

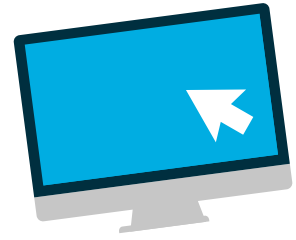
# CONTRAT DE CONFIANCE<sup>®</sup>

TOUTES  
VOS GARANTIES  
ET VOS SERVICES  
POUR  
LA MAISON

**DARTY**



# CRÉEZ VOTRE ESPACE CLIENT SUR DARTY.COM



POUR BÉNÉFICIER DE :

- L'historique de vos achats.
- Le suivi de vos commandes en cours.
- Les dates d'échéances de vos garanties.
- Le suivi de vos réparations.
- Le téléchargement des notices de vos appareils.
- Le formulaire de demande de remboursement de la différence.
- Le téléchargement de votre bon de retour.

## TOUJOURS EN CONTACT

DARTY VOUS RÉPOND 7J/7\* ET 24H/24

0 892 01 10 10

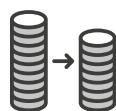
Service 0,35 € / min  
+ prix appel

\*Sauf les jours fériés et interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle.

# CONTRAT DE CONFIANCE®

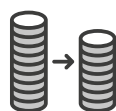
## LES PRIX BAS, SERVICE COMPRIS

### 1 Des prix bas, identiques en magasin et sur internet



Nos experts sélectionnent une large gamme de produits aux meilleurs prix. Le prix Darty est le même partout : nous alignons les prix de nos magasins sur ceux de darty.com<sup>(1)</sup>.

### 2 Le remboursement de la différence si vous trouvez moins cher, même sur internet



Si pendant les 10 jours qui suivent votre achat, vous trouvez un produit de même marque et de même référence, disponible à la vente en magasin ou sur internet, chez nos principaux concurrents, en France métropolitaine dans les mêmes conditions de services, à un prix de référence plus bas, nous vous remboursons la différence en Carte Cadeau<sup>(2)</sup>.

### 3 Le service Click & Collect®



Pour les commandes passées sur darty.com ou par téléphone, nous mettons votre produit à disposition dans le magasin DARTY de votre choix, gratuitement et seulement 1h après votre achat, s'il est en stock.

### 4 La livraison et l'installation offertes, dès le lendemain



- Livraison et installation offertes à votre domicile<sup>(3)</sup> pour les produits des familles gros électroménager à partir de 250€ ; pour les TV de plus de 32" (80 cm) à partir de 300€.

La livraison a lieu dans un créneau de 5h, du lundi au samedi, dans les Zones de Confiance<sup>(4)</sup>.

- La livraison peut avoir lieu dès le lendemain. Et dans les magasins d'Ile-de-France, elle peut également être proposée le dimanche.

### 5 La livraison sur mesure



- Pour les «produits volumineux»<sup>(5)</sup>, DARTY peut livrer votre appareil du lundi au dimanche sur des plages horaires de 2 heures : entre 7h et 21h. Et si vous habitez la région parisienne ou lyonnaise, il est possible de recevoir le soir même tout produit en stock.
- Pour les produits jusqu'à 30 kg<sup>(6)</sup>, certains magasins vous proposent la livraison de vos achats par coursier en 2h chrono. Les livraisons sur mesure sont proposées selon les zones géographiques<sup>(7)</sup>.

### 6 L'installation sur mesure



Si vous avez un appareil à installer ou à raccorder<sup>(8)</sup>, Darty peut s'en charger grâce à de nombreuses prestations : installer votre TV connectée, encastrier vos appareils électroménagers...

Nos installations sont garanties pièces, main d'œuvre et déplacement.

# CONTRAT DE CONFIANCE<sup>®</sup>

## LES PRIX BAS, SERVICE COMPRIS

### 7 La reprise gratuite pour recyclage de votre ancien appareil



- Reprise<sup>(9)</sup> gratuite et simultanée de votre ancien appareil lors de la livraison par Darty de votre nouvel appareil, pour traitement ou recyclage conformément à la législation. Nous pouvons reprendre un 2<sup>e</sup> appareil d'une famille de produits vendue par DARTY si vous le souhaitez.
- Collecte<sup>(9)</sup> pour traitement ou recyclage des appareils et des consommables usagés, réalisée dans l'ensemble des magasins DARTY, sans obligation d'achat : piles et batteries, cartouches d'encre, téléphones mobiles, lampes et petits appareils électriques.

### 9 L'assistance téléphonique 7j/7 et 24h/24 au 0 978 970 970 (prix d'un appel local)



- Assistance pour tous les produits ou services sous garantie, appelez-nous avant de vous déplacer en magasin : nos équipes, spécialisées par type de produits et services, s'engagent à répondre à vos questions.
- Intervention immédiate par téléphone pour tout problème de fonctionnement ou de mise en service de votre appareil.
- Prise en main à distance de tous les appareils connectés, lorsque cela est possible, si vous l'autorisez et êtes connecté à l'internet Haut Débit.

### 10 La garantie 2 ans, par le SAV Darty



En cas de panne ou de défaut constaté, bénéficiez du SAV Darty comprenant, en plus des pièces détachées et de la main d'œuvre :

- l'intervention à domicile d'un technicien DARTY, du lundi au samedi de 8h à 17h, pour les « produits volumineux »<sup>(5)</sup> dans les Zones de Confiance<sup>(4)</sup> après un diagnostic par téléphone. Cette intervention peut avoir lieu dans les 24h qui suivent votre appel<sup>(12)</sup>. Pour les autres produits, réparation en atelier après dépôt au comptoir SAV du magasin.
- le prêt d'un produit de remplacement en cas de panne de certains appareils, pendant la durée de réparation<sup>(13)</sup>.
- la prolongation de la garantie en cours, du temps d'immobilisation de votre appareil suite à une intervention après-vente<sup>(14)</sup>.
- Si votre produit est défectueux à la première utilisation, dans les 15 jours qui suivent son achat, nous pouvons vous proposer un échange.

Conformément à nos obligations légales, si la réparation s'avérait impossible, ou si Darty l'estime préférable, le produit sera soit échangé par un produit de caractéristiques équivalentes, soit remboursé en carte cadeau. Les conditions des garanties sont détaillées en annexe dans le tableau des garanties. Les produits d'occasion bénéficient de la garantie par le SAV Darty<sup>(15)</sup> pour une durée de 6 mois, cette garantie étant prolongée à 12 mois pour les produits reconditionnés.

### 8 La liberté de changer d'avis



Pour vos achats en magasin, dans les 15 jours suivant votre achat, Darty rembourse tout produit dont l'emballage n'a pas été ouvert, dans tous les magasins DARTY de France métropolitaine<sup>(10)</sup>.

Pour les appareils déballés mais non utilisés, nous procédons à un échange<sup>(11)</sup>, à l'exception des casques, logiciels, accessoires, consommables, coffrets cadeaux et tous produits ne pouvant être recommercialisés pour des raisons d'hygiène.

Pour tout retour, le produit devra être rapporté dans son emballage intact, avec ses accessoires et en état d'être recommercialisé.

Pour les produits de micro-informatique, téléphonie, son et image nomade, l'échange ne sera pas nécessairement immédiat et le produit pourra faire l'objet d'un envoi en atelier pour vérification de son état.

Si ce produit a été ajouté à votre espace client Internet au moment de l'achat, vous n'avez pas besoin de présenter le ticket de caisse.

Pour vos achats sur darty.com, vous disposez d'un droit de rétractation conformément à nos obligations légales. Rendez-vous dans l'onglet « contactez-nous » sur darty.com, rubrique « L'Après Livraison » pour en connaître les modalités.

# CONTRAT DE CONFIANCE<sup>®</sup>

## LES PRIX BAS, SERVICE COMPRIS

### 11 Le service universel avec le Bouton Darty<sup>®</sup>



- Le Bouton Darty c'est l'assistance téléphonique Darty chez vous en un seul geste, 24h/24 et 7j/7.
- Appuyez: un conseiller vous rappelle aussitôt pour vous dépanner à distance ou répondre à vos questions sur les produits d'une marque et d'une famille commercialisée par Darty, achetés chez Darty ou ailleurs.
- Le service Bouton est également disponible en visio-assistance sur votre smartphone ou tablette du lundi au samedi de 8h à 20h.
- Service inclus dans l'abonnement Darty+.

### 12 Les garanties sur mesure



Avec le SAV Darty, vous pouvez choisir de bénéficier d'une garantie prolongée jusqu'à 5 ans au total, selon les familles de produits.

### 13 La réparation de vos appareils hors garantie



Pour vos produits achetés ou non chez DARTY mais d'une marque et d'une famille commercialisée par DARTY, nous pouvons intervenir à domicile<sup>(16)</sup> pour les « produits volumineux » exclusivement, et en atelier pour les autres produits. Ces interventions sont garanties 6 mois en cas de panne identique ou de même nature. Et à tout moment, vous pouvez commander des pièces détachées de vos appareils en magasin.

### 14 La protection de vos appareils



En partenariat avec des compagnies d'assurance, DARTY vous propose d'assurer certains appareils, par exemple en cas de casse ou de vol. DARTY propose également de protéger les données de vos appareils avec des solutions anti-virus innovantes ou encore de piloter leur accès grâce au contrôle parental.

### 15 Des solutions pour accompagner vos projets



Nos conseillers Darty peuvent vous proposer des solutions pour vous aider à gérer votre budget.

Certaines de ces prestations sont payantes, renseignez-vous auprès d'un vendeur.

(1) Excepté dispositif de prix local ou ponctuel et hors magasins Darty franchisés ou licenciés. (2) Concurrents éligibles au remboursement de la différence: Amazon, Apple Store, Auchan, BHV, Boulanger, BUT, Carrefour, Casino, Castorama, Cdiscount, Cobra, Conforama, Cora, Digital, Électro Dépôt, Expert, Fnac, Galeries Lafayette, Géant Casino, Gitem, Grosbill, Intermarché, La Redoute, LDLC, Leclerc, Leroy Merlin, Magma, MDA, Mistergooddeal, Pixmania, Printemps, Pro & Cie, Pulsat, Rue du Commerce, U Hyper-Supermarchés, Ubaldi, webdistrib. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux produits vendus en l'état, ni aux produits comprenant des remises (soldes, ventes flash, prix barrés...) ni aux produits d'occasion. Les prix constatés sur des produits vendus lors de ventes privées ou sur une place de marché (marketplace) ne pourront faire l'objet d'un remboursement, de même que les prix manifestement erronés ou déloyaux. La différence de prix est calculée par rapport au prix payé chez Darty et doit être constatée dans les 10 jours. Un justificatif peut être demandé dans l'hypothèse où Darty ne pourrait vérifier le prix indiqué par le client. La Carte Cadeau est envoyée, par courrier, dans un délai de 6 semaines après la demande. Elle est valable pendant 6 mois, utilisable en une ou plusieurs fois dans tous les magasins DARTY de France métropolitaine (hors darty.com). (3) Hors modèles d'exposition. Dans le cas où l'installation n'existerait pas ou ne serait pas conforme aux normes applicables, il vous appartiendrait de prendre en charge les travaux d'installation avant la mise en service ou la réalisation des prestations DARTY. Les appareils encastrables, les hottes et groupes filtrants, les climatiseurs fixes, les barbecues grande largeur, les antennes, les écrans de projection et les appareils home cinéma sont livrés mais ne sont pas installés. Avant votre commande, nous vous invitons à vérifier que les conditions d'accessibilité de votre logement et les dimensions de votre produit permettent une livraison et une installation dans des conditions normales. (4) Les Zones de Confiance sont détaillées en annexe. (5) Les « produits volumineux » sont détaillés en annexe dans le tableau des garanties associées au Contrat de Confiance. (6) Livraison de vos produits jusqu'à 30kg par coursier le jour-même dans un créneau de 3h (sauf le dimanche), pour tout achat avant 16h30. Valable dans les magasins participants, vérifiez la possibilité d'une livraison par coursier auprès du vendeur. La prestation de livraison comprend l'enlèvement et le transport du produit depuis le magasin DARTY où il a été acheté, jusqu'entre les mains du client sur le lieu de livraison convenu. Le produit sera remis au client dans son emballage. Le déballage, l'installation, la mise en service et la reprise du produit ne sont pas inclus dans la prestation. (7) Pour vérifier votre éligibilité à la livraison sur mesure, rendez-vous en magasin ou sur darty.com. (8) Les prestations à domicile installations « matériel encastrable » et écran plat sont réalisées uniquement le jour de la livraison dans les départements 60, 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95. (9) Les équipements repris seront mis à disposition d'organismes spécialisés dans le traitement des produits en fin de vie, en conformité avec la réglementation. Les appareils repris à domicile doivent être disponibles dans les mêmes conditions d'accessibilité et d'encombrement. (10) Les remboursements et retours des produits d'occasion ont lieu uniquement au point de retrait de Bezons (95). (11) Ces dispositions ne s'appliquent ni aux produits vendus en l'état ni aux commandes spécifiques ni aux produits d'occasion. (12) Sous réserve de créneaux d'intervention disponibles au moment de l'appel. (13) Pour les téléviseurs, téléphones mobiles, lave-linge, réfrigérateurs et congélateurs sous garantie et sur demande du client. Les appareils prêts seront mis à votre disposition dans les 48 heures à compter de la prise en charge de votre appareil par le service après-vente DARTY et jusqu'au jour de sa mise à disposition. Ils ne seront pas obligatoirement neufs ou identiques au vôtre. (14) Ce délai part du jour de prise en charge de votre appareil par DARTY et prend fin le jour de sa mise à disposition. Cet engagement s'ajoute à l'obligation légale indiquée en page 20. (15) En cas de réparation impossible, ou si c'est techniquement préférable, échange avec un produit d'occasion de caractéristiques équivalente. Si l'échange est impossible, le produit d'occasion sera remboursé. (16) Toutes les interventions à domicile sont réalisées dans les Zones de Confiance (détaillées en annexe).

Certains services ne sont pas assurés les jours légalement chômés et dans le cas d'interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle.

# DES LE TABLEAU GARANTIES

FAMILLES DE PRODUIT	Gros électroménager	Petit électroménager	Aspirateurs et micro-ondes	Micro-Informatique
PRODUITS VOLUMINEUX	OUI	NON	NON	NON
PRODUITS CONCERNÉS	Lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, cuisinière, four (à l'exception des rôtissoires ou appareils assimilés), table de cuisson, hotte, groupe filtrant, réfrigérateur, congélateur, cave à vin, barbecue grande largeur, four encastrable, micro-ondes encastrable et tous ces appareils en format encastrable.	Hygiène, beauté, puériculture, entretien du linge, entretien du sol, chauffage, ventilation et traitement de l'air, traitement de l'eau, petit appareil de cuisson et de cuisine, mini-four, barbecue.  Tout accessoire d'un appareil électroménager et tout accessoire de literie tel que pied de lit, oreiller, couette	<b>ASPIRATEUR (hors aspirateur à main):</b> Traîneau, aspirateur balai, aspirateur robot, nettoyeur vapeur, cireuse (à l'exception des rechargeables). <b>MICRO-ONDE:</b> Micro-ondes non encastrable. Et leurs accessoires.	Ordinateur (unité centrale + écran informatique, unité centrale seule, ordinateur portable, mini PC), imprimante, scanner, assistant personnel, stockage informatique, écran informatique, moniteur, clé 3G, livres numériques, tablettes numériques.  Tout accessoire micro-informatique
GARANTIE 2 ans, par le SAV DARTY	En cas de panne ou de défaut constaté, la garantie 2 ans comprend les pièces détachées et la main d'œuvre. Le SAV Darty intervient gratuitement à domicile dans les Zones de Confiance et, pour les lave-linge, réfrigérateurs et congélateurs, vous prête un appareil de remplacement <sup>(1)</sup> .	En cas de panne ou de défaut constaté, la garantie 2 ans comprend les pièces détachées et la main d'œuvre en atelier après dépôt au comptoir.	En cas de panne ou de défaut constaté, la garantie 2 ans comprend les pièces détachées et la main d'œuvre en atelier après dépôt au comptoir.	En cas de panne ou de défaut constaté, la garantie 2 ans comprend les pièces détachées et la main d'œuvre en atelier après dépôt au comptoir.
GARANTIES SUR MESURE (Tarifs et produits éligibles en annexe)	<b>+ 3 ans de garantie par le SAV Darty, soit 5 ans au total</b>	<b>Garantie Remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty</b>	<b>Pour les aspirateurs: Remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty</b>  <b>Pour les micro-ondes: + 3 ans de garantie par le SAV Darty, soit 5 ans au total</b> <b>OU</b> <b>Garantie remboursement à neuf pendant 5 ans par carte-avoir Darty</b>	<b>Pour les ordinateurs: + 1 an de garantie par le SAV Darty, soit 3 ans au total</b> <b>OU</b> <b>Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty</b>  <b>Pour les tablettes, les moniteurs, les imprimantes et les scanners: Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty</b>
ÉLÉMENTS NON INCLUS DANS LA GARANTIE / EXCLUSIONS	Les garanties ne s'appliquent pas à la réparation de dommages résultant d'une cause externe au produit (par exemple d'un accident, d'un choc, de la foudre, de la tempête), 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 (ayant provoqué par exemple une oxydation), d'une utilisation à caractère commercial ou collectif, de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés. Sont également exclus des garanties les éléments consommables ou consommables, tels que les sacs d'aspirateur, les piles, les cartouches d'encre et les lampes, exceptées, pour ces dernières, des lampes des vidéo-projecteurs qui sont garanties pendant trois mois. Pour les ordinateurs et autres produits stockant des données, la garantie ne s'applique pas, en outre, aux dommages résultant d'une modification de programme ou de paramétrage de données, ou d'un défaut de logiciel, DARTY ne pouvant, de plus, être tenu pour responsable de la perte ou de la destruction des données stockées dans votre appareil, notamment sous forme de logiciel ou de fichier quelle qu'en soit sa nature, ni de dommages occasionnés par l'utilisation de logiciels acquis par des moyens illégaux (copie). DARTY s'engage à appliquer les dispositions spécifiques des garanties contractuelles des constructeurs et des importateurs sur les appareils qu'il vend ou répare. En tout état de cause, la garantie légale concernant les défauts de conformité et les vices cachés s'applique à votre achat (voir p.20).			

# DES LE TABLEAU GARANTIES

Son nomade, bureautique et loisirs numériques	Image nomade, Hi-Fi, navigation et téléphonie	Télévision, home cinéma, écran de projection	Périphériques TV, récepteurs TV et appareil de projection
<b>NON</b>	<b>NON</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<p><b>SON NOMADE:</b> Baladeur MP3 - MP4, casque audio, enceinte nomade, baladeur CD, radio-réveil, radio CD, magnétophone, autoradio.</p> <p><b>BUREAUTIQUE:</b> Télécopieur, calculatrice.</p> <p><b>LOISIRS NUMÉRIQUES:</b> Console de jeux, boîtier TV Internet, montre connectée.</p> <p>Tout accessoire de son nomade, de bureautique ou de loisirs numériques</p>	<p><b>IMAGE NOMADE:</b> Appareil photo, caméscope, lecteur DVD portable, mini-téléviseur LCD</p> <p><b>HI-FI:</b> Chaîne Hi-Fi®, platine CD, vinyle ou cassette, ampli, enceintes, ampli et enceintes home cinéma, barre de son, musique sans fil, multiroom.</p> <p><b>NAVIGATION ET TÉLÉPHONIE:</b> GPS, aide à la conduite, téléphone mobile, téléphone avec et sans fil, répondeur.</p> <p>Tout accessoire d'image nomade, de HiFi, de navigation ou de téléphonie</p>	<p><b>TÉLÉVISION:</b> Téléviseur (LCD, LED, Plasma).</p> <p><b>HOME CINÉMA:</b> Chaîne Home Cinéma, meuble Home Cinéma.</p> <p><b>ÉCRANS DE PROJECTION</b></p> <p>Les TV de 32" (80cm) ou inférieurs ne sont pas considérés comme des produits volumineux.</p>	<p><b>PÉRIPHÉRIQUES TV:</b> Lecteur DVD, lecteur Blu-Ray, lecteur-enregistreur.</p> <p><b>RÉCEPTEURS TV:</b> TV Récepteur TNT, TNT par satellite, récepteur satellite.</p> <p><b>VIDEO-PROJECTEUR</b></p> <p>Tout accessoire TV, de home cinéma ou de projection</p>
<p>En cas de panne ou de défaut constaté, la garantie 2 ans comprend les pièces détachées et la main d'œuvre en atelier après dépôt au comptoir.</p>	<p>En cas de panne ou de défaut constaté, la garantie 2 ans comprend les pièces détachées et la main d'œuvre en atelier après dépôt au comptoir. Pour les téléphones mobiles, le SAV Darty vous prête un appareil de remplacement<sup>(1)</sup>.</p>	<p>En cas de panne ou de défaut constaté, la garantie 2 ans comprend les pièces détachées et la main d'œuvre. Le SAV Darty intervient gratuitement à domicile dans les Zones de Confiance et, pour les TV, vous prête un appareil de remplacement<sup>(1)</sup>.</p>	<p>En cas de panne ou de défaut constaté, la garantie 2 ans comprend les pièces détachées et la main d'œuvre en atelier après dépôt au comptoir.</p>
<p><b>Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty</b></p>	<p><b>Pour les appareils photos et les caméscopes:</b> + 3 ans de garantie par le SAV Darty, soit 5 ans au total</p> <p><b>Pour les appareils photos et les caméscopes jusqu'à 299€:</b> Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty</p> <p><b>Pour la Hi-Fi:</b> + 3 ans de garantie par le SAV Darty, soit 5 ans au total</p> <p><b>Pour la téléphonie fixe:</b> Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty</p>	<p><b>Pour les téléviseurs supérieurs à 299€ et les chaînes Home Cinéma:</b> + 3 ans de garantie par le SAV Darty, soit 5 ans au total</p> <p><b>Pour les téléviseurs jusqu'à 299€:</b> Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty</p>	<p><b>Pour les vidéo-projecteurs:</b> + 3 ans de garantie par le SAV Darty, soit 5 ans au total</p> <p><b>Pour les récepteurs TV et périphériques Tv:</b> Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty</p>
<p><b>EXTENSION DE GARANTIE</b></p>	<p>Prolongation de la garantie 2 ans par le SAV Darty d'1 ou 3 ans supplémentaires, portant la durée totale de votre garantie à 3 ou 5 ans. L'Extension de Garantie inclus également, pendant toute la durée de votre garantie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Bouton® Darty sur les produits électroménagers, image et son de votre foyer (et sur vos produits multimédia lorsque l'Extension de Garantie est souscrite pour un ordinateur)</li> <li>- la garantie d'une réparation de votre produit dans les 30 jours maximum. À défaut, vous pourrez demander son échange</li> <li>- la possibilité de demander l'échange de votre produit si la même panne survient plus de 3 fois pendant la durée de garantie</li> </ul> <p>Pour les « produits volumineux », votre Extension de Garantie inclus également :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une vérification annuelle de votre produit par visio-assistance, sur les points de contrôle principaux, accompagnée de conseils d'entretien<sup>(2)</sup>.</li> <li>- Une offre de reprise à hauteur de 20% de son prix d'achat si vous renouvelez votre appareil chez Darty au cours de la 6<sup>e</sup> ou 7<sup>e</sup> année<sup>(3)</sup></li> <li>- L'intervention SAV sur mesure pour votre produit en panne, avec confirmation la veille du créneau de 2h.</li> </ul>		
<p><b>GARANTIE REMBOURSEMENT À NEUF</b></p>	<p>En cas de panne incluse dans la garantie et constatée par Darty, remboursement de votre produit, dès le 16<sup>e</sup> jour suivant l'achat du produit et pendant une durée de 3 ans (et jusqu'à 5 ans pour les micro-ondes non-encastrables). Le remboursement s'effectue par la remise d'une carte-avoir Darty d'une valeur égale au prix d'achat initial de votre produit garanti (remises éventuelles déduites). La carte est valable 12 mois et utilisable en une ou plusieurs fois dans tous les magasins DARTY de France métropolitaine, (hors darty.com). Elle ne pourra être ni échangée, ni remboursée, même partiellement ou remplacée si elle était perdue. Pour en bénéficier, présentez-vous au comptoir Darty avec votre produit en panne pour obtenir son remboursement. Pour les produits de la famille micro-informatique, vous devez d'abord effectuer un pré-diagnostic par téléphone au 0 978 970 970 (tarif local) avec enregistrement de votre produit. Votre Garantie Remboursement à Neuf prend fin dès lors que votre produit garanti est remboursé. La Garantie Remboursement à Neuf inclut le Bouton® Darty pour vos produits électroménagers, multimédia, image et son de votre foyer pendant toute la durée de votre garantie.</p>		

Pour toute réparation sous garantie, le justificatif de l'achat sera exigé lors du dépôt de l'appareil. (1) Les appareils prêtés seront mis à votre disposition sur demande du client dans les 48h à compter de la prise en charge de votre appareil par le service après-vente DARTY et jusqu'au jour de sa mise à disposition. Ils ne seront pas obligatoirement neufs ou identiques au vôtre. (2) Sauf pour les micro-ondes encastrables. (3) Reprise de l'ancien appareil couvert par l'Extension de Garantie au cours de la 6<sup>e</sup> et 7<sup>e</sup> année suivant la date d'achat, à l'occasion de l'acquisition chez DARTY d'un appareil de remplacement de même fonction. Le montant de la reprise ne peut excéder 20% du prix d'achat du nouvel appareil ni 20% du prix de l'appareil initial. Cette offre de reprise est également incluse dans les extensions de garantie des APN, caméscopes et micro-ondes pose libre.



# LES ZONES DE CONFIANCE

(ANNEXE 2 DU CONTRAT DE CONFIANCE)



## ÎLE-DE-FRANCE

**02 - Aisne**, zone couvrant toutes les communes au sud de l'axe Chauny, Laon, Rozoy-sur-Serre. (pour les autres zones de l'Aisne, voir Zone de Confiance Grand-Ouest) **08 - Ardennes**, zone couvrant toutes les communes au sud de l'axe Charleville-Mézières, Dommercy, Chaumont-Porcien. **51 - Marne**, zone couvrant les arrondissements de Reims et de Ste-Menehould ainsi que les cantons d'Ay, Avize, Dormans, Epernay, Montmirail et Montmort-Lucy (pour les autres zones de la Marne, voir Zone de Confiance Grand-Ouest). **60 - Oise**. **75 Paris**. **77 - Seine-et-Marne**. **78 - Yvelines**. **91 - Essonne**. **92 - Hauts-de-Seine**. **93 - Seine-St-Denis**. **94 - Val-de-Marne**. **95 - Val-d'Oise**.

Ets DARTY & Fils - SAS au capital de 23 470 382 Euros

Siège Social : 129, avenue du Général Galliéni - 93140 Bondy

RCS Bobigny B 542 086 616 - N° identifiant TVA FR 55 542 086 616



## GRAND-EST

**01 - Ain**, zone couvrant l'arrondissement de Bourg-en-Bresse et la zone limitée par les communes de Lagnieu, Pont-d'Ain, Porcin, Izernore, Oyonnax, Châtillon-en-Michaille, Bellegarde-en-Forez, Gex, Divonneles-Bains, Ferney-Voltaire, St-Julien-en-Genevois, Bellegarde-sur-Valserine, Seyssel, Chavornay, Belmont Luthézieu, La Burbanche, Brégnier Cordon. **03 - Allier**, zone couvrant le département de l'Allier, exceptées les communes de Valignay Lurcy-Lévis, Le Veudre, Limoise, St-Léopardin-d'Augy, Couzon. **04 - Alpes de Hautes Provence**, zone limitée par les communes de Mison, Sisteron, Curel, Chateaufort Miravail, Valbelle, Peipin, St Étienne les Orgues, Forcalquier, Volx, Les Mées, Digne-les-Bains, Marcoux, Mirabeau, Volonne, Entrepierres, Valernes, St Geniez, Authon, Bayons, Selonnet, Seyne, Le Lauzet Ubaye, Céreste, Reillanne, Simiane la Rotonde, Banon, Revest du Bion. **05 - Hautes Alpes**, Zone limitée par les communes de Sauze du Lac, Savines le Lac, Les Orres, Embrun, Réallon, Chorges, Ancelle, Orcières, Champoléon, St Julien en Champsaur, La Motte en Champsaur, St Firmin, Superdévoluy, Veynes, Asprès sur Buech, Serres, Lagrand, Orpierre, Lagne Monteglin. **06 - Alpes-Maritimes\***, zone couvrant le département des Alpes-Maritimes y compris la Principauté de Monaco, exceptés les cantons de Breil-sur-Roya, Coursegoules, L'Escarène, Guillaumes, Lantosque, Puget-Théniers, Roquebillière, Roquesteron, St-Auban, St-Etienne-de-Tinée, St-Martin-Vésubie, St-Sauveur-sur-Tinée, Sospel, Tende, Villars-sur-Var. **07 - Ardèche**, Zone limitée par les communes de St Jacques d'Atticieux, Serrières, Tournon, St Peray, Baix, Le Teil, St Martin d'Ardèche, Vagnas, St André de Cruzieres, Malbosc, Les Vans, Grospierres, Ruoms, Labeaume, Joyeuse, Largentière, Valgorge, Jaujac, Pont de Labeaume, Labastide

sur Besorgues, Gourdon, Privas, St Étienne de Serre, Le Cheylard, St Prix, Lamastre, St Félicien, Satillieu, St Romain d'Ay, St Julien Vocance, Vanosc, St Marcel les Annonay, St Jacques d'Atticieux. **11 - Aude**, zone couvrant les cantons de Alaigne, Alzonne, Capendu, Carcassonne, Conque-sur-Obiel, Coursan, Durban-Corbières, Ginestas, Lagrasse, Lézignan-Corbières, Limoux, Mas-Cabardès, Narbonne, Saissac, Salles-sur-l'Hers, Sigean et les villes de Aigues-Vives, Castelnaudary, La Redorte, Peyriac-Minervois et Quillan. **13 - Bouches-du-Rhône\***. **15 - Cantal**, Zone limitée par les communes de Massiac, Neussargues-Moissac, Lavesissière, Valuejols, Paulhac, Pierrefort, Neuvéglise, Chaude-Aigues, Loubaresse, Clavieres, Ruynes-en-Margeride, Chapelle-Laurent. **21 - Côte d'Or**, zone limitée par les communes de Grancey-le-Château, Orain, Talmay, Auxonne, St-Jean-de-Losne, Trugny, Santenay, Nolay, Beaune, Molinot, Arnay-le-Duc, Pouilly-en-Auxois, Vitteaux, Baigneux-les-Juifs, Aignay-le-Duc, Chaugy (pour les autres zones de la Côte-d'Or, voir Zone de Confiance Grand-Ouest). **25 - Doubs**, zone couvrant l'ensemble du département du Doubs y compris les communes de St-Antoine, Métabief-et-Bonnevaux, exceptées les communes de Montlebon, Grand'Combe-Châteleu, Les Gras et les cantons de Mouthe et Le Russey. **26 - Drôme**, zone limitée par les communes de St-Rambert d'Albon, Valence, Montélimar, St-Paul-Trois-Châteaux, Mirabel-aux-Baronnies, Mollans-sur-Ouvèze, Plaisians, Montauban-sur-L'Ouvèze, Buis-les-Barronnies, Nyons, Teyssières, Dieulefit, Bourdeaux, Saou, Saillans, Die, Romeyer, Chatillon en Diois, Luc en diois, Suze, Combovin, Beauregard Baret, St-Jean-en-Royans, St-Eulalie-en-Royans, Le Chaffal, Bouvante, Échevis, Leoncel, Oriol-en-Royans, Rochechinard, St-Martin-Le-Colonel, St-Laurent en-Royans, St-Paul-les-Romans, Montmirail, Le Grand-Serre. **30 - Gard**, zone couvrant l'ensemble du département du Gard y compris les villes de Pont-St-Esprit et Quissac et le canton de Barjac exceptés les cantons de Alzon, Lasalle, Pont-St-Esprit, Quissac, Rhony-Vidourle, St-André-de-Valborgne, Sauve, Sumène, Trèves, Valleraugue, Le Vigan. **34 - Hérault**, zone couvrant le département de l'Hérault exceptés les cantons de Bédarieux, Le Caylar, Hérépian, Lamalou, Lodève, Lunas, Olargues, St-Gervais-sur-Mare et La Salvetat-sur-Agout. **38 - Isère**, zone couvrant le département de l'Isère y compris les villes Le Bourg-d'Oisans, l'Alpe d'Huez et Les Deux Alpes, Montagne, Auberives-en-Royans, Chatelus, Choranche, Pont-en-Royans, Presles, Rencurel, St-Andre-en-Royans, St-Just-de-Claix, exceptés les cantons de Celles, Mens, Corps, Valbonnais et Le Bourg-d'Oisans. **39 - Jura**, Zone limité par les communes de Champagnole, Ney, Monnet la Ville, Marigny, Doucier, Charcier, Denezieres, Uxelles, Cognac, Clairvaux les Lacs, Largillay, Marsonnay, Orgelet, Moutonne, Beffia, Asnières, Cressia, Chevreux, Mieges, Bief du Four. **42 - Loire**. **43 - Haute-Loire**, zone limitée par les communes de La Chaise-Dieu, Craponne-sur-Arzon, Bas-en-Basset, Monistrol-sur-Loire, St-Didier-en-Velay, Riotord, St-Bonnet-le-Froid, Tence, Le Chambon-sur-Lignon, Les Étables, Pradelles, Vazeilles-près-Saugues, Saugues, Vissac, St-Georges d'Aurac, Allègre et la ville de Brioude. **48 - Lozère**, Zone limité par les communes les Monts-Verts, Saint Chely d'Apcher, Aumont-Aubrac, Saint Alban sur Limagne, Le Malzieu Ville, Chaulhac. **54 - Meurthe-et-Moselle**. **55 - Meuse**, zone couvrant les cantons de Charny-sur-Meuse, Commercy, Étain, Fresnes-en-Woëvre, Gondrecourt-le-Château, St-Mihiel, Spincourt, Vaucouleurs, Verdun-Est, Vigneulles-lès-Hattonchâtel,



# LES ZONES DE CONFIANCE

(ANNEXE 2 DU CONTRAT DE CONFIANCE)

Void-Vacon, Verdun-Ouest, Verdun-Centre. **57 - Moselle. 63 - Puy-de-Dôme**, zone limitée par les communes de Randan, Thiers, Vollore Montagne, Vertolaye, St Germain L'Herm, Jumeaux, Anzat le Luguët, Égliseneuve, La Bourboule, La Tour d'Auvergne, Rochefort Montagne, Pontgibaud, St Avit, Château sur Cher. **66 - Pyrénées-Orientales**, zone couvrant les cantons de Argelès-sur-Mer, Céret, Côte Vermeille, Canet-en-Roussillon, La Côte Radieuse, Élne, Latour-de-France, Millas, Perpignan, Rivesaltes, St-Estève, St-Laurent de-la-Salanque, Thuir, Toulouges, Vinça et les villes de Amélie-les-Bains-Palalda, Ansignan, Arles-sur-Tech, Catlar, Codalet, Corneilla-de-Conflent, Eus, Fillols, Fuilla, Lesquerde, Los Masos, Maury, Montferrer, Prades, Ria-Sirach, St-Arnac, St-Michel-de-Llotes, Urbanya, Vernet-les-Bains et Villefranche-de-Conflent. **67 - Bas-Rhin. 68 - Haut-Rhin. 69 - Rhône. 70 Haute-Saône**, zone couvrant les communes de St-Loup-sur-Semouse, Fougerolles, La Montagne, Servance, Champagny, Héricourt, Grammont, Montbozon, Rioz, Pesmes, Gray, Champlitte-La-Ville, St-Andoche, Fresne-sur-Mames, Vaivre, Visoncourt, Conflans-sur-Lanterne. **71 - Saône-et-Loire**, zone limitée par les communes de Romanèche-Thorins, Matour, Chauffailles, Marcigny, Paray-le-Monial, Digoin, Charolles, Gueugnon, Toulon sur Arroux et Étang sur Arroux, Autun, Épinac, Chagny, La Villeneuve, Pierre-de-Bresse, St-Germain-du-Bois, Cuiseaux, Tournus, Macon. **73 - Savoie**, zone couvrant l'arrondissement de Chambéry, les cantons d'Ugine, Gresy-sur-Isère, Albertville, Albertville-Nord et la commune d'Aiguebelle. **74 - Haute-Savoie**, Zone couvrant tout le département excepté les communes d'Avoriaz et Vallorcine. **83 - Var\***, zone couvrant le département du Var y compris les villes d'Aups, de Barjols et de Tavernes exceptés les cantons d'Aups, de Barjols, Comps-sur-Artuby, Rians, Tavernes et les îles rattachées à ce département. **84 - Vaucluse. 88 - Vosges. 90 - Territoire-de-Belfort.**

**DARTY GRAND-EST - S.N.C au capital de 394 205 Euros**

**Siège Social : Route Nationale 6 - BP 38 - 69578 LIMONEST Cedex**  
**RCS Lyon B303 376 586 - N° identifiant TVA : FR 13 303 376 586**



**02 - Aisne**, zone couvrant l'arrondissement de St-Quentin et les cantons de Wassigny, Guise, Sains-Richaumont. (Pour les autres zones de l'Aisne, voir Zone de Confiance Île-de-France). **10 - Aube. 12 - Aveyron**, zone couvrant l'arrondissement de Villefranche-de-Rouergue, l'arrondissement de Rodez (exceptés les cantons de Laguiole, de Mur-de-Barrez, de Saint-Amans-des-Côtes, de Saint-Chély-d'Aubrac, de Saint-Geniez-D'olt et de Sainte-Geneviève/Argence) et les cantons de Sévérac-le-Château, de Vézins-de-Lévézou et de Salles-Curan. **14 - Calvados. 15 - Cantal**, zone couvrant l'arrondissement d'Aurillac. **16 - Charente. 17 - Charente-Maritime. 18 - Cher. 19 - Corrèze**, zone couvrant l'arrondissement de Brive et les cantons d'Argentat, La Roche-Canillac, Seihlac, Tulle et Uzerche. **21 - Côte d'Or**, zone couvrant les cantons de Châtillon-sur-Seine, Laignes et Montigny-sur-Aube (pour les autres zones de Côte d'Or, voir Zone de Confiance Grand Est). **22 - Côtes d'Armor. 23 - Creuse**, zone couvrant les cantons d'Ahun, Bourgneuf, Dun-le-Palestel, Guéret, Gouzon, La Souterraine, Le Grand Bourg et St Vaur. **24 - Dordogne. 27 - Eure. 28 - Eure-et-Loir. 29 - Finistère. 31 - Haute Garonne**, zone couvrant les arrondissements de Toulouse et Muret. **32 - Gers**, zone couvrant l'arrondissement de Condom et les cantons de Cologne, l'Isle Jourdain, Lombez, Marciac, Miélan, Plaisance, Samatan et Riscle. **33 - Gironde. 35 - Ille et Vilaine. 36 - Indre. 37 - Indre et Loire. 40 - Landes. 41 - Loir et Cher. 44 - Loire Atlantique. 45 - Loiret. 46 - Lot**, zone couvrant les arrondissements de Cahors et de Gourdon. **47 - Lot et Garonne. 49 - Maine et Loire. 50 - Manche. 51 - Marne**, zone couvrant les arrondissements de Châlons-en-Champagne et de Vitry le François, les cantons d'Anglure, Esternay, Fère Champenoise et Sézanne (pour les autres zones de la Marne, voir Zone de Confiance Île-de-France). **52 - Haute-Marne**, zone couvrant les cantons de St Dizier et Montier-en-Der. **53 - Mayenne. 56 - Morbihan. 58 - Nièvre**, zone couvrant les arrondissements de Nevers, Cosne-Cours-sur-Loire, Clamecy (à l'exception du Canton de Lormes) et le canton de Chatillon en Bazois. **59 - Nord. 61 - Orne. 62 - Pas-de-Calais. 64 - Pyrénées Atlantiques. 65 - Hautes Pyrénées. 72 - Sarthe. 76 - Seine-Maritime. 79 - Deux Sèvres. 80 - Somme. 81 - Tarn**, zone couvrant les arrondissements d'Albi et de Castres à l'exception du canton de Murat-sur-Vèbre. **82 - Tarn et Garonne. 85 - Vendée. 86 - Vienne. 87 - Haute-Vienne. 89 - Yonne.**

**DARTY GRAND OUEST - S.N.C au capital de 30 612 Euros**

**Siège Social : Parc Tertiaire de l'Eraudière**  
**32 rue de Coulongé - 44315 Nantes**

**RCS Nantes B339 403 933 - N° identifiant TVA : FR 95 339 403 933**

\*Exceptées les îles rattachées au département et non reliées au continent par un pont.

## Garantie légale de conformité

Nous vous informons qu'en cas de défaut de conformité du bien au contrat, la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-13 du Code de la Consommation et celle relative aux défauts de la chose vendue, mentionnée aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil, s'appliqueront conformément à la loi.

**Article L217-4 du code de la consommation :** « Le vendeur livre 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 L217-5 du 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 du code de la consommation :** « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

**Article L217-16 du code de la consommation :** « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention ».

**Article 1641 du 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 du 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 ».

### En cas d'action en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir,
- 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,
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale.

Dans le cas où le consommateur décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue telle que prévue par l'article 1641 du code civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 dudit code.

## Mode de règlement des litiges

Pour toute question relative à votre achat, n'hésitez pas, à nous contacter au **0 978 970 970** (tarif local), 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (sauf les jours fériés et interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle).

Si vous rencontrez une difficulté, nous vous invitons à vous adresser au Service d'assistance téléphonique de DARTY, qui s'efforcera de trouver avec vous une solution amiable.

À défaut de trouver une solution vous donnant satisfaction, vous pourrez nous 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 immédiatement, et au plus tard dans les 72 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'obtenez pas de réponse satisfaisante à votre réclamation, vous pouvez 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 La Boétie 75008 Paris.

En cas de persistance d'un différend, les règles françaises de droit commun seraient applicables.

## Vos données personnelles

Les données concernant le client sont traitées par la société ETABLISSEMENTS DARTY & FILS, pour les besoins de l'exécution du présent contrat (gestion des achats et services, abonnements, garanties, assistance, service après-vente, prévention de la fraude...) mais également pour mesurer la satisfaction client et la qualité du service rendu, pour personnaliser nos offres et plus généralement à des fins marketing (connaissance client, profilage publicitaire...). Lorsque des informations demandées sont indispensables pour répondre aux requêtes du client, les champs correspondants sont signalés au moment de leur collecte.

Ces données sont conservées pendant le temps nécessaire à l'exécution du présent contrat et le suivi de notre relation commerciale, puis archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire en lien avec les durées de prescription et de conservation légale pour des raisons strictement limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...), dans la plupart des cas 5 ans (10 ans en ce qui concerne nos obligations de nature comptable).

Sauf opposition du client, les sociétés filiales du groupe FNAC DARTY peuvent être rendues destinataires de certaines données de connaissance client. Par ailleurs, le client est informé que des données le concernant peuvent être transférées au Maroc (i) pour permettre à notre centre d'appel de traiter les appels qu'il reçoit, et (ii) pour la réalisation de prestations informatiques d'infogérance. Le transfert des données a été autorisé par la CNIL sur la base de la signature de clauses contractuelles avec notre prestataire de centre d'appel, et sur la base des règles internes mises en place au sein du groupe auquel appartient notre prestataire d'infogérance. Ces mesures sont ainsi réputées garantir un niveau de protection suffisant de la vie privée ainsi que des libertés et droits fondamentaux des personnes.

Le client peut à tout moment exercer ses droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition et de définir le sort de ses données personnelles post mortem par email : <https://www.darty.com/achat/contacts/index.html> ou par courrier : Darty & Fils Service Client TSA 90014 - 93145 Bondy Cedex.