

# Conditions Générales du Service de Maintenance Darty Max Services-FDS

Edition du 08/09/2023

L'Abonnement au contrat de maintenance Darty Max Services-FDS (ci-après dénommé « Contrat de maintenance Darty Max Services-FDS ») est proposé sur le site [www.services-fds.fr](http://www.services-fds.fr) édité par la société FNAC DARTY SERVICES SAS, RCS CRETEIL 844 973 214, capital de 30000 €, dont le siège social est situé ZAC Port d'Ivry, 9 rue des Bateaux-Lavoisirs 94200 Ivry-sur-Seine (numéro de TVA intracommunautaire : FR 30844973214).

## DÉFINITIONS

« **Abonné** » : désigne toute personne physique majeure (i) agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (l'abonné est donc un consommateur), (ii) résidant en France Métropolitaine, et (iii) ayant souscrit à l'Abonnement Darty Max Services-FDS.

« **Abonnement Darty Max Services-FDS** », « **Abonnement Services-FDS** » ou « **Contrat de maintenance Darty Max Services-FDS** » : désigne les présentes conditions du Service de maintenance.

« **Agent(s) Darty Max** » : désigne le personnel en charge de la réalisation des Services (agents centre d'appel, techniciens, livreurs...).

« **Contrat de Confiance** » : catalogue des services proposés par Darty, consultable en magasin Darty et disponible sur [darty.com](http://darty.com) à l'adresse suivante :

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

« **Contrôle** » : désigne le contrôle de l'état d'un Produit Éligible, dans le cadre de la maintenance préventive, effectué soit au moment de la souscription du Service ou à l'occasion de l'ajout d'un nouveau Produit Éligible (Contrôle initial) soit au moins une fois par an au cours de la vie du contrat (Contrôle annuel) dans les conditions définies dans le paragraphe « **Qu'est-ce que l'Abonnement Darty Max Services-FDS ?** ».

« **Disponibilité des pièces détachées** » : désigne la durée de disponibilité des pièces détachées mentionnée sur la facture Darty ou Fnac de l'achat du produit concerné ; ou figurant dans nos systèmes d'informations dans le cas d'un produit non acheté chez Darty ou Fnac.

« **Domicile** » : désigne les résidences principale et secondaire de l'Abonné. Les Produits Éligibles rattachés au Domicile sont ceux de l'Abonné. L'Abonné s'engage à faire une utilisation raisonnable du Service et uniquement sur les Produits Éligibles lui appartenant. Darty se réserve le droit de demander à l'abonné les justificatifs nécessaires afin d'établir qu'il s'agit effectivement des résidences principale et secondaire de l'Abonné.

« **Espace client Darty Max** » ou « **Espace client** » : espace dédié à la gestion de l'Abonnement Darty Max Services-FDS sur [darty.com](http://darty.com) (gestion du parc des Produits sous maintenance, des moyens de paiement, des factures... de l'Abonné).

« **Irréparabilité** » ou « **Irréparable** » : cas de non-disponibilité des pièces détachées fournies par Darty nécessaires à la réparation ou cas dans lequel le prix total de la réparation (au tarif hors-garantie Darty) est supérieur à 70% du prix d'un produit neuf équivalent. Dès lors que le Produit sous maintenance est déclaré irréparable ou qu'il a fait l'objet d'un devis de réparation refusé, il ne bénéficiera plus des Services.

« **Panne** » ou « **Panne matérielle** » : désigne tout dysfonctionnement du Produit sous maintenance ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à celui-ci et ne résultant pas d'une utilisation non-conforme du Produit sous maintenance notamment au regard de sa notice d'utilisation ou d'une cause extérieure.

« **Produit Éligible** » : produit en état de marche pouvant bénéficier du Service de Maintenance Darty Max Services-FDS. La liste des Produits Éligibles est décrite en Annexe 1.

« **Produits achetés chez Darty ou Fnac** » :

Désignent les Produits Éligibles achetés :

- > Dans les magasins Darty et sur [www.darty.com](http://www.darty.com) (hors Marketplace)
- > Dans les magasins Fnac et sur [www.fnac.com](http://www.fnac.com) (hors Marketplace)
- > Les Produits Éligibles qui seraient achetés auprès d'autres vendeurs que ceux visés ci-dessus sont désignés « Produits non achetés chez Darty ou Fnac ».

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



## L'OFFRE DARTY MAX SERVICES-FDS

### Qu'est-ce que l'Abonnement Darty Max Services-FDS ?

L'Abonnement Darty Max Services-FDS est un contrat de maintenance par abonnement qui consiste, pour l'Abonné, à confier à FNAC DARTY SERVICES qui l'accepte, l'entretien et la réparation du (des) Produit(s) sous maintenance, quel que soit leur nombre ou leur âge, et dont il est propriétaire (les Produits sous maintenance doivent se trouver au Domicile de l'Abonné).

### L'Abonnement Darty Max Services-FDS offre à l'Abonné :

- **Un service de maintien de bon fonctionnement général des Produits sous maintenance** (maintenance préventive, voir paragraphe « Comment fonctionne la maintenance préventive des Produits sous maintenance (entretien des Produits sous maintenance) ? ») L'Abonné s'engage à utiliser ses produits conformément au manuel d'utilisation et à l'usage pour lequel il est destiné ;
- **Un service de réparation en cas de panne des Produits sous maintenance entretenus par Darty** (maintenance corrective, voir paragraphe « Comment fonctionne la maintenance corrective des Produits sous maintenance (réparation en cas de panne et dysfonctionnement des produits entretenus) ? »)

Darty prend alors intégralement en charge dans le cadre de l'Abonnement Darty Max la réparation des Produits sous maintenance. Cette prise en charge comprenant, selon le type de produit, le déplacement et le diagnostic par téléphone, à domicile, en magasin ou en atelier, les pièces détachées et la main-d'oeuvre éventuellement nécessaires. Pour bénéficier des Services de Darty Max, les Produits Éligibles doivent avoir préalablement fait l'objet d'un Contrôle initial par un agent Darty Max lequel est effectué :

- > Lors de la remise du Produit Éligible à l'Abonné pour les produits achetés chez Darty ou Fnac après la souscription de l'Abonnement
- > Lors d'une intervention à domicile, en magasin, en atelier ou lors d'un appel téléphonique ou en visioconférence quand cela est possible
- > Lors de l'appel d'inventaire réalisé par téléphone ou en visioconférence à chaque fois que cela est possible (si l'Abonné ne le refuse pas), après la souscription de l'abonnement

A cette occasion, si le produit ne répond pas à la définition du Produit Éligible, alors l'Agent Darty Max pourra refuser d'entretenir le

produit.

- **Des conseils d'utilisation et de dépannage** communiqués à domicile, en magasin ou à distance notamment par email ou via l'Espace client, permettant d'allonger la durée de vie des Produits Éligibles. Si l'Abonné ne souhaite pas recevoir ces emails dans le cadre des communications attachées au contrat Darty Max, l'Abonné pourra s'y opposer en cliquant sur le lien dans l'email concerné. L'Abonné continuera à recevoir les emails de services nécessaires à la gestion du contrat ;
- **L'assistance téléphonique et l'assistance en magasin Darty**, intégrant l'aide à l'usage ainsi que le support téléphonique en cas de question ou de dysfonctionnement, pour tous les Produits Éligibles quel que soit leur âge. À tout moment, si l'Abonné a une question ou constate un dysfonctionnement sur ses Produits Éligibles, l'Abonné peut contacter l'assistance depuis son Espace client sur [www.darty.com](http://www.darty.com) ou par téléphone(1) L'assistance téléphonique est prioritaire si l'Abonné y accède depuis son Espace client ;
- **Pour les Produits sous maintenance achetés chez Darty ou Fnac déclarés Irréparables** : L'octroi en carte cadeau Fnac Darty pouvant aller jusqu'à la valeur d'achat du Produit (remises déduites), dans la limite de 5000€, lorsque Le Produit sous maintenance est Irréparable et que les conditions suivantes sont réunies simultanément : (i) Le Produit sous maintenance a été acheté chez Darty ou Fnac; (ii) La Panne matérielle est survenue pendant les durées de disponibilités des pièces détachées ; (iii) Le produit éligible a moins de 15 ans au moment de la déclaration de la panne.
- **Pour les Produits sous maintenance non achetés chez Darty ou Fnac déclarés Irréparables** : L'octroi d'une carte cadeau Fnac Darty correspondant à la valeur d'achat de votre Produit remise déduite dans la limite de 100€ TTC lorsque les conditions cumulatives suivantes sont remplies : (i) la Panne matérielle doit être survenue dans un délai de 7 ans à compter de la date d'achat pour les produits de la catégorie Gros Électroménager (ii) l'Abonné est en mesure de fournir une facture ou une preuve d'achat du produit.

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

- **La gratuité sur de nombreux services de livraison avec d'installation** proposés sur [darty.com](http://darty.com) (hors Marketplace) et en maga-

(1) L'assistance téléphonique est disponible au 0978 970 970 (prix d'un appel local) du dimanche au lundi de 7h à 22h, à l'exception des jours légalement chômés ou sauf interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle.



sins Darty. Pour plus d'informations sur les avantages de livraison liés à Darty Max et les conditions d'application, consultez la page <https://www.darty.com/livraison>.

- **Des remises et des offres promotionnelles** sur les produits et les services tout au long de l'année, réservées aux Abonnés lors de leurs achats chez Darty.

#### Comment fonctionne la maintenance préventive des Produits sous maintenance (entretien des Produits sous maintenance) ?

L'Abonnement Darty Max Services-FDS permet à l'Abonné de bénéficier d'une maintenance préventive de ses Produits sous maintenance effectuée par Darty directement ou par l'intermédiaire de l'Abonné. Darty s'engage à procéder à l'entretien des Produits sous maintenance au moins une fois par an. L'Abonné est tenu informé par Darty dès lors qu'il doit planifier un Contrôle initial ou un Contrôle annuel sur l'un de ses Produits Éligibles, à charge pour l'Abonné de prendre contact avec Darty. Lors de la prestation de Contrôle annuel, l'Agent Darty Max s'assure que le Produit sous maintenance fonctionne et ne présente pas de risque de panne à court terme.

#### Contrôle annuel lors d'un appel téléphonique à l'assistance téléphonique Darty

Les opérations de Contrôle annuel des Produits sous maintenance peuvent être réalisées lors d'un appel téléphonique annuel, en visioconférence à chaque fois que cela est possible (si l'Abonné ne le refuse pas). À l'issue du Contrôle annuel, les Produits sous maintenance sont signalés comme ayant été entretenus dans l'Espace client de l'Abonné sur [darty.com](https://www.darty.com). Si un dysfonctionnement sur un des produits entretenus est identifié lors de l'appel, selon la catégorie du produit, une intervention à domicile – sous réserve de la disponibilité de créneaux horaires –, ou un dépôt au comptoir SAV d'un magasin Darty peut être proposé. Toutes les informations relatives à la maintenance des Produits Éligibles et la prise de rendez-vous se trouvent dans l'Espace client Darty Max de l'Abonné sur [darty.com](https://www.darty.com).

Lors des opérations de Contrôle annuel, l'Agent Darty Max réalisera les prestations suivantes :

- > Vérification du bon état général de fonctionnement du produit avec contrôle des éléments majeurs
- > Vérification des consommables si existants
- > Conseils d'entretien et d'utilisation pour prolonger la durée de vie du produit et éviter les pannes
- > Déclenchement d'une intervention à domicile ou dépôt au comptoir SAV d'un magasin Darty si une panne est détectée

#### Assistance technique mise à disposition de l'Abonné

L'abonnement Darty Max Services-FDS permet

à l'Abonné de bénéficier de l'assistance téléphonique Darty et en magasin Darty, intégrant l'aide à l'usage ainsi que le support téléphonique en cas de dysfonctionnement, pour tous ses Produits sous maintenance quel que soit leur âge. Cette assistance est prioritaire si l'Abonné y accède depuis son Espace client sur [www.darty.com](https://www.darty.com)

#### Comment fonctionne la maintenance corrective des Produits sous maintenance (réparation en cas de panne et dysfonctionnement des produits entretenus) ?

Pour tous les Produits sous maintenance, en cas de Panne matérielle, Darty intervient au Domicile de l'Abonné ou en atelier Darty (selon la typologie du produit) et met tout en oeuvre pour résoudre la Panne Matérielle.

L'Abonnement comprend :

- **Le déplacement et le diagnostic à domicile, par téléphone, en magasin ou en atelier** en cas de Panne Matérielle d'un Produit sous maintenance non résolu par l'assistance téléphonique Darty ;
- **La prise en charge des coûts de pièces détachées et de main-d'œuvre** permettant la remise en fonctionnement du Produit sous maintenance en cas de Panne matérielle au-delà de la durée des garanties légales ; (i) pour les produits achetés chez Darty ou Fnac. Après chaque passage d'un Agent Darty Max, un compte-rendu d'intervention sera mis à la disposition de l'Abonné. FNAC DARTY SERVICES reste seul responsable des interventions effectuées par l'Agent Darty Max. Ces interventions sont garanties 6 mois.

#### Comment se déroule une réparation effectuée dans le cadre de la maintenance corrective ?

Si nécessaire, par exemple lorsque le dysfonctionnement ne peut être résolu à distance, selon la catégorie du produit, l'Agent Darty Max déclenche l'intervention à domicile d'un

technicien – sous réserve de la disponibilité de créneaux horaires –, ou vous demandera de déposer votre produit au comptoir SAV de votre magasin Darty. Si vous avez souscrit à l'abonnement dans le cadre d'une vente à distance, et dès lors que vous planifiez un rendez-vous ou envoyez un équipement en réparation, vous êtes engagé et vous renoncez à votre droit de rétractation.

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

Les micro-ondes non encastrables, les climatiseurs, devront être déposés au comptoir SAV d'un magasin Darty. Ils seront envoyés auprès des techniciens des ateliers de réparation





Darty.

À cette occasion, il vous sera demandé de présenter au technicien ou au conseiller en magasin la facture d'achat du Produit. En cas de défaut de présentation de la facture d'achat, le Produit ne pourra pas bénéficier des Services de Darty Max. Si la panne constatée n'est pas une Panne Matérielle, un devis comprenant la main-d'oeuvre et les pièces détachées vous sera communiqué par le technicien ou le conseiller en magasin, le déplacement à domicile (uniquement pour les produits volumineux) et le diagnostic sont compris dans l'abonnement. Les tarifs seront ceux en vigueur au jour de l'intervention du technicien. Ces tarifs seront disponibles dans le Contrat de Confiance, ou sur devis pour les pièces détachées. Vous disposez d'un délai d'un mois avec une relance tous les 7 jours pour accepter ce devis. Passé ce délai, le devis est considéré comme refusé et le produit vous sera restitué non-réparé. Si vous acceptez le devis, ces frais vous seront facturés. Après chaque intervention du technicien, un compte-rendu d'intervention sera mis à votre disposition. Darty reste seule responsable des interventions effectuées par ses techniciens.

#### Quelle est la formule Darty Max Services-FDS ?

La formule est « **Essentiel** » - 11€99 TTC /mois. Elle comprend les Produits Éligibles Gros électroménager.

La souscription à la formule « **Essentiel** » est disponible par téléphone auprès d'un conseiller Darty Max au 09 72 72 39 97.

#### Comment s'articulent Darty Max Services-FDS et la garantie légale ?

**L'Abonnement Darty Max Services-FDS n'a pas pour effet de se substituer à la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil ou à la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-3 et suivants du Code de la consommation (voir l'Annexe 2 des présentes Conditions Générales de Service) auxquelles le vendeur (Darty ou un tiers) reste en tout état de cause tenu pour les produits concernés.**

Lorsque l'Abonné a acheté le Produit chez Darty ou Fnac et que Darty ou Fnac est le débiteur de la garantie légale, l'Abonné doit donc considérer que les présentes Conditions Générales du Service de maintenance Darty Max Services-FDS s'appliquent dans la mesure où elles ne diminuent pas les droits de l'Abonné tels qu'issus des textes précités. L'Abonné bénéficie toujours à minima de la garantie légale mais également des services complémentaires de l'Abonnement Darty Max Services-FDS.

Lorsque l'Abonné a acheté le Produit ailleurs que chez Darty ou Fnac, il est rappelé que Darty ou Fnac n'est pas le débiteur de la garantie

légale ou des éventuelles garanties commerciales contractées auprès du vendeur du Produit. En cas de panne matérielle durant la garantie légale, constatée à l'occasion d'une opération de maintenance, le client devra se retourner vers le débiteur de la garantie légale.

En tout état de cause, l'Abonné déclare avoir été parfaitement informé de ses obligations en la matière et décharge FNAC DARTY SERVICES de toute responsabilité en cas de recours des tiers.

#### Quelles sont les conditions d'utilisation de la carte cadeau ?

La carte cadeau sera envoyée par email dans un délai de 48h minimum ouvrées suivant l'intervention du technicien, sous réserve des conditions précitées. Darty se réserve le droit de suspendre l'envoi de la carte cadeau si les conditions ne sont pas remplies. La carte cadeau est valable 12 (douze) mois et est utilisable en une ou plusieurs fois dans tous les magasins Darty et Fnac en France métropolitaine et sur fnac.com (hors Marketplace). Elle ne pourra être ni échangée, ni remboursée, même partiellement, ni remplacée si elle est perdue.

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

#### Quelles sont les exclusions ?

- Les Produits Éligibles faisant l'objet d'un usage professionnel, commercial et/ou collectif ;
- Les Produits Éligibles installés dans un local professionnel, commercial et/ou collectif faisant l'objet d'un usage personnel, non professionnel, commercial et/ou collectif ;
- Les Produits Éligibles tombés en panne depuis plus de 90 jours au moment de la souscription de l'abonnement ;
- Les Produits Éligibles tombés en panne antérieurement à la souscription de l'Abonnement et ayant fait l'objet d'un devis de réparation refusé par le client ou ayant été déclarés non réparables ;
- Le remplacement des accessoires des Produits Éligibles (par exemple les batteries amovibles, les ampoules, les périphériques, etc.)
- Les pièces détachées et la main-d'oeuvre sont facturées en sus lorsque la panne résulte :
- D'un aléa ou d'une cause externe au Produit (par exemple d'un accident, d'un choc, de la foudre, etc.)
- D'un emploi, d'une installation ou d'un bran-

chement non conforme aux spécifications ou prescriptions du constructeur, d'une utilisation nuisible à la bonne conservation du Produit, de l'utilisation d'accessoires ou de consommables inadaptés.

## LA VIE DE L'ABONNEMENT

### Comment souscrire à Darty Max Services-FDS ?

La souscription à Darty Max Services-FDS se fait uniquement en vente à distance en contactant un conseiller au 09 72 72 39 97. L'Abonné doit avoir un Compte web darty.com sur lequel il trouvera son Espace client Darty Max. Si l'Abonné n'en a pas, il suffira d'en créer un.

### L'Abonné peut-il exercer son droit de rétractation ?

L'Abonné bénéficie d'un droit de rétractation (accessible pour les ventes à distance) dont les conditions et modalités d'exercice sont exposées en Annexe 3.

### Quelle est la durée de l'Abonnement Darty Max Services-FDS ?

L'Abonnement Darty Max Services-FDS est un contrat à durée indéterminée avec une période d'engagement initial de 12 (douze) mois à compter de la souscription. À l'issue de la période d'engagement initial de 12 (douze) mois, l'Abonné peut résilier à tout moment. Tout mois entamé est dû.

### Quel est le prix de l'Abonnement Darty Max Services-FDS ?

Le prix de l'Abonnement Darty Max SERVICES-FDS est mensuel et est celui en vigueur le jour de la souscription. Il demeure inchangé pendant la période d'engagement initial de 12 mois. Le prix est ensuite susceptible d'évoluer, après information préalable de l'Abonné avant l'entrée en vigueur de l'évolution. L'Abonné dispose de la possibilité de résilier l'Abonnement Darty Max Services-FDS s'il n'accepte pas cette évolution, en appliquant la procédure visée au point suivant.

### Comment l'Abonné peut-il résilier son Abonnement ?

La résiliation de l'Abonnement entraîne l'arrêt des services Darty Max à la fin du mois en cours. L'Abonné peut demander la résiliation de son Abonnement selon les modalités suivantes :

En contactant l'assistance téléphonique au 0 978 970 970 (prix d'un appel local) ;

En faisant la demande depuis son Espace client. Dans ces cas, la demande de résiliation doit nous parvenir 2 (deux) jours avant la date de renouvellement mensuel de l'Abonnement du mois M pour prise en compte pour le mois M+1. Il est précisé que FNAC DARTY SERVICES exécutera ses obligations jusqu'à la date effective de résiliation.

L'Abonné peut également demander la résiliation de son abonnement par courrier postal à l'adresse : **Service Client Darty TSA 10507 94858 IVRY SUR SEINE CEDEX**. Dans ce cas, les délais de préavis sont portés à 20 (vingt) jours. Dans l'hypothèse où l'Abonné souhaiterait résilier son Abonnement avant la fin de son engagement de 12 mois, les mensualités de l'Abonnement restant à courir jusqu'à la fin de cette période d'engagement demeureront exigibles par FNAC DARTY SERVICES.

L'Abonné peut mettre fin à son Abonnement pendant la période initiale d'engagement dans les cas ci-dessous :

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

Pour exercer cette faculté de résiliation pour motifs légitimes, l'Abonné devra faire parvenir à FNAC DARTY SERVICES les pièces justificatives y afférentes. En cas de manquement aux présentes Conditions Générales de Service, l'Abonné peut mettre fin à l'Abonnement et ce, sans préavis en adressant un courrier à l'adresse suivante :

**Service Client Darty TSA 10507 94858 IVRY SUR SEINE CEDEX** ou depuis son Espace client.

### Dans quels cas FNAC DARTY SERVICES peut-elle mettre fin à l'Abonnement Darty Max Services-FDS de l'Abonné ?

En cas de manquement aux présentes Conditions Générales du Service Darty Max ou en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse (par exemple l'utilisation de l'abonnement à plus de deux adresses postales ou l'utilisation de l'abonnement à des fins commerciales ou professionnelles) de l'Abonnement Darty Max, Darty pourra mettre fin à l'Abonnement et ce, sans préavis. L'Abonné en sera informé par e-mail. Si cette résiliation intervient avant la fin de votre période d'engagement, les mensualités de l'Abonnement restant à courir demeureront exigibles par FNAC DARTY SERVICES.

### L'Abonné peut-il céder son Abonnement Darty Max Services-FDS ?

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

### L'Abonnement Darty Max Services-FDS peut-il être modifié par FNAC DARTY SERVICES ?

FNAC DARTY SERVICES se réserve le droit de faire évoluer ses offres commerciales, notam-



ment le montant de l'Abonnement Darty Max Services-FDS. En cas de modification substantielle de l'Abonnement Darty Max Services-FDS par FNAC DARTY SERVICES, l'Abonné sera tenu informé par e-mail, trois mois avant l'application de cette modification et il pourra alors résilier sans frais le contrat d'Abonnement Darty Max Services-FDS. Les mensualités restantes ne seraient alors pas dues.

#### Quelle serait la responsabilité de FNAC DARTY SERVICES et de l'Abonné en cas de manquement contractuel ?

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

## **LE PAIEMENT DU SERVICE**

#### Comment l'Abonné doit-il payer les factures de son Abonnement ?

En souscrivant à l'Abonnement, l'Abonné s'engage à régler les factures mensuelles, payables en euros. Un échéancier lui sera transmis dans le mois suivant la souscription. L'Abonné peut régler l'Abonnement soit par prélèvement automatique, en remplissant un mandat de prélèvement lors de la souscription, soit par carte bancaire techniquement compatibles (excluant les cartes prépayées, titres restaurants, débit...ect). Ce règlement interviendra auprès de FNAC DARTY SERVICES ou auprès de toute entité mandatée par FNAC DARTY SERVICES. L'Abonné peut changer de mode de règlement en cours d'Abonnement s'il le souhaite en se connectant sur son espace client. En cas d'expiration de la carte bancaire de l'Abonné, il doit s'assurer de mettre à jour ses coordonnées bancaires dans son Espace client.

#### Que se passe-t-il en cas d'impayé ?

En cas de non-paiement d'une ou plusieurs factures, FNAC DARTY SERVICES se réserve le droit de suspendre l'accès au Service Darty Max jusqu'à régularisation de tous les montants dus. En cas de non-régularisation, FNAC DARTY SERVICES se réserve le droit de résilier le contrat en informant l'Abonné par mail ou par courrier postal. A la suite de cette résiliation par FNAC DARTY SERVICES, l'Abonné reste redevable des montants dus et s'engage à payer lesdites sommes.

## **VOS DONNÉES PERSONNELLES**

#### Comment sont traitées les données personnelles de l'Abonné ?

**Les données nécessaires à la souscription et à la gestion de votre Abonnement.**

Dans le cadre de l'Abonnement, vos données

sont traitées par FNAC DARTY SERVICES, FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES (ensemble appelées « DARTY ») en tant que responsables conjoints de traitement. Vos données peuvent également être transférées à nos filiales ou sous-traitants, à des fins de gestion de votre Abonnement et d'exécution des Services. Plus d'informations sur la protection des données personnelles sur [darty.com](https://www.darty.com/achat/informations/donnees_personnelles.html) : [https://www.darty.com/achat/informations/donnees\\_personnelles.html](https://www.darty.com/achat/informations/donnees_personnelles.html)

Les données personnelles traitées sont vos données d'identification et coordonnées de contact, coordonnées bancaires, la liste des Produits Éligibles au Service en votre possession ainsi que les données liées au suivi relation commerciale en lien avec votre Abonnement. Vous pouvez consulter vos données personnelles liées à l'Abonnement depuis l'Espace client Darty Max accessible depuis votre Compte web sur [www.darty.com](http://www.darty.com)

À la suite de la souscription de l'Abonnement vous recevrez les communications (emails ou sms) liés à la gestion de votre contrat d'Abonnement et à ses suites ou évolutions. Vous êtes informé que dans le cadre de de l'abonnement, que vos données personnelles peuvent être transmises à nos filiales ou sous-traitants notamment lorsque cela est nécessaire à l'exécution du service notamment dans le cadre de la gestion, de l'exécution, du traitement et du paiement. Vos données peuvent également être conservées à des fins de sécurité, afin de respecter nos obligations légales et réglementaires et ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons.

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

Les données collectées lors de la souscription à l'Abonnement sont en premier lieu destinées aux entités agissant sous l'enseigne DARTY. Si vous êtes adhérent FNAC vous pourrez bénéficier des services proposés par FNAC DARTY afin de profiter des nombreux avantages résultant des interactions entre les deux enseignes.

En souscrivant à l'Abonnement chez FNAC vous acceptez le partage de certaines données entre les enseignes FNAC et DARTY nécessaires à la souscription, aux offres et avantages croisées dont vous pouvez bénéficier entre les deux





enseignes ainsi qu'à la mise en commun de leurs moyens dans le cadre de l'évolution et du rapprochement des organisations FNAC et DARTY.

#### **Les données nécessaires au Compte web darty.com**

Si vous détenez un Compte web darty.com, en fonction de vos choix émis lors de sa création ou de sa consultation, vous êtes susceptible de recevoir des offres de notre société, ainsi que des sociétés et enseignes du groupe Fnac Darty comme indiqué lors de sa création.

Si vous ne détenez pas encore de Compte web darty.com au moment de la souscription à l'Abonnement, un Compte web darty.com sera créé. La création de ce Compte web darty.com est nécessaire pour la bonne gestion de votre Abonnement. Les données personnelles liées au

Compte web darty.com sont traitées par FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES et ETABLISSEMENT DARTY & FILS en tant que responsables conjoints de traitement.

Les données personnelles liées au Compte web darty.com et à vos commandes sont traitées pour créer et gérer votre Compte web darty.com, gérer vos commandes et leur suivi, ainsi qu'à des fins de prévention de la fraude, d'analyses statistiques et de connaissance client au sein du groupe FNAC DARTY. Ces informations sont aussi utilisées pour personnaliser les services que Darty vous propose notamment dans le cadre des opérations de prospection commerciale (email, sms ou prospection téléphonique ou postale) ou offres de financement en partenariat avec CACF. Si vous effectuez des achats sur la Marketplace Darty, vos données peuvent également être transmises aux vendeurs marketplace pour les besoins de vos commandes.

Si vous ne vous y êtes pas opposé, vous recevrez des informations et offres commerciales concernant Darty notamment par email ou sms et votre profil client pourra également être partagé avec des partenaires publicitaires.

#### **Comment puis-je exercer mes droits sur mes données personnelles ?**

Vous pouvez accéder et modifier vos données personnelles liées à l'Abonnement directement dans votre Espace client Darty Max sur darty.com

Grâce à votre Compte web darty.com accessible sur le site darty.com, vous pouvez également à tout moment paramétrer l'ensemble des choix sur l'usage de vos données personnelles dans le gestionnaire de préférence sur les données personnelles accessible à tout moment dans votre Compte web darty.com

Vous pouvez toujours exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » en utilisant le formulaire de contact accessible via [https://www.darty.com/espace\\_client/contact](https://www.darty.com/espace_client/contact) ou contacter le Délégué à la Protection des Données FNAC DARTY par email à l'adresse [dpo@fnacdarty.com](mailto:dpo@fnacdarty.com) ou par courrier : DARTY Direction relations clients, 38 rue Roger SALENGRO - 94120 Fontenay SOUS BOIS. À des fins de gestion de votre Abonnement et d'exécution des Services ou de gestion de votre Compte web darty.com, vos données peuvent être transférées à nos filiales ou sous-traitants situé(s) hors de l'Union européenne. Ces pays n'offrant pas un niveau de protection adéquate, le(s) transfert(s) ont été encadré(s) par le biais de clauses contractuelles types ou de BCR. Vous trouverez toutes les informations concernant le traitement des données par DARTY en lien avec compte darty.com dans la politique de Protection des données DARTY accessible sur le site [www.darty.com](http://www.darty.com) ou directement disponible à l'adresse suivante : [https://www.darty.com/achat/informations/donnees\\_personnelles.html](https://www.darty.com/achat/informations/donnees_personnelles.html)

FNAC DARTY dispose d'un Délégué à la Protection des données personnelles (DPO) chargé de garantir la protection des données personnelles. Vous pouvez le contacter à l'adresse [dpo@fnacdarty.com](mailto:dpo@fnacdarty.com) (hors exercice de vos droits). Vous disposez par ailleurs du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

#### **Qu'en est-il de la conservation des coordonnées bancaires de l'Abonné ?**

La souscription à l'Abonnement implique l'acceptation de la conservation des coordonnées de la carte bancaire ou de l'IBAN de l'Abonné ayant servi à la souscription au Service pour les besoins de la gestion de l'abonnement mensuel de l'Abonné. Les coordonnées bancaires de la carte bancaire ou de l'IBAN utilisé lors de la souscription au Service sont collectés de manière sécurisée et enregistrées dans l'Espace client Darty Max de l'Abonné de façon sécurisée exclusivement pour les besoins du paiement de l'Abonnement. L'Abonné peut visualiser ses moyens de paiement ou les modifier à tout moment depuis son Espace client Darty Max sur darty.com. Dans le cas où l'Abonné modifierait un moyen de paiement, ses précédentes coordonnées bancaires resteront conservées dans les limites imposées par la loi pour les besoins administratifs ou légaux (preuve, contentieux).

## LE SERVICE CLIENT

### Comment contacter le Service Client Darty si l'Abonné a une question concernant son Abonnement ?

L'Abonné peut contacter le Service Client au 0 978 970 970 (prix d'un appel local) du dimanche au lundi de 7h à 22h ou peut demander à être rappelé en se rendant sur son Espace client Darty Max.

### Que faire en cas de litige ?

Les présentes Conditions Générales de Service et le contrat d'Abonnement sont soumis à la loi française. La langue des présentes Conditions Générales de Service et du contrat d'Abonnement est la langue française. Pour toute réclamation l'Abonné peut contacter l'assistance téléphonique Darty<sup>(1)</sup>. Si l'Abonné rencontre une difficulté, le Service Client Darty s'efforcera de trouver avec l'Abonné une solution amiable.

À défaut d'avoir trouvé une solution, l'Abonné pourra adresser une réclamation par courrier au Service Client Darty à l'adresse suivante : Service Client Darty - TSA 10507 - 94858 IVRY SUR SEINE CEDEX. Le Service Client Darty s'engage à répondre au plus tard dans les 48 heures, à toute réclamation faite auprès du Service d'assistance téléphonique Darty, et à répondre dans un délai de 10 jours ouvrables aux réclamations faites par courrier. Si l'Abonné n'a pas obtenu de réponse satisfaisante à sa réclamation, il pourra contacter le médiateur de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD), selon les modalités indiquées à la page <http://www.mediateurfevad.fr> et dont les coordonnées sont les suivantes : 60 rue de La Boétie 75008 Paris.

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

En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

(1) L'assistance téléphonique est disponible au 0978 970 970 (prix d'un appel local) du dimanche au lundi de 7h à 22h, à l'exception des jours légalement chômés ou sauf interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle.





# Annexe 1 Les Produits Éligibles

Les Produits Éligibles sont :

Formule « Essentiel » :

Les produits Gros électroménager des catégories suivantes (hors accessoires) :

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

## Annexe 2 Garantie légale de conformité des biens et biens comportant des éléments numériques

### 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.

### 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 prévues 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 délivré 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 oeuvre 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

#### Garantie des vices cachés :

##### **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 alinéa 1er 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.



# Annexe 3 La rétractation

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

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

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

Vous pouvez aussi exercer votre droit de rétractation depuis votre Espace client Darty Max sur

[darty.com](http://darty.com) ou en contactant l'assistance téléphonique, avant la fin du délai mentionné ci-dessus, à savoir 15 jours.

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

Si vous souhaitez que l'exécution de l'Abonnement commence avant la fin du délai de rétractation, vous devez renoncer expressément à l'exercice du droit de rétractation par courrier à : [Service Client Darty - TSA 10507 - 94858 IVRY SUR SEINE CEDEX](mailto:Service Client Darty - TSA 10507 - 94858 IVRY SUR SEINE CEDEX) ou par courriel à : [serviceabonnement@darty.fr](mailto:serviceabonnement@darty.fr)

# Annexe 3 La rétractation

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

Souscrit le .....

Numéro de souscription : .....

Nom du/des consommateur(s) : .....

Adresse du/des consommateur(s) : .....

Date : .....

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

