

Conditions générales de réparation du service après-vente



C'est parti pour durer

Les présentes Conditions générales sont mises en œuvre par les sociétés à enseigne DARTY :

- ETABLISSEMENTS DARTY ET FILS SAS - Zac Port d'Ivry - 9, rue des Bateaux Lavois - 94200 Ivry-sur-Seine, RCS Créteil 542 086 616 - N° TVA FR 55 542 086 616
- DARTY GRAND EST SNC - Route Nationale 6 Lieudit l'Époux, 69760 Limonest, RCS Lyon 303 376 586 - N° TVA FR 13 303 376 586
- DARTY GRAND OUEST SNC - 32, rue Coulogne Parc Tertiaire de l'Eraudière, 44300 Nantes, RCS Nantes 339 403 933 - N° TVA FR 95 339 403 933

Ci-après désignées ensemble sous le terme « DARTY »

Les présentes régissent les conditions de réparation du Service Après-Vente DARTY en vigueur dans tous les magasins DARTY en France métropolitaine et Monaco. Toute demande de réparation effectuée par DARTY (en France métropolitaine et Monaco) sera soumise aux présentes Conditions Générales librement consultables sur www.darty.com et en magasins DARTY.

Les présentes Conditions générales de réparation ne concernent que les consommateurs et n'ont pas vocation à s'appliquer dans le cadre des relations entre professionnels.

Article 1 : Descriptif de la prestation de réparation SAV DARTY

Lorsque vous déposez votre appareil au SAV de votre magasin Darty en vue de sa réparation, il vous sera remis un ordre de réparation. Dès lors que vous avez déposé votre appareil au SAV DARTY et signé l'ordre de réparation, votre appareil sera, sauf instructions spécifiques de votre part, pris en charge par nos services.

Hors garanties légales et hors garantie commerciale DARTY couvrant sa réparation, DARTY se réserve la possibilité de refuser la prise en charge de votre appareil notamment si cet appareil est manifestement obsolète ou contrefaisant.

- ATTENTION : Il vous appartient préalablement au dépôt de votre matériel de sauvegarder l'ensemble des données. DARTY ne saurait en aucune façon être tenue pour responsable de toute perte ou altération de données qui pourrait éventuellement survenir.

Article 2 : Réparation couverte par une garantie commerciale

Si votre appareil bénéficie de l'une des garanties commerciales DARTY, ou de toute autre garantie commerciale couvrant la réparation de votre appareil applicable dans les magasins DARTY (sous réserve que le dysfonctionnement en cause soit couvert par la garantie commerciale invoquée), vous bénéficierez de la prise en charge de la réparation de votre appareil acheté auprès de DARTY dans les conditions de cette garantie commerciale.

En cas de dénonciation de garantie commerciale, après le dépôt de votre appareil, un devis estimatif sera établi pour acceptation de votre part concernant le coût de réparation de votre appareil dans les conditions de l'article 3.2.

Article 3 : Réparation hors garantie commerciale

Tous les tarifs de nos prestations SAV sont accessibles en magasins DARTY au comptoir SAV.

Les dispositions de cet article s'appliquent, **sauf application des garanties légales de conformité et des vices cachés précisées à l'article 10 ainsi qu'en Annexe 1 des présentes, si :**

- Soit votre appareil ne bénéficie pas de l'application d'une garantie commerciale couvrant sa réparation (notamment dysfonctionnement non pris en charge par la garantie).
- Soit la garantie commerciale est dénoncée dès le dépôt de votre appareil.

3.1 Versement d'un acompte

Vous devrez verser un acompte au moment de la signature de l'ordre de réparation, correspondant au prix du forfait «Diagnostic en atelier selon les grilles tarifaires affichées en magasin au comptoir SAV. Si la réparation n'est pas réalisée suite à un refus de votre part, le montant de l'acompte sera considéré comme acquis par DARTY.

Conformément à l'article L. 214-2 Code de la consommation, les sommes versées d'avance portent intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à l'exécution de la prestation de réparation. Ces intérêts sont déduits du solde à verser au moment de la réalisation.

3.2 Établissement d'un plafond de devis :

Lors du dépôt de votre appareil, un plafond de devis vous est proposé. Ce plafond de devis consiste en la fixation d'un commun accord entre le client et le SAV DARTY, d'un plafond monétaire en-deçà duquel la réparation de l'appareil est automatique.

Par la signature du plafond de devis vous acceptez expressément l'envoi en réparation de votre appareil et le paiement total du seuil de devis, si le diagnostic de celui-ci par le SAV DARTY fait apparaître que la réparation de celui-ci sera à un coût inférieur ou égal au plafond de devis.

Si par contre, le diagnostic du SAV DARTY fait apparaître que le coût de la réparation de l'appareil est supérieur au seuil de devis convenu, un devis du montant de la réparation sera émis et vous sera soumis pour acceptation. Le devis est obligatoire si le montant estimé de la réparation dépasse 150 Euros TTC.

Lors de la soumission pour accord de ce devis il vous sera proposé :

- soit de l'accepter auquel cas DARTY procédera à la réparation de votre article ;
- soit de le refuser, auquel cas vous devrez vous rendre en magasin pour récupérer votre article (voir article 3.5 ci-dessous),
- soit de revaloriser votre produit (voir article 3.5 ci-dessous).

3.3 Devis

Dans les cas suivants, un devis du montant de la réparation vous sera établi pour acceptation :

- Si le coût de la réparation de l'appareil s'avère supérieur au montant du seuil de devis convenu,
- En cas de dénonciation de garantie commerciale après le dépôt de votre appareil
- Si le montant estimé de la réparation dépasse 150 Euros TTC.

Ce devis est estimatif et est valable 1 mois à compter de sa date d'émission. Ce devis vous est transmis par mail ou par courrier postal à l'adresse indiquée sur l'ordre de réparation.

Après acceptation du devis, il est procédé à la réparation de votre appareil et le montant de l'acompte, si un tel acompte a été versé (cf. article 3.2), sera déduit du montant de la réparation. Nous vous rappelons que le fait d'accepter le devis proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

3.4 Devis rectificatif

Les devis ne sont qu'estimatifs. Au cours de la réparation, le diagnostic sur la nature, l'ampleur et le nombre de dysfonctionnements affectant l'appareil peut se voir être modifier si la situation de l'appareil l'exige.

Si le coût de la réparation s'avère supérieur au montant du devis préalablement envoyé et accepté, un devis rectificatif sera établi et il ne sera procédé à la réparation de votre appareil qu'après votre accord préalable et exprès sur le nouveau montant du devis de réparation qui vous sera indiqué.

En tout état de cause, ce devis rectificatif a une durée de validité d'un mois à compter de sa date d'émission. Ce devis rectificatif vous est transmis par courrier postal à l'adresse indiquée sur l'ordre de réparation.

Après acceptation du devis rectificatif, il est procédé à la réparation de votre appareil et le montant de l'acompte, si un tel acompte a été versé (cf article 3.2) sera déduit du montant de la réparation. Nous vous rappelons que le fait d'accepter le devis rectificatif proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

3.5 Refus de Devis par le client

En cas de refus de votre part du devis ou devis rectificatif proposé :

- votre appareil vous sera restitué en l'état. Si vous avez décidé d'abandonner votre appareil avec votre accord préalable et écrit pour abandon (conformément à l'article 12 des présentes conditions) ; vous êtes informés que votre produit pourra être revalorisé ou recommercialisé par DARTY dans le cadre de son activité « seconde vie ». Dans ce cas DARTY s'assure de la mise en œuvre de procédures sécurisées.
- des frais administratifs de devis refusé vous seront facturés, correspondant au prix du forfait «Diagnostic en atelier» selon les grilles tarifaires affichées en magasin. L'acompte éventuellement versé (cf. article 3. 1) vous sera intégralement restitué. Toutefois dans cette hypothèse, DARTY et le client conviennent expressément que les deux sommes se compenseront conformément aux dispositions de l'article 1347 du Code civil.

3.6 – Bonus Réparation - Label QualiRépar

Un fonds dédié au financement de la réparation, dans le cadre de la responsabilité élargie du producteur, est mis en place par le Code de l'environnement (articles L541-10-4 et R541-146 à R541-152). Il concerne notamment les équipements électriques et électroniques (EEE) ménagers. D'autres équipements pourront compléter le dispositif.

Textes légaux :

Article L541-10-4 - Code de l'environnement

Paragraphe 1 : Fonds dédié au financement de la réparation (Articles R541-146 à R541-152)

Ce dispositif s'adresse aussi bien aux réparateurs qu'aux consommateurs. Il permet :

- de favoriser le réflexe de réparation des équipements tombés en panne hors de la période de garantie ;
- d'allonger la durée de vie des équipements ;
- de participer à une dynamique d'économie circulaire ;

Afin que le Client puisse bénéficier du Bonus Réparation, le réparateur doit être labellisé QualiRépar.

Darty est labellisé QualiRépar pour les interventions à domicile.

Pour les réparations en atelier : seules les réparations des appareils déposés au comptoir d'un magasin Darty labellisé sont éligibles au Bonus Réparation. La liste des magasins labellisés est annexée aux présentes Conditions générales.

Critères d'éligibilité :

- L'appareil fait partie des produits éligibles au Bonus Réparation et aucun des critères d'inéligibilité mentionnés plus bas n'est applicable à la panne réparée - ,
- La marque de l'appareil est couverte par un éco-organisme (ecosystem et/ou Ecologic),
- La plaque signalétique est lisible,
- Le Client est un particulier (et non une entreprise),
- L'appareil n'est pas un four posable ou four micro-ondes,
- L'appareil n'est pas sous garantie ni couvert par une assurance.

Tous lesdits critères doivent être remplis pour pouvoir bénéficier du Bonus Réparation.

Conditions d'application du Bonus Réparation :

Lorsque qu'un technicien de Darty confirme la clôture du dossier du Client et que l'appareil est réparé, le Bonus Réparation est déduit automatiquement de la facture du Client.

Critères d'inéligibilité :

- L'appareil est sous garantie légale et/ou commerciale,
- L'appareil est couvert par une assurance,
- L'appareil ne disposant pas d'une plaque signalétique ou d'un numéro d'identification,
- L'appareil ne respectant pas la réglementation (recel, contrefaçon, non conforme aux normes, etc),
- Une intervention dont les dommages relevant des garanties légales des vices cachés,
- Les dommages d'ordre non fonctionnel,
- Les problèmes résultant d'un usage non-conforme aux prescriptions du constructeur,
- Les pannes causées par un manque d'entretien sont exclues du dispositif.

Données personnelles liées au Bonus Réparation :

Les éco-organismes sont responsables de la bonne tenue de l'application du Bonus Réparation, avec encadrement stricte par la loi. De ce fait, le Client est susceptible d'être contacté par mail et/ou par téléphone à des fins de contrôle. Le Client accepte donc sans réserve que ses données téléphonique et courriel soient transmises aux éco-organismes uniquement dans ce cadre.

Article 4 : Délais d'intervention – Irréparabilité de l'appareil

DARTY s'efforce de réduire au minimum les délais d'immobilisation des appareils, qui peuvent être imputables aux contraintes des constructeurs ou des importateurs.

DARTY s'engage à prendre en charge votre appareil dans le cadre du SAV et à reprendre contact avec vous, pour vous informer du statut de votre appareil, réparé ou non réparé selon les cas, dans un délai estimatif indiqué sur votre ordre de réparation.

Les délais d'immobilisation estimés sont indiqués sur l'ordre de réparation qui vous est remis lors du dépôt de votre appareil.

En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard par rapport au délai qui vous a été indiqué, vous bénéficiez de la possibilité de résoudre le contrat après l'envoi d'une lettre recommandée demandant la réalisation du service dans un délai raisonnable, dans les conditions et modalités définies à l'article L. 216-2 du Code de la consommation,

Plus d'informations sur nos modalités de réparation [ici](#) ou [contactez-nous](#).

Le dépôt d'un appareil au SAV DARTY n'entraîne pas une obligation de résultat à la charge de DARTY quant à la réparation de l'appareil, notamment en cas d'impossibilité technique d'y procéder ou d'indisponibilité de pièces détachées.

Dans l'hypothèse où votre appareil serait déclaré irréparable par nos services, l'acompte éventuellement versé (cf article 3.1) vous sera restitué (incluant les 10 euros de frais de traitement et de prise en charge).

Article 5 : Avis de mise à disposition

Lorsque votre appareil est disponible, vous êtes prévenu par nos soins : vous recevez un avis de mise à disposition qui vous est envoyé, suivant les informations que vous nous avez communiquées sur l'ordre de réparation, et suivant votre choix de mode de communication (précisé lors du dépôt du produit), par e-mail, sms ou courrier postal.

La date d'émission de l'information de mise à disposition sera considérée comme date de fin d'immobilisation de l'appareil. Cette date sera prise en compte pour calculer la durée d'immobilisation et le démarrage de la prolongation de garantie commerciale DARTY dont l'appareil bénéficierait (cf Article 8).

Article 6 : Restitution

Une fois l'avis de mise à disposition reçu, votre appareil vous sera restitué sur présentation de l'ordre de réparation et de votre pièce d'identité. La restitution se fait après complet paiement au comptant du prix de la réparation restant à payer et restitution au SAV DARTY de l'appareil de prêt éventuel, dans l'état initial.

Si la personne effectuant le retrait n'est pas la même que celle ayant fait le dépôt, la restitution ne pourra s'effectuer que sur remise d'une photocopie de la carte d'identité de la personne déposante et d'une attestation écrite de cette dernière autorisant la restitution de l'appareil à cette tierce personne.

Nous vous rappelons qu'au moment où vous (ou un tiers désigné par vous) reprenez possession physiquement de l'appareil, les risques de perte ou d'endommagement de l'appareil vous sont transférés.

Vous disposez d'un délai de 3 mois à compter de l'information faite par le SAV par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception pour venir récupérer votre bien. A défaut, il sera alors procédé à l'application de l'article 12 des présentes.

Article 7 : Modalités de paiement

Nous vous rappelons que le fait de valider le devis proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

Le règlement des frais de traitement, de l'acompte et du prix du devis peut s'effectuer selon les moyens de paiement indiqués au sein de chaque magasin DARTY.

Article 8 : Prolongation des garanties

Conformément à l'article L.217-28 du Code de la Consommation (reproduit à l'annexe 1 ci-après), en cas de remise en état de votre appareil couvert par la garantie légale de conformité (cf. Article 10) ou par la garantie commerciale DARTY, DARTY prolongera la garantie en cours pour la même durée que celle d'immobilisation de votre appareil.

Article 9 : Garantie des réparations, pièces détachées et accessoires

Nos réparations sont garanties dès la date de mise à disposition du produit pendant une période de six mois. De sorte qu'en cas de dysfonctionnement similaire à celui ayant conduit au dépôt initial de votre appareil au SAV DARTY, survenant dans le délai susvisé après la restitution de votre appareil, le SAV DARTY prendra en charge la nouvelle réparation de votre appareil pour la même panne.

Les pièces détachées et accessoires utilisés dans le cadre de la réparation ne bénéficient pas de garantie.

Article 10 : Garanties

10.1 Garanties légales

10.1.1. Garanties légales pour les biens acquis jusqu'au 31 décembre 2021

Nonobstant l'application des présentes Conditions Générales de Réparation SAV, vous êtes informé que vous bénéficiez sur votre appareil des garanties légales de conformité et des vices cachés visées dans l'encadré ci-dessous et dont les textes sont précisés en **Annexe 1** des présentes conditions.

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. 217-9 du code de la consommation;
- bénéficie d'une restitution totale du prix s'il rend le bien ou d'une restitution partielle s'il décide de le garder, sous réserve que la réparation ou le remplacement du bien se trouve être impossible, en application de l'article L. 217-10 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 premiers mois suivant la délivrance pour les biens neufs et 6 mois suivant la délivrance 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.

10.1.2. Garanties légales pour les biens acquis à compter du 1^{er} janvier 2022

Nonobstant l'application des présentes Conditions Générales de Réparation SAV, vous êtes informé que vous bénéficiez sur votre bien ou bien comportant des éléments numériques des garanties légales de conformité et des vices cachés visés dans l'encadré ci-dessous et dont les textes sont précisés en **Annexe 1** des présentes conditions.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

10.2 Garanties commerciales

Nous vous informons, qu'en plus des garanties légales dont vous disposez sur votre appareil (décrites en **Annexe 1** des présentes), vous pouvez éventuellement bénéficier pour votre produit (si précisé sur votre facture DARTY), de la garantie commerciale DARTY décrite au dos de votre facture DARTY et pour la durée inscrite sur celle-ci. Vous pouvez également, le cas échéant, suivant l'appareil que vous avez acquis, bénéficier d'une garantie commerciale constructeur (vous référer aux conditions de la garantie constructeur éventuellement fournie dans l'emballage dudit produit ou sur tout autre support).

Pour pouvoir bénéficier des éventuelles garanties commerciales sur votre appareil, il convient impérativement de conserver la facture d'achat de l'appareil et le / les justificatifs de ces garanties commerciales couvrant votre appareil.

Si vous avez souscrit un contrat d'assurance ou d'extension de garantie DARTY couvrant votre appareil, vous pouvez la faire jouer, suivant ses conditions de mise en œuvre (cf conditions d'assurance et d'extensions de garantie accessibles en magasins DARTY et sur www.darty.com).

Article 11 : Prêt de matériels

Dans le cadre de la mise en œuvre des garanties commerciales DARTY, en cas de panne des appareils listés ci-après, il pourra être mis à votre disposition un appareil de prêt, sous réserve de disponibilité : Téléviseurs d'une taille strictement supérieure à 43" (109 cm), téléphones mobiles, lave-linges, réfrigérateurs ou congélateurs sous garantie. Les appareils prêtés ne seront pas obligatoirement neufs ou identiques au vôtre. Dans ce cas, une feuille de prêt sera établie à votre profit.

Le prêt est consenti sur votre demande pour la durée de la période d'immobilisation de votre appareil. DARTY se réserve la possibilité de vous demander la remise d'une caution en contrepartie. Durant la période de prêt vous êtes, en qualité de gardien de la chose, responsable de la bonne conservation du matériel de prêt. La caution éventuelle vous sera restituée à l'issue de la période d'immobilisation lorsque vous rapporterez l'appareil de prêt dans l'état initial conformément à la feuille de prêt. Dans l'hypothèse où l'appareil ne serait pas restitué dans un état d'utilisation normal du produit, tout ou partie de la caution pourra être conservée par DARTY.

Article 12 : Abandon des appareils

En cas d'accord de votre part sur l'abandon du produit suite au refus du devis, DARTY pourra procéder à la revalorisation de votre produit (revente, destruction, ...).

Par dérogation à la loi du 31 décembre 1903, tout appareil non repris par vos soins, dans un délai d'un an après y avoir été invité par le SAV par l'envoi d'e-mails, sera considéré comme abandonné et DARTY se réservera la possibilité de procéder à la revalorisation de votre produit.(revente, destruction, ...)

Article 13 : Contactez-nous

Pour toute information ou question, rendez-vous [ici](#). Pour un suivi de réparation : connectez-vous à [votre espace client](#).

Vous êtes informé que dans le cadre de l'activité du service clientèle vos données sont accessibles par des sous-traitants, agissant pour le compte de DARTY, situés dans des pays hors Union Européenne. DARTY met en oeuvre toute procédure requise pour obtenir les garanties nécessaires à la sécurisation de tels transferts. Plus d'information sur le traitement de vos données dans la rubrique Données personnelles.

Article 14 : Données personnelles

DISPOSITIONS GENERALES

Nous mettons en œuvre une démarche d'amélioration continue pour assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles. Vous pouvez consulter la politique globale de protection des données personnelles de FNAC DARTY pour toute information sur l'usage que nous faisons de vos données personnelles ici :

<https://www.darty.com/Help/donneesPersonnelles>

UTILISATION DE VOS DONNEES DANS LE CADRE DE NOS PRESTATIONS DE SAV

La protection de vos données dans le cadre de nos services SAV est au cœur de nos préoccupations.

Effacement et sauvegarde de vos données et fichiers avant remise de vos appareils

Dans le cadre de l'intervention pour réparation, il est possible que les données et fichiers de l'appareil soient perdus, remplacés et l'appareil reformaté (restauration aux paramètres d'usine) ce que vous acceptez. La restauration au format usine implique que FNAC DARTY peut supprimer toutes données ou fichiers de l'appareil.

Nous vous recommandons, lorsque c'est possible, d'effacer ou supprimer l'ensemble de vos données ou fichiers que vous souhaitez protéger avant tout dépôt au comptoir SAV.

Il vous appartient également d'effectuer une sauvegarde de vos données et fichiers ou de souscrire à un service de sauvegarde lorsque ce service est disponible auprès de FNAC DARTY afin de conserver une copie de vos dossiers importants, informations de contacts, photos, vidéo, textes, logiciels.

FNAC DARTY ne pourra être tenu responsable de l'effacement, perte ou destruction des données, fichiers, logiciels, programmes ou toutes autres informations contenues dans l'appareil.

Accès à vos données et fichiers contenus dans les appareils

Dans certains cas nos réparateurs auront besoin d'accéder à votre appareil (et session) pour le tester dans ses conditions normales d'utilisation. Vous êtes informés que l'intervention sur votre appareil peut entraîner l'accès par nos réparateurs aux données et fichiers qui sont présents dans l'appareil, ce que vous acceptez. Ces vérifications sont effectuées uniquement si elles sont nécessaires. Il vous appartient de supprimer avant toute remise votre appareil l'ensemble des données et fichiers dont vous souhaitez protéger l'accès.

Pour améliorer la rapidité de la réparation, nous préconisons de supprimer les code de verrouillage de vos appareils. Les codes de verrouillage et code de session pourront dans certains cas vous être demandés afin de permettre la réparation sans quoi certaines opérations ne pourront pas être effectuées.

Nous vous recommandons de changer vos codes de verrouillage et mots de passe lors de la récupération de vos appareils afin de préserver la confidentialité de vos données.

Absence de contenus illicites

Vous déclarez que votre appareil ne contient aucun fichier ou données illicites.

Finalités de traitements de données

Nous traitons vos données personnelles pour les besoins de nos services SAV (prise en charge, diagnostics, réparation, l'exercice de la garantie applicable, valorisation des produits non réparables ...) aux fins de gestion de votre dossier SAV, et intervention sur vos appareils ou revalorisation.

Responsables de traitements et destinataires des données

Vous êtes responsables des données figurant dans vos matériels, il vous appartient de prendre toutes les mesures en votre pouvoir afin d'assurer la sécurité de vos données personnelles et fichiers confidentiels.

Vos données sont traitées soit par FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES (FNAC DARTY) soit par des réparateurs agréés (Fabricants) en tant que responsables des traitements pour finalités propres au SAV.

Pour les besoins des finalités décrites ci-avant FNAC DARTY ou les Fabricants peuvent transférer vos données à des prestataires de service (sous-traitants) ou autres sociétés de leurs groupes respectifs.

Dans le cas où votre appareil n'est pas réparable ou abandon de celui-ci dans les conditions mentionnées à l'article 12 des présentes CGR, votre appareil (le cas échéant avec les données et fichiers qu'il contient) sont transmis à des professionnels du recyclage et de la valorisation des matériels informatique agissant en tant que responsables de traitement. FNAC DARTY s'assure que ces partenaires présentent toutes les garanties nécessaires à la préservation de la sécurité et confidentialité des données qui sont dans vos appareils.

Base légale

Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat (présentes CGR) et/ou la loi (garantie légale applicable).

Mesures de confidentialité et sécurité

FNAC DARTY et les Fabricants prennent toutes les mesures pour préserver la confidentialité et l'intégrité de vos données.

Vos droits

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » en vous laissant guider par l'agent conversationnel de cette page ou par courrier : FNAC DARTY service consommateur, le Flavia – 9 rue des Bateaux Lavois, 94768 Ivry-sur-Seine.

Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de préciser que votre demande porte sur DROITS SAV et nous indiquer vos nom, prénom, e-mail, adresse et si possible votre référence client.(ou numéro de dossier réparation) Certaines demandes pourront donner lieu à la vérification de votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d' 1 mois suivant la réception de la demande.

Vous pouvez également faire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

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

Article 15 - Responsabilité

DARTY ne pourra être tenu responsable de l'effacement, perte ou destruction des données, fichiers, logiciels, programmes ou toutes autres informations contenues dans l'appareil.

La responsabilité de DARTY au titre de ses prestations de SAV, ne peut être engagée qu'en cas de faute dans la réalisation des prestations qui lui sont confiées et pour les dommages directs seulement, sauf si ce manquement était dû à un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

En cas d'achat à titre professionnel, la responsabilité de la DARTY ne pourra en aucun cas être engagée pour les dommages indirects résultant dans l'exécution des prestations SAV tels que notamment : perte de temps, destruction de fichiers, perte de données, perte de chiffre d'affaire, préjudices financiers et commerciaux, manque à gagner, pertes d'exploitation.

De même la DARTY ne pourra voir en conséquence sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit résultant d'une activité professionnelle par le client, et ne saurait en aucun cas être responsable au titre des dommages résultant d'une mauvaise utilisation de l'appareil par le client.

Article 16 : Droit applicable – Litiges – Traitement des réclamations - Médiation

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

Traitement des réclamations : Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavois – 94200 Ivry-sur-Seine

DARTY adhère au Code Déontologique de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance)

Médiation des litiges de consommation :

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, DARTY adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD -BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de DARTY, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, [cliquer ici](#).

Annexe 1

Garantie légale contre les 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.

Garantie légale de conformité

Articles applicables aux biens acquis jusqu'au 31 décembre 2021

Ancien 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.

Ancien article L. 217-5 Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat :

- S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - o 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 ;
 - o 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 ;
- 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. Ancien article L. 217-10 Code de la consommation :

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :

- Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;
- Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Ancien 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.

Ancien 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.

Articles applicables aux biens acquis à compter du 1^{er} janvier 2022

Article L.217-3 du Code de la consommation

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L.217-4 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- 3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat

Article L.217-5 du Code de la consommation

I. En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants: 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ; 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est livré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat

Article L.217-7 du Code de la consommation

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

- 1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;
- 2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article L.217-8 du Code de la consommation

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article L.217-9 du Code de la consommation

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Article L.217-10 du Code de la consommation

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur. Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

Article L.217-12 du Code de la consommation

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

- 1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
- 2° De l'importance du défaut de conformité ; et
- 3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur. Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L.217-13 du Code de la consommation

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur

Article L.217-28 du Code de la consommation

Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

Annexe 2

PRODUITS ÉLIGIBLES PRIS EN CHARGE PAR LE SAV DARTY ET MONTANTS DES BONUS RÉPARATION AU 1ER JANVIER 2024

- Le Bonus Réparation est un montant forfaitaire fixe déduit du montant total TTC de la facture. Le client bénéficie donc d'une réduction immédiate, et le réparateur se fait rembourser le montant du Bonus par les éco-organismes.
- Le Bonus Réparation s'applique à concurrence du montant de la facture réparation : si le montant TTC de la facture est inférieur au montant du Bonus Réparation, la réparation n'est pas prise en charge par le Fonds de Réparation
- Certains Bonus Réparation s'appliquent avec un seuil de déclenchement. Dans ces cas-là, seules les réparations dont le prix est supérieur au seuil de déclenchement peuvent bénéficier du Bonus Réparation.

Produit	Bonus TTC
Amplificateur	20 €
Appareil photo numérique (dont optique séparé)	20 €
Aspirateur : balai, robot, traineau	40 €
Bouilloire	15 €
Cave à vin	25 €
Centrale vapeur	20 €
Centrifugeuse et extracteur	15 €
Chaîne hi-fi	20 €
Climatiseur mobile	25 €
Console de jeux	20 €
Cuisinière	25 €
Défroisseur à main	15 €
Drone	20 €
Enceinte	20 €
Épilateur	15 €
Fer à repasser	15 €
Four encastrable (hors micro-ondes)	25 €
Four micro-ondes	20 €
Four posable	15 €

Produit	Bonus TTC
Friteuse	15 €
Grille-pain	15 €
Home-cinéma	20 €
Hotte	25 €
Imprimante et scanner ⁽²⁾	35 €
Instrument de musique	15 €
Lave-linge	50 €
Lave-vaisselle	50 €
Lecteur DVD	20 €
Lecteur Enregistreur Audio Vidéo	20 €
Lisseur	15 €
Machine à café avec filtre	15 €
Machine à café proportionné (dosette)	15 €
Machine à café tout automatique	25 €
Mobilité urbaine (vélo à assistance électrique, trottinette électrique, hoverboard, gyroroue)	15 €
Moniteur ⁽³⁾	30 €
Nettoyeur vapeur	20 €
Ordinateur fixe / tout-en-un ⁽²⁾	50 €
Ordinateur portable ⁽²⁾	50 €

Produit	Bonus TTC
Plaque de cuisson	25 €
Presse-agrumes	15 €
Purificateur d'air et humidificateur	15 €
Rasoir	15 €
Réfrigérateur / Congélateur	25 €
Robot / préparateur chauffant	30 €
Robot multifonctions	15 €
Robot pâtissier	25 €
Sèche-cheveux	15 €
Sèche-linge	50 €
Table de mixage	20 €
Tablette	25 €
Téléphone fixe	15 €
Téléphone portable (+ casse écran ⁽¹⁾)	25 €
Téléviseur	60 €
Tondeuse	15 €
Tuner / démodulateur	20 €
Ventilateur	15 €
Vidéoprojecteur	30 €

⁽¹⁾ La casse écran est prise en charge par le Fonds Réparation pour les téléphones mobiles hors garantie ou dont la garantie est dénoncée.

⁽²⁾ Seuil de déclenchement 150€

⁽³⁾ Seuil de déclenchement 100€