdarty.com (hors exercice de vos droits).

Vous disposez par ailleurs du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

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 téléphonique⁽¹⁾, 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.

(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.

Annexe 1 Les Produits Éligibles

Les Produits Éligibles sont :

Formule « Essentiel » :

Les produits Gros Électroménager achetés chez Darty (à l'exclusion des produits achetés sur la Marketplace) des catégories suivantes (hors accessoires) :

- > Lave-linge, Sèche-linge, Lave-vaisselle, Four, Table de cuisson, Cuisinière, Hotte, Réfrigérateur, Congélateur, Cave à vin, Micro-ondes encastrable et non encastrable, Machine à café encastrable, Climatiseur ;

Formule « Évolution » :

- > Tous les produits compris dans l'offre « Essentiel »
- > Petit Électroménager
- > TV : Téléviseur, Hi-fi, Home cinéma, Vidéo-projecteur, Récepteur et Périphérique TV
- > Son : Casque audio, Enceinte nomade, Balaudeur numérique, Radio

Formule « Intégral » :

- > Tous les produits compris dans les offres « Essentiel » et « Évolution »
- > Photo : Appareil photo, Caméscope, Complément appareil photo
- > Multimédia : Ordinateur, Tablette, Moniteur, Imprimante et scanner, Téléphone Fixe

Pour les 3 offres, sont éligibles (selon les modalités mentionnées plus haut dans les présentes Conditions) les produits :

- > Achetés chez Darty (hors Marketplace)
- > Achetés ailleurs que chez Darty, y compris la Marketplace*
- > Dont le prix d'achat initial était supérieur à 50€ TTC (remises déduites) ;
- > Dont la marque et la famille de Produits sont ou ont été commercialisées par Darty. Pour plus d'informations pour savoir si votre produit a été commercialisé par Darty, vous pouvez contacter le Service Client dont les coordonnées se trouvent à la rubrique « LE SERVICE CLIENT ».

*Pour les produits achetés ailleurs que chez Darty, l'éligibilité sera vérifiée à l'occasion de la première intervention à domicile ou remise au comptoir SAV le concernant. La première réparation de ce Produit sera facturée forfaitairement en sus de l'Abonnement à l'occasion de la première intervention pour ce Produit Éligible et si celui-ci est réparé.

Les informations sur les Produits Éligibles peuvent être obtenues auprès d'un vendeur en magasin, ou en contactant l'assistance téléphonique.

Les tarifs de la réparation forfaitaire sont appliqués selon la catégorie du produit :

- > Produits Éligibles Petit Électroménager : 49€
- > Produits Éligibles Gros Électroménager : 59€
- > Produits Éligibles TV, Son, Photo, Multimédia (hors smartphones) : 99€

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 L. 217-12 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.

Annexe 2 Garanties légales (suite)

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 1^{er} 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 3

Pour rappel, en cas de souscription en magasin, vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation.

En cas de vente à distance (vente par internet, vente par téléphone), vous bénéficiez d'un délai de quinze (15) jours à compter de la souscription à l'Abonnement afin d'exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalité. Si le délai de quinze (15) jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé

jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Afin d'exercer votre droit de rétractation, conformément aux dispositions légales, vous trouverez ci-après le formulaire-type de rétractation à nous adresser avant la fin du délai mentionné ci-dessus, à savoir 15 jours, à l'adresse du Service client : Service Client Darty - TSA 10507 - 94858 IVRY SUR SEINE CEDEX.

Vous pouvez aussi exercer votre droit de rétractation depuis votre espace client sur darty.com ou en contactant l'assistance téléphonique, avant la fin du délai mentionné ci-dessus, à savoir 15 jours.

En cas d'exercice du droit de rétractation, Darty procédera au remboursement des sommes versées au plus tard dans les 15 jours à compter de la date à laquelle Darty est informée de votre décision de vous rétracter et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la souscription de l'abonnement (sauf votre accord exprès pour un remboursement selon un autre moyen de paiement).

Si vous souhaitez que l'exécution de l'Abonnement commence avant la fin du délai de rétractation, vous devez renoncer expressément à l'exercice du droit de rétractation par courrier à : Service Client Darty - TSA 10507 - 94858 IVRY SUR SEINE CEDEX ou par courriel à : informations@dartybox.com

Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre souscription à Darty Max effectuée par téléphone ou en ligne.

À l'attention de Service Client Darty TSA 10507 94858 IVRY SUR SEINE CEDEX

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la souscription à Darty Max :

Souscrit le

Numéro de souscription :

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 :