

CERTIFICAT GARANTIE ECHANGE A NEUF

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Appareil Garanti : le produit neuf vendu par le Distributeur, rattaché au présent contrat, dont les références figurent sur le justificatif de paiement du Distributeur (notamment ticket de caisse), et relevant d'une des catégories de produits énumérées ci-après : micro-informatique, TV, produits nomades, périphériques, image et son, petit électroménager.

Appareil de Remplacement : appareil neuf fourni au Client par L'ASSISTANCE TECHNIQUE (enlevé dans les magasins du DISTRIBUTEUR ou livré au domicile du Client) en cas de panne avérée, dans les conditions prévues aux présentes conditions générales. L'Appareil de Remplacement sera un appareil neuf d'une valeur de remplacement ne pouvant excéder la valeur d'achat initiale de l'appareil garanti.

Appareil de Substitution : appareil fourni au Client par le constructeur ou le Distributeur, dans le cadre des garanties contractuelles ou légales offertes par le constructeur ou le Distributeur.

Client : la personne physique, résidant en France Métropolitaine (Corse incluse), propriétaire de l'Appareil Garanti et titulaire du présent contrat en cours de validité. Le Client est obligatoirement un particulier.

Dommage Accidentel : toute détérioration, toute destruction extérieurement visible ou toute oxydation accidentelle nuisant au bon fonctionnement ou à la bonne utilisation de l'Appareil Garanti, résultant d'une cause extérieure et soudaine, sous réserve des exclusions de garantie.

Force Majeure : s'entend de tout événement présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable, qui empêche soit L'ASSISTANCE TECHNIQUE soit le Client d'exécuter tout ou partie des obligations mises à sa charge au titre du présent contrat. La responsabilité de L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne pourra être engagée si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de Force Majeure ou d'un cas fortuit du fait de l'autre partie ou d'un Tiers ou de causes extérieures telles que : conflits sociaux, intervention des autorités civiles ou militaires, catastrophes naturelles, incendie, dégâts des eaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau de télécommunication ou du réseau électrique.

Panne : les dommages nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil Garanti, selon les normes définies par le constructeur, et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à l'Appareil Garanti, sous réserve des exclusions de la garantie telles qu'exposées à l'Article 8 « Exclusions de garantie ».

Panne avérée : toute Panne dont l'existence et la conformité aux présentes conditions ont été vérifiées par L'ASSISTANCE TECHNIQUE par un examen matériel de l'Appareil Garanti.

Tiers : toute personne autre que le Client ou l'un de ses proches (conjoint ou concubin, ascendants, descendants, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère, demi-sœur).

Valeur d'achat : valeur initiale TTC de l'Appareil Garanti au jour de son achat et telle qu'indiquée sur la facture d'achat de l'Appareil Garanti, toutes remises déduites.

Valeur de remplacement : Valeur d'achat TTC, à la date de mise en œuvre des présentes garanties, de l'Appareil de remplacement, dans la limite de la valeur d'achat du produit garanti.

ART. 2 : OBJET DU CONTRAT

Les garanties couvrent, pour une durée de 36 mois, en cas de Panne avérée de l'Appareil Garanti, et avant le terme du présent contrat : l'échange de l'Appareil Garanti par un Appareil de Remplacement neuf fourni par L'ASSISTANCE TECHNIQUE dans les conditions prévues aux présentes conditions générales.

A tout moment, le client pourra bénéficier, sur simple demande, en cas de panne avérée, d'une réparation de son produit à la place de l'échange par un Appareil de Remplacement.

En cas de Panne avérée de l'Appareil de Substitution four-

ni au client par le constructeur ou le distributeur dans le cadre des garanties contractuelles de « panne à la mise en service », celui-ci reste garanti dans les mêmes conditions que l'Appareil Garanti, et pour la période restant à couvrir jusqu'à la date de cessation des présentes garanties, et sous réserve du respect des conditions de l'Article 9 « Modification de l'adhésion ».

Dans le cadre des prestations fournies par téléphone, les frais de communication sont à la charge du client (appel non surtaxé conformément à l'article L 113-5 du code de la consommation).

De même, la présente garantie ne saurait faire obstacle à ce que le client bénéficie de la garantie constructeur en s'adressant directement au constructeur. Dans les cas où le client met en jeu et bénéficie de la garantie constructeur (sous réserve de son acceptation par le constructeur), le montant de l'achat du service « garantie échange à neuf » lui sera remboursé, sur demande écrite envoyé à **Supporter - Garantie Echange à Neuf - BP 80003 - 33611 Cestas**.

ART. 3 : SOUSCRIPTION, ENREGISTREMENT

La « Garantie Echange à Neuf » doit être souscrite en même temps que l'achat de l'Appareil Garanti neuf.

Le client a accès aux présentes conditions générales de vente sur les brochures disponibles dans les points de vente du Distributeur. Le client reconnaît, avant d'adhérer à la « Garantie Echange à Neuf » qu'il a bien pris connaissance des termes des présentes conditions.

Le client doit impérativement conserver le justificatif de paiement (notamment le ticket de caisse) attestant le paiement de l'Appareil Garanti et de la « Garantie Echange à Neuf » correspondante (ces documents ne doivent être ni raturés ni illisibles)

La « Garantie Echange à Neuf » ne saurait s'appliquer à un autre produit que celui acheté en même temps que le service (l'Appareil Garanti), ou à l'Appareil de Substitution, sous réserve du respect des conditions de l'Article 9 « Modification de l'adhésion ».

La « Garantie Echange à Neuf » ne garantit qu'un seul Produit à la fois. En cas de commande de plusieurs produits, si le client souhaite garantir lesdits produits, il doit souscrire autant de garanties que de Produits.

ART. 4 : PRISE D'EFFET, PERIODE DE VALIDITE, FIN DES GARANTIES

La « Garantie Echange à Neuf » prend effet le 16ème jour ouvré, à compter de la prise de possession du produit par le client et de l'encaissement effectif du prix par le distributeur, pour une durée de 3 Ans.

Les pannes intervenant avant la prise d'effet de la Garantie Echange à Neuf étant couvertes par la garantie « classique » du distributeur.

Les garanties prennent fin avant l'expiration de la durée convenue :

- A l'expiration de la durée d'effet des garanties ;
- En cas de remplacement de l'Appareil Garanti par un produit neuf dans le cadre de la présente garantie
- En cas de fraude ou de tentative de fraude à l'occasion de la mise en œuvre de la garantie ;
- En cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil Garanti n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie.
- En cas de cession du matériel à un tiers.

ART. 5 : DROIT DE RETRACTATION

Le client bénéficie d'un droit de rétractation, dont les modalités sont disponibles auprès du Distributeur vendeur de la prestation.

ART. 6 : MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

Formalités à accomplir en cas de Panne sous peine de déchéance de garantie (sauf cas fortuit ou de force majeure) :

Le Client contacte L'ASSISTANCE TECHNIQUE par téléphone au : 09 74 50 24 50 (appel non surtaxé) dans les cinq jours ouvrés à compter de la survenance de la panne.

L'ASSISTANCE TECHNIQUE procède aux vérifications nécessaires quant à la validité du présent contrat.

Si le dossier est recevable, L'ASSISTANCE TECHNIQUE procède à un diagnostic à distance sur la base des informations fournies par le Client. Ce diagnostic à distance ne préjuge cependant pas du Diagnostic Panne réalisé par L'ASSISTANCE TECHNIQUE à réception de l'Appareil Garanti.

Seulement après accord de L'ASSISTANCE TECHNIQUE, le Client fait parvenir l'Appareil Garanti à L'ASSISTANCE TECHNIQUE.

Le produit sera expédié dans les Ateliers de L'ASSISTANCE TECHNIQUE. Les modalités d'expédition de l'Appareil Garanti seront communiquées au Client de façon précise à l'issue de la communication.

Le Client doit fournir à l'ASSISTANCE TECHNIQUE l'Appareil Garanti complet (appareil, connectique, accessoires, notices, emballage d'origine... tels que fournis lors de l'achat). A défaut l'Appareil Garanti ne pourra être pris en charge et sera restitué au Client, à ses frais.

Il appartient au Client d'emballer correctement l'Appareil Garanti dans l'emballage d'origine complet. Un non-respect des consignes d'expédition entraînera l'annulation de la prise en charge du matériel, qui sera restitué au Client, à ses frais.

L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne procède jamais au démontage ou au décrochage de l'Appareil Garanti.

L'ASSISTANCE TECHNIQUE établira un Diagnostic Panne dans les 48 heures ouvrées à réception du matériel. Dans certains cas, et plus précisément pour les produits encombrants, le diagnostic Panne et/ou l'enlèvement du produit pourront se dérouler directement au domicile du Client sur rendez-vous.

En cas de panne avérée :

L'ASSISTANCE TECHNIQUE communiquera au client les modalités pour retirer l'appareil de remplacement dans son magasin ou l'expédiera à ses frais au domicile du client, dans un délai de 5 jours ouvrés, sous réserve de la disponibilité du matériel.

L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne procède jamais à la mise en service, à l'installation ou à l'accrochage de l'Appareil de Remplacement.

L'Appareil Garanti se trouvant en situation de Panne avérée deviendra de plein droit la propriété de L'ASSISTANCE TECHNIQUE en cas de mise en œuvre de ces garanties.

Lorsque l'Appareil Garanti ne se trouve pas dans une situation de Panne avérée (selon le diagnostic Panne de L'ASSISTANCE TECHNIQUE), l'Appareil Garanti sera restitué au client par L'ASSISTANCE TECHNIQUE, les frais de restitution étant à la charge du client.

Le Client devra systématiquement fournir à L'ASSISTANCE TECHNIQUE copie des pièces justificatives suivantes :

Le justificatif de paiement attestant le paiement de l'Appareil Garanti et de la « Garantie Echange à neuf » correspondante (ces documents devront être lisibles, sans rature ni modification).

Le certificat de garantie remis le jour de l'achat de la « Garantie Echange à neuf »

L'Appareil Garanti en Panne complet (connectique, accessoires, notices... tels que fournis lors de l'achat) qui fera l'objet d'un diagnostic Panne par L'ASSISTANCE TECHNIQUE.

Et, plus généralement, le Client devra fournir toutes pièces que L'ASSISTANCE TECHNIQUE estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande de prise en charge et procéder à celle-ci.

ART. 7 : ETENDUE DE LA GARANTIE

La « Garantie Echange à Neuf », couvre uniquement le matériel et les pièces d'origine, pour toutes les marques. Elle s'applique uniquement au matériel neuf. Sont exclus les périphériques des produits fournis, et d'une façon générale tous les éléments matériels ou logiciels ajoutés par le Client à l'Appareil Garanti.

ART. 8 : RESERVES ET EXCLUSIONS DE GARANTIE

La « Garantie Echange A Neuf » ne saurait s'appliquer dans les cas suivants :

Les Pannes survenant en cours d'installation ou de montage ou suite à l'ouverture et/ou à la modification du contenu de l'Appareil Garanti ou lorsque l'installation ou le montage sont confiés à un installateur, ou à un réparateur non mandatés par L'ASSISTANCE TECHNIQUE, ou en cas de non-respect prouvé des conditions d'installation ou de montage de l'Appareil Garanti, mentionnées dans la notice d'utilisation du constructeur.

Les rayures, écaillures, égratignures et plus généralement les Dommages accidentels (et esthétiques) causés aux parties extérieures de l'Appareil Garanti et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement.

Les pannes résultant de la faute intentionnelle ou dolosive du Client ou de tout Tiers (accident, chute, choc, malveillance, fausse manœuvre, mauvais branchement...).

Les préjudices indirects, financiers ou non, subis par le Client pendant ou suite à la mise en jeu des présentes garanties.

Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels pendant ou suite à une Panne (ex : GPS).

Les conséquences directes ou indirectes des détériorations survenues aux éléments contenus dans les appareils (DVD, cartes mémoires, jeux, produits alimentaires...).

Les Pannes résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'Appareil Garanti.

Les Pannes résultant de la survenance d'un événement de Force majeure.

Les Pannes imputables à des accidents d'ordre électrique dont l'origine est extérieure à l'Appareil Garanti (surtension...).

Les Pannes résultant d'un Dommage accidentel.

Les Dommages accidentels.

Les Pannes liées à l'oxydation, à la corrosion, à la présence de poussières.

Les Pannes liées à une obstruction des systèmes d'aération ou à l'insertion de liquides.

Les Pannes liées à l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non-conformes ou inadaptés à l'Appareil Garanti.

Les Pannes résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation et d'entretien figurant dans la notice du Constructeur de l'Appareil Garanti.

Les Pannes relevant des exclusions spécifiques à la garantie Constructeur de l'Appareil Garanti mentionnées dans la notice d'utilisation de l'Appareil Garanti.

Les Pannes résultant d'une modification non-autorisée par le Constructeur, de programme, de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel.

Les Pannes aux périphériques, aux accessoires et aux pièces d'usure liés au fonctionnement de l'Appareil Garanti : micros, batteries, chargeurs de batteries, clés et cartes externes (usb, nt, réseau...), cellules ou têtes de lecture d'enregistrement ou de pré-magnétisation, blocs laser, blocs optiques, alimentations, piles, consommables, connectique, antennes, câbles d'alimentation, ampoules, lampes, bougies d'allumage, fusibles...

Tous les logiciels, les jeux, les mises à jour de pilotes, la fourniture des CD de restauration.

Les spécificités pour les écrans (moniteur, TV, portable...) : rémanence, brûlure d'écran, défauts de cellule (pixel), traces...

L'utilisation de l'Appareil Garanti à des fins professionnelles et commerciales (location, salles de jeux...).

Les Pannes pour lesquelles le Client ne peut fournir l'Appareil Garanti en panne.

Les frais de mise en service, réglage, nettoyage et entretiens courants.

Les frais de déplacement consécutifs à une demande d'intervention non justifiée.

Les réglages accessibles au Client sans démontage de l'Appareil Garanti.

Les Pannes lorsque le numéro de série de l'Appareil Garanti en panne est illisible.

Les Pannes prises en charge au titre de la garantie légale relative aux vices cachés.

Les Pannes prises en charge au titre de la garantie relative aux défauts de conformité.

Les Pannes prises en charge au titre des garanties contractuelles offertes par le Constructeur ou le Distributeur.

ART. 9 : MODIFICATIONS DE L'ADHESION

En cas d'échange de l'Appareil Garanti :

Par un Appareil de Substitution fourni par le constructeur ou par le Distributeur dans le cadre des garanties contractuelles de « panne à la mise en service ».

L'Appareil de Substitution est garanti dans les mêmes conditions que l'Appareil Garanti, pour la durée de validité de l'adhésion restant à courir, et sous réserve du respect des conditions énoncées ci-après.

Toute modification d'adhésion (notamment modification du numéro de série, de la marque, du modèle) consécutive à un échange de l'Appareil Garanti ou dans le cas d'un changement de nom et/ou d'adresse doit être déclarée par le client par écrit à Supporter - Garantie Echange à Neuf GEN - BP 80003 - 33611 Cestas, sous 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'événement correspondant, sous peine de déchéance du droit à garantie.

ART. 10 : LIMITATION DE GARANTIE

L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne peut être tenue responsable d'une impossibilité dans l'exécution de ses obligations, pour des raisons indépendantes de sa volonté. Les délais sont donnés à titre indicatif, tout retard ne pourra entraîner la responsabilité de L'ASSISTANCE TECHNIQUE.

ART. 11 : LIMITATION DE RESPONSABILITE

L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne saurait être tenue responsable de la mauvaise utilisation du matériel par le client. Dans le cadre d'instructions données par téléphone, L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne pouvant vérifier si les conseils donnés ont bien été appliqués, sa responsabilité ne saurait être recherchée en cas de perte de données, de détérioration du matériel ou du manque à gagner résultant d'une interruption d'activité. Le client est responsable de la sauvegarde et de la restauration de ses données.

ART. 12 : TERRITORIALITE

Les garanties souscrites par le client produisent leurs effets pour les Pannes survenant en France Métropolitaine (Corse incluse).

ART. 13 : SOUS-TRAITANCE

L'ASSISTANCE TECHNIQUE se réserve le droit de sous-traiter à l'une de ses filiales ou à un tiers tout ou partie des prestations prévues au présent contrat, sans que le client puisse y faire obstacle. En tout état de cause, la sous-traitance ne provoque aucune modification aux droits et obligations découlant du présent contrat, pour le client comme pour L'ASSISTANCE TECHNIQUE, cette dernière étant seule responsable des sous-traitants qu'elle pourrait désigner.

ART. 14 : INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, exercable par écrit auprès de : SUPPORTER - Service Clients - BP 80003 - 33611 Cestas.

ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis au droit Français.