



# Le **NOUVEAU** Contrat de **Confiance**

Prix, Service, Conseil, **Durabilité**



Tous les jours à vos côtés

# Le **NOUVEAU** Contrat de Confiance



## **PRIX** ..... P. 3

1. Le remboursement de la différence si vous trouvez moins cher, même sur internet.....P. 3
2. Des prix bas, identiques en magasin et sur internet.....P. 3
3. Des solutions pour accompagner vos projets.....P. 3
4. La reprise de votre ancien smartphone ou tablette .....P. 3
5. 15 jours pour changer d'avis.....P. 3



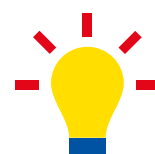
## **SERVICE** ..... P. 4

6. Le retrait 1 h gratuit en magasin.....P. 4
7. La livraison sur rendez-vous en 2 h chrono ou sur un créneau de 2 h le jour de votre choix .....P. 4
8. La livraison sur rendez-vous avec installation sur mesure.....P. 4
9. La reprise gratuite pour recyclage de vos anciens appareils .....P. 4



## **CONSEIL** ..... P. 5

10. Le Conseil client en magasin .....P. 5
11. Le Conseil client sur internet .....P. 5
12. L'assistance téléphonique.....P. 5



## **DURABILITÉ** ..... P. 6

13. L'information sur les produits durables .....P. 6
14. La réparation de tous vos produits .....P. 7
15. Intervention possible en 24 h à domicile pour vos produits volumineux en panne .....P. 12



TABLEAUX DES SERVICES.....P. 13

TABLEAUX DES GARANTIES.....P. 14

ANNEXES .....P. 21





## 1. **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 (hors achats effectués sur la Marketplace), 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>(1)</sup>.

## 2. **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>(2)</sup> hors achats effectués sur la Marketplace.

## 3. **Des solutions pour accompagner vos projets**

Nos conseillers Darty peuvent vous proposer des solutions pour gérer votre budget en finançant vos produits<sup>(3)</sup>.

## 4. **La reprise de votre ancien smartphone ou tablette<sup>(4)</sup>**

Recevez jusqu'à 400€ en échange de votre smartphone ou tablette avec leurs accessoires directement en magasin. Avec Darty : recyclez, choisissez, économisez. Sont exclus de l'offre de reprise, les produits brisés ou en morceaux, dont certaines parties sont arrachées ou manquantes, les produits dont la technologie est dépassée, les produits trop anciens, les imitations et contrefaçons. Le montant de la reprise est décidé en fonction du barème de prix de reprise proposé par Darty à la date de la reprise (une fois l'éligibilité de votre produit vérifiée). Ce barème de prix est librement consultable auprès d'un vendeur et est susceptible d'évolution.

## 5. **15 jours pour changer d'avis**

Vous disposez d'un délai de 15 jours suivant votre achat en magasin ou la date de réception de votre commande darty.com pour changer d'avis. Le produit devra être dans son état d'origine et dans son emballage avec ses accessoires. Pour les produits techniques (informatique, son, image, téléphonie, robot, drone...), le produit pourra faire l'objet d'un envoi en atelier pour vérification de son état avant remboursement ou échange.

**+ Gratuité du retour ?** Le retour est gratuit en magasin ou à vos frais par voie postale (sauf commande non conforme, abîmé transport...). Pour un produit volumineux<sup>(5)</sup> livré et installé par un livreur Darty, des frais d'enlèvement seront facturés uniquement si vous ne passez pas de nouvelle commande.

**+ Des exceptions ?**

Nous ne pouvons pas reprendre les produits suivants si vous les avez déballés :

- les produits qui ne peuvent pas être recommercialisés pour des raisons d'hygiène : contact avec la peau (rasoir, tondeuse, épilation, soin du visage, manucure/pédicure, électrostimulation, appareil anti cellulite, tensiomètre, thermomètre, thalasso pieds, dispositif médical...), contact avec les cheveux (brosse, lisseur, fer à boucler...), hygiène dentaire (brosse à dents, jet dentaire...), casques audio et écouteurs
- les consommables (cartouche d'encre, recharge de gaz, papier photo,...)
- les jeux vidéo, logiciels informatiques, contenus téléchargeables...

Les coffrets cadeaux et cartes cadeaux ne sont ni repris, ni échangés (même si non déballés).

Les scooters électriques et leurs accessoires proposés en magasin ne sont ni repris, ni échangés.

**+ Échange ou remboursement ?**

Un achat sur darty.com (livré, expédié ou retiré en magasin) vous sera remboursé dans le cas d'une rétractation conformément à nos obligations légales.

Un achat en magasin sera remboursé si l'emballage n'est pas ouvert. S'il est ouvert et que le produit n'a pas été utilisé, il sera échangé. Les produits utilisés ne seront pas repris.

### **UN CRÉDIT VOUS ENGAGE ET DOIT ÊTRE REMBOURSÉ.**

### **VÉRIFIEZ VOS CAPACITÉS DE REMBOURSEMENT AVANT DE VOUS ENGAGER.**

(1) Concurrents éligibles au remboursement de la différence : Amazon, Apple Store, Auchan, BHV, Boulanger, BUT, Carrefour, Casino, Castorama, Cdiscount, Cobra, Conforama, Cora, Digital, Electro Dépôt, Expert, Fnac, Galeries Lafayette, Géant Casino, Gitem, Grosbill, Intermarché, La Redoute, LDLC, Leclerc, Leroy Merlin, Magma, MDA, Pixmania, Printemps, Pro & Cie, Pulsat, Rue du Commerce, U Hyper-Supermarchés, Ubaldi, webdistrib. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux produits d'expositions, 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 email, dans un délai de 3 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). (2) Excepté dispositif de prix local ou ponctuel et hors magasins Darty franchisés ou licenciés. (3) Offre de crédit accessoire à une vente sous réserve d'acceptation par CA Consumer Finance prêteur dont Sofinco est une marque, SA au capital de 554 482 422 €, 542 097 522 RCS Evry, 1 Rue Victor Basch - CS 70001 - 91068 MASSY Cedex. Intermédiaire d'assurance inscrit à l'ORIAS N° 07 008 079 (www.orias.fr). Vous disposez d'un droit légal de rétractation. Cette publicité est diffusée par établissement DARTY et FILS SAS, au capital de 23 470 382 € - 12AC Port d'Ivry - 9 rue des Bateaux Lavois - 94200 IVRY-SUR-SEINE, RCS Bobigny B 542 086 616, immatriculée à l'ORIAS N° 11 064 233 (www.orias.fr) qui est mandataire bancaire de CA Consumer Finance, et apporte son concours à la réalisation d'opérations de crédit sans agir en qualité de prêteur. Établissements DARTY et FILS est aussi mandataire d'intermédiaire d'assurance. (4) Offre réservée aux personnes majeures. Le montant se présente sous forme de carte cadeau et est utilisable dans tous les magasins Darty participants (hors darty.com) dans un délai d'un an à compter de la reprise. Carte cadeau d'une valeur minimale de 10 euros ; le client pourra compléter le prix de cession créditée pour atteindre ce seuil. La carte cadeau n'est ni échangeable, ni remboursable en totalité ou partiellement. La délivrance de l'avoir entraîne le transfert de propriété du produit au bénéfice de Darty. Le transfert est définitif et le produit repris ne pourra être rendu. (5) Les produits volumineux sont détaillés en annexe dans le tableau des garanties associé au Contrat de Confiance.



## 6. Le retrait 1 h **gratuit en magasin**

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 1 h après votre achat, s'il est en stock.

## 7. La livraison sur rendez-vous en 2 h chrono ou sur un créneau de 2 h le jour de votre choix

Pour les produits volumineux<sup>(1)</sup>, Darty peut vous livrer le soir même<sup>(2)</sup>, le lendemain<sup>(3)</sup> ou le jour de votre choix sur un créneau de 2 h, du lundi au samedi, dès 7 h et jusqu'à 21 h, dans les Zones de Confiance<sup>(4)</sup>. Pour les produits jusqu'à 30 kg, vous pouvez aussi être livré le jour même en 2 h chrono ou sur un créneau de 2 h le jour de votre choix, du lundi au samedi, dès 10 h et jusqu'à 22 h<sup>(5)</sup>.

## 8. La livraison sur rendez-vous avec **installation sur mesure**

Pour les produits volumineux<sup>(1)</sup>, Darty vous livre, vous installe et vous met en service votre produit dans la pièce de votre choix<sup>(6)</sup>. La livraison a lieu le jour de votre choix sur un créneau de 5 h, du lundi au samedi, entre 8 h et 17 h, dans les Zones de Confiance.

La livraison avec installation est gratuite pour les produits volumineux<sup>(1)</sup> à partir de 399 €<sup>(7)</sup>.

Lors de votre commande en magasin ou sur darty.com, vous pouvez aussi choisir une livraison avec une prestation d'installation sur mesure de votre produit : fixation de la porte décorative sur votre nouvel électroménager encastrable, pose murale de votre nouvelle TV...

### **+ Les Zones de Confiance**

Pour vérifier votre éligibilité à la livraison Darty, retrouvez toutes les Zones de Confiance sur [bit.ly/contratdeconfiance](https://bit.ly/contratdeconfiance) et téléchargez le PDF en bas de page, ou renseignez-vous auprès d'un vendeur en magasin.

## 9. La reprise gratuite pour **recyclage de vos anciens appareils**

Darty reprend et recycle vos anciens produits<sup>(8)</sup> :

- **À domicile** : reprise gratuite et simultanée de votre ancien produit lors de la livraison par Darty de votre nouveau produit volumineux, pour traitement ou recyclage. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi reprendre un second appareil d'une famille de produits vendue par Darty.
- **En magasin** : vous pouvez déposer dans l'ensemble de nos magasins Darty des produits et des consommables usagés : piles et batteries, ampoules, cartouches d'encre, téléphones mobiles, lampes et petits appareils électriques.

(1) Les produits volumineux sont détaillés en annexe dans le tableau des garanties associé au Contrat de Confiance. (2) Pour toute commande passée en magasin ou sur darty.com avant 15h, livraison possible le soir même pour les agglomérations de Paris et Lyon. (3) Livraison possible dès le lendemain pour les agglomérations de Annecy, Antibes, Avignon, Bordeaux, Clermont-Ferrand, Caen, Cannes, Chartres, Dijon, Grenoble, Île-de-France, La Rochelle, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Montpellier, Mulhouse, Nancy, Nantes, Nice, Nîmes, Orléans, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulon, Toulouse, Tours, Valence, Valenciennes. (4) Les Zones de Confiance sont détaillées en annexe. (5) Pour toute commande passée en magasin ou sur darty.com avant 17h30, livraison possible en 2h chrono. La prestation de livraison par coursier comprend la livraison à l'étage et dans la pièce de votre choix et exclut l'installation, la mise en service et la reprise de votre ancien produit. Elle est disponible pour les agglomérations de Aix en Provence, Avignon, Bordeaux, Caen, Cannes, Clermont Ferrand, Dijon, Grenoble, Paris, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Montpellier, Nancy, Nantes, Nice, Reims, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulon, Toulouse, Tours. (6) Dans le cas où le réseau électrique et de plomberie 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 et les vélos à assistance électrique sont livrés mais ne sont ni installés, ni mis en service. Dans le cas de produits exceptionnellement lourds et volumineux, notamment les réfrigérateurs américains ou les pianos de cuisson, qui ne pourraient pas être montés par la cage d'escalier ou l'ascenseur, il vous appartiendrait de prendre à votre charge la location d'un monte-charge pour accéder jusqu'à votre logement, nos livreurs n'étant pas habilités à utiliser ce type d'engin. Pour une livraison par les escaliers au-delà du 5<sup>e</sup> étage, une participation supplémentaire aux frais de livraison pourrait vous être appliquée. (7) Hors modèles neufs ou d'exposition livrés depuis un magasin Darty. (8) 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 anciens produits repris à domicile doivent être disponibles dans les mêmes conditions d'accessibilité et d'encombrement.



## 10. Le Conseil client en magasin

Nos experts vous informent en magasin sur les nouveautés, vous guident dans l'achat et l'utilisation de vos produits.

## 11. Le Conseil client sur internet

La Communauté SAV vous accompagne et vous guide au quotidien dans vos différents besoins : conseils, assistance, usage, entretien et dépannage ou autoréparation de vos produits.

Retrouvez notre site de partage de bonnes pratiques entre clients, supervisé par nos experts sur [sav.darty.com](https://sav.darty.com).

## 12. L'assistance téléphonique

### + Assistance 24h/7j au 0 978 970 970<sup>(1)</sup>

Assistance pour tous les produits ou services sous garantie achetés chez Darty.

Appelez-nous avant de vous déplacer en magasin : nos équipes, spécialisées par type de produits et services, s'engagent à répondre à vos questions.

(1) Prix d'un appel local. Sauf jours fériés (1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai, et 25 décembre).

## 13. L'information sur les produits durables

### + Le choix durable

Darty vous aide grâce à la sélection le choix durable. L'étiquette le choix durable sera placée sur les produits ayant la meilleure fiabilité du moment constatée par le SAV Darty et une disponibilité des pièces détachées de 10 ans minimum.

#### Pourquoi ?

Le choix durable est attribué par Fnac Darty à une sélection d'appareils électroménager jugés plus robustes sur la base du score de durabilité calculé sur les 12 derniers mois. Le score de durabilité s'appuie notamment sur des critères

- de fiabilité, calculée à partir du taux de panne<sup>(1)</sup>,
- et de la réparabilité qui prend en compte la disponibilité des pièces détachées et la capacité à réparer plutôt qu'à échanger le produit.

Ainsi, pour chaque catégorie de produit et chaque tranche de prix, le produit sélectionné est le plus durable, c'est-à-dire à la fois fiable et réparable. Darty s'engage et vous guide vers le bon choix.

#### Quand est-ce attribué ?

Chaque trimestre, ce palmarès des produits « les plus durables » sera actualisé.

### + Le Baromètre du SAV

Cette étude donne en toute transparence la durée d'usage moyenne de quinze catégories de produits (GEM, PEM, High-Tech)<sup>(2)</sup> et permet notamment de reconnaître les produits les plus fiables. Elle s'appuie sur des enquêtes post-achat réalisées auprès des clients, sur l'engagement pris par les fabricants de fournir des pièces pendant une période donnée et sur l'analyse de près de 600 000 réparations réalisées par le SAV Darty.

### + L'indice de réparabilité.

Darty apporte une information sur la réparabilité des produits. Ce projet lancé en 2018 s'appuie sur l'expertise technique du Labo Fnac, qui a étudié la réparabilité des ordinateurs portables et des smartphones à partir de quatre critères, dont la disponibilité de la documentation comprenant des instructions de démontage ou d'aide au diagnostic, la simplicité de démontage ou encore la disponibilité et le prix des pièces détachées. L'indice sera progressivement étendu à d'autres appareils, à commencer par les smartphones.

(1) Taux comparé aux autres produits de la même famille et de la même gamme de prix du produit.

(2) GEM : Gros Électroménager, PEM : Petit Électroménager



## 14. La réparation de tous vos produits

Tous vos achats bénéficient de la garantie légale de conformité <sup>(1)</sup> dans les conditions décrites en Annexe 1. En cas de non-conformité (panne, dysfonctionnement ...), vos produits sont garantis pendant 2 ans à compter de la délivrance <sup>(2)</sup>. Pour vos biens et vos biens comportant des éléments numériques, la garantie permet d'obtenir gratuitement la réparation ou l'échange du produit <sup>(3)</sup>, ou à défaut le remboursement <sup>(4)</sup>. Pour vos contenus numériques et vos services numériques, la garantie permet d'obtenir gratuitement la mise en conformité de ce contenu ou service numérique, ou à défaut la réduction du prix ou la résolution du contrat <sup>(5)</sup>.

### La garantie 2 ans par le SAV Darty

Et lorsque vous achetez chez Darty, vous bénéficiez en plus des avantages du SAV Darty

- L'intervention à domicile d'un technicien Darty, du lundi au samedi de 8 h à 17 h, pour les « produits volumineux » <sup>(6)</sup> dans les Zones de Confiance <sup>(7)</sup> après un diagnostic par téléphone. Cette intervention peut avoir lieu dans les 24 h qui suivent votre appel <sup>(8)</sup>. Pour les autres produits, conformément à la réglementation, 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>(9)</sup>.
- Conformément à nos obligations légales, la prolongation de la garantie en cours, du temps d'immobilisation de votre appareil suite à une intervention après-vente <sup>(10)</sup>.
- Si votre produit est défectueux à la première utilisation, dans les 15 jours suivant l'achat, nous pouvons vous proposer un échange ou un remboursement <sup>(11)</sup>.

Les conditions des garanties sont détaillées en annexe dans le tableau des garanties.

### Les garanties sur-mesure

Pour prolonger ces avantages Darty jusqu'à 5 ans, et bénéficier d'avantages exclusifs, vous pouvez souscrire à une garantie complémentaire au moment de l'achat ou dans les 15 jours suivants, selon les familles de produits. Voir détails en annexe.

(1) Articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation pour les biens et les biens comportant des éléments numériques. Articles L.224-25-12 et suivants du Code de la consommation pour les contenus numériques et services numériques. (2) Pour les éléments numériques, les contenus numériques et les services numériques fournis en continue pendant une durée supérieure à 2 ans, la durée de la garantie sera équivalente à celle de la fourniture de l'élément, du contenu ou du service numérique. (3) Darty peut privilégier l'une de ces options en fonction notamment des coûts et de la valeur du produit. (4) Uniquement si la réparation ou le remplacement sont impossibles ou n'ont pu être mis en œuvre dans le mois suivant la prise en charge du produit. (5) Uniquement si la mise en conformité est impossible ou n'a pu être mise en œuvre dans le mois suivant la prise en charge du contenu ou du service numérique. (6) Les « produits volumineux » sont détaillés en annexe dans le tableau des garanties associées au Contrat de Confiance. (7) Les Zones de Confiance sont détaillées en annexe. (8) Sous réserve de créneaux d'intervention disponibles au moment de l'appel. (9) Pour les téléviseurs d'une taille égale ou supérieure à 40 pouces (101 cm), téléphones mobiles, lave-linges, réfrigérateurs ou congélateurs sous garantie et sur demande du client. En fonction de la disponibilité d'appareils dans nos SAV, les appareils prêtés 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. (10) 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. (11) Darty vous propose un remboursement seulement si l'échange est impossible.



# DURABILITÉ

## + Darty Max : L'abonnement pour entretenir et réparer vos appareils en illimité.

Il prend en charge, sans limite de temps, l'entretien et la réparation des appareils de tout âge provenant de Darty ou d'ailleurs<sup>(1)</sup>. Il permet un accompagnement vers une consommation plus durable sur les appareils du foyer, résidences principale et secondaire, des catégories gros et petit électroménager, TV home cinéma, Son, Photo et Multimédia.

### Le service Darty Max inclut :

- ▶ quel que soit l'âge des produits achetés chez Darty ou ailleurs :
  - la **réparation prise en charge à 100%**<sup>(2)</sup>, diagnostic, déplacement à domicile, pièces détachées et main-d'œuvre, quel que soit le nombre d'appareils ou de pannes
  - l'**accès prioritaire à l'assistance téléphonique et aux interventions à domicile**<sup>(3)</sup>
  - le **contrôle annuel en visio** des appareils
  - les conseils d'entretien et l'aide à l'usage
- ▶ pour les appareils achetés chez Darty ou à la Fnac, le **remboursement en carte cadeau Fnac Darty à la valeur d'achat en cas d'impossibilité de réparer**<sup>(4)</sup>, jusque 15 ans à compter de la date d'achat du produit et dans la limite de 5000€ TTC par appareil
- ▶ la **livraison gratuite et illimitée**<sup>(5)</sup>, sur créneau au choix, avec installation comprise, sur les achats effectués en magasins Darty ou sur darty.com
- ▶ les **remises et offres promotionnelles** sur les produits et services, réservées aux abonnés tout au long de l'année, avec notamment -30% sur les prestations d'installation sur mesure à la livraison réalisées par Darty (équipement encastrable, fixation murale TV, mise en route de vélo électrique).

Pour les produits qui n'ont pas été achetés chez Darty ou à la Fnac et selon le type d'appareil, la première réparation est facturée d'un montant forfaitaire de 49€ ou 79€ TTC, les réparations suivantes sont incluses dans l'abonnement<sup>(3)</sup>.

### Pour répondre aux besoins de chaque foyer, Darty Max propose trois formules :

- ▶ **Darty Max Essentiel** : couvre pour **9,99€ TTC par mois**, l'entretien et la réparation de la catégorie gros électroménager (lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, four, table de cuisson, cuisinière, hotte, réfrigérateur, congélateur, cave à vin, machine à café encastrable, micro-ondes et climatiseurs).
- ▶ **Darty Max Évolution à 14,99€ TTC par mois**, qui couvre la catégorie gros électroménager, à laquelle s'ajoutent le petit électroménager (aspirateur, fer à repasser, machine expresso, robots cuiseur et pâtissier, blender, grille-pain...) et la catégorie TV home cinéma (téléviseur, hi-fi, home cinéma, vidéoprojecteur, récepteur et périphérique TV), Son (casque audio, enceinte nomade, baladeur numérique, radio).
- ▶ Une dernière formule, **Darty Max Intégral, à 19,99€ TTC par mois**, qui couvre les catégories gros électroménager, petit électroménager, TV, Son, Photo (appareil photo, caméscope, complément appareil photo) et Multimédia (ordinateur, tablette, moniteur, imprimante et scanner, téléphone fixe, console de jeux). Cette formule permet aussi à ses abonnés de bénéficier de **30% de réduction sur toutes les réparations de smartphones effectuées dans le réseau WeFix, filiale du groupe Fnac Darty**.

Quelle que soit la formule souscrite, l'abonnement Darty Max comporte un engagement initial de 12 mois. Au-delà, l'abonné peut résilier chaque mois sans frais.





# DURABILITÉ

## Les formules Darty Max :



Essentiel  
9,99€/mois

Évolution  
14,99€/mois

Intégral  
19,99€/mois

Gros électroménager	●	●	●
Petit électroménager	—	●	●
TV, Son	—	●	●
Photo	—	—	●
Multimédia	—	—	●

### Un service complet d'assistance, de maintenance et de réparation

Darty Max inclut dans chacune de ses trois formules un service de maintenance préventive, adossé à un service de visio. Il permet d'identifier les produits à risques et de mieux les entretenir, afin d'allonger leur durée de vie en prévenant les pannes.

Avec ce service de maintenance préventive, chaque abonné sera contacté une fois par an par les techniciens experts SAV de Fnac Darty, afin de vérifier de façon individualisée l'état des produits référencés dans son abonnement, de faire un point sur les maintenances réalisées ou à opérer et de déclencher une intervention si nécessaire. Grâce à l'expertise des techniciens SAV Fnac Darty, ces derniers peuvent facilement identifier le ou les produits qui mériteraient un entretien plus régulier. Le client bénéficie d'une interface personnalisée, regroupant des conseils et fiches pratiques pour entretenir ses produits. À partir de celle-ci, il pourra également prendre contact avec les techniciens pour organiser une visio ainsi qu'accéder à son historique d'opérations de maintenance et de réparations éventuelles.

### Des techniciens experts formés en interne qui font vivre Darty Max

Premier réparateur de France<sup>(6)</sup>, le Groupe Fnac Darty forme jusqu'à 300 techniciens par an sur l'ensemble du territoire, au sein de sa Tech Académie. La formation, qui s'adresse tant à des collaborateurs du Groupe qu'à des candidats externes, s'articule autour de quatre blocs – sécurité, bases techniques, maintenance et réparation, relation client – et alterne des périodes de quinze jours en entreprise et quinze jours dans le centre de formation, sur une durée d'un an. À l'issue de leur formation, les apprenants se voient remettre un diplôme de Technicien Services de l'Électroménager Connecté, une certification professionnelle de niveau 4 inscrite au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

(1) Contrat de maintenance par abonnement payant avec engagement de 12 mois comprenant l'entretien et la réparation de vos appareils ayant fait l'objet d'un contrôle par Darty (quel que soit leur nombre), notamment Gros électroménagers, Petits électroménagers et Multimédia - périmètre des produits éligibles selon la formule choisie -, dont le prix d'achat était d'un montant minimum de 50€ TTC, achetés chez Darty ou auprès d'autres vendeurs. Pour les produits non achetés auprès de Darty ou Fnac (à compter du 16 juin 2022 pour les appareils acquis à la Fnac avant ou après cette date), facturation d'un montant forfaitaire en plus de l'abonnement lors de la première réparation. Les accessoires des produits éligibles ne sont pas compris dans l'abonnement. La formule «Essentiel» à 9,99€/mois comprend les seuls produits Gros électroménagers. Voir conditions détaillées des services, produits éligibles et tarifs des formules dans les Conditions Générales disponibles auprès des vendeurs en magasin ou sur darty.com. (2) L'abonnement Darty Max consiste à confier à Fnac Darty Services l'entretien et la réparation (en cas de panne matérielle) des produits éligibles installés à votre domicile et dont vous êtes propriétaire. Afin de bénéficier des services, les produits éligibles doivent avoir fait l'objet d'un contrôle par Darty. Si un produit acheté auprès d'autres vendeurs que Darty ou Fnac est réparé, des frais de réparation forfaitaires de 49€ ou 79€ (selon la nature du produit) seront facturés à la première réparation en plus du prix de l'abonnement. Dès lors que le produit n'est pas réparable, aucun frais de réparation forfaitaire ne sera facturé. Déplacement à domicile uniquement pour les produits volumineux. Voir détails des produits éligibles dans les Conditions Générales de Service de Darty Max. (3) Assistance téléphonique prioritaire, sauf jours fériés ou interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle. Intervention à domicile prioritaire pour les produits volumineux, dans les Zones de Confiance et sous réserve de créneau disponible au moment de l'appel. Voir détails dans les Conditions Générales de Service de Darty Max. (4) Remboursement en carte cadeau du prix net payé (remises déduites), sans décote ni franchise, en cas d'irrémédialité pendant la durée de disponibilité des pièces détachées, dans la limite de 15 ans à compter de la date d'achat du produit indiquée sur la facture d'achat (à compter du 16 juin 2022 pour les appareils acquis à la Fnac avant ou après cette date). La carte cadeau est d'un montant maximum de 5000€ TTC, elle est valable 12 mois et est utilisable en une ou plusieurs fois dans tous les magasins Darty, Fnac et sur fnac.com (hors marketplace), en France métropolitaine. Elle ne pourra être ni échangée, ni remboursée, même partiellement, ni remplacée si elle était perdue. Voir détails dans les Conditions Générales de Service de Darty Max. (5) Voir conditions détaillées auprès d'un vendeur ou dans les conditions de livraison disponibles sur darty.com. (6) Sur les produits électroménagers et électroniques, hors réparateurs indépendants. Étude OpinionWay réalisée en ligne, du 15 au 16 décembre 2021, auprès d'un échantillon de 1 013 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.



Darty s'engage à allonger la durée de vie de vos produits sous réserve de réparabilité et disponibilité des pièces détachées. 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>(1)</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 en magasin les pièces détachées de vos appareils.

## + Réparation hors-garantie

Darty répare tous vos produits hors garantie, achetés chez Darty ou ailleurs, d'une marque commercialisée par Darty en magasin (sous réserve de disponibilité des pièces détachées).

Appelez le 0 978 970 970 pour prendre rendez-vous avec notre service de dépannage à domicile ou déposez votre produit en magasin<sup>(2)</sup>. Nos experts interviennent dès 24h<sup>(1)</sup> pour réparer vos produits.

Toute réparation sera effectuée avec des pièces d'origine ou des pièces de qualité équivalente ou supérieure.

Interventions à domicile <sup>(3)</sup> Pour les produits volumineux <sup>(4)</sup>		Prix
<b>Devis - Diagnostic à domicile</b> Comprend les frais de déplacement et le temps de diagnostic de la panne. Si la réparation n'est pas réalisée, le diagnostic à domicile d'un montant de 89€ reste dû.		89€
<b>Réparation hors pièces</b> Comprend la main d'œuvre de réparation, hors pièces détachées qui seront facturées en sus. Les frais de réparation s'ajoutent au diagnostic si une réparation est réalisée.		39€
<b>Enlèvement et relivraison d'un appareil à domicile</b> Comprend l'acheminement de votre appareil vers nos ateliers et la réinstallation à votre domicile. Dans le cas de réparations uniquement réalisables en atelier. Ce forfait s'ajoute aux forfaits de diagnostic et de réparation.		49€
<b>Enlèvement seul d'un appareil à domicile</b> Livraison seule d'un appareil à domicile		25€ 25€
Interventions en atelier Pour les autres produits (hors téléphonie, consoles de jeux, appareils photo Reflex, imprimantes, mobilité urbaine).		
<b>Devis - Diagnostic en atelier</b> Comprend les frais de prise en charge et d'envoi en atelier, le temps de diagnostic de la panne, la recherche de pièces adaptées et la gestion administrative. Si la réparation n'est pas réalisée suite à une refus de votre part, le diagnostic en atelier, d'un montant de 59€ reste dû.		59€
<b>Réparation hors pièces</b> Comprend la main d'œuvre de réparation, hors pièces détachées qui seront facturées en sus. Les frais de réparation de 39€ s'ajoutent au diagnostic si une réparation est réalisée. La réparation est effectuée si les pièces sont disponibles et si le montant total de la réparation est inférieur à 150€. <b>Un devis est établi systématiquement si le montant total de la réparation (forfait + pièces) est supérieur à 150€ et soumis au client pour validation avant exécution des travaux. Pour les produits téléphonie, consoles de jeux, appareils photo Reflex, imprimantes, mobilité urbaine, la réparation se fait sur devis.</b>		39€
Autres prestations		
<b>Recharge froid pour réfrigérateur ou congélateur (hors pièces détachées)</b>		
En atelier (main d'œuvre)		99€
À domicile (main d'œuvre, frais et temps de déplacement)		129€

## + WeFix

Un partenaire au service de l'allongement de la durée de vie des smartphones qui vous propose :

- Un service de réparation rapide pour vos smartphones,
- Une solution XFORCE de protection d'écran sur mesure pour tous vos appareils (smartphone, tablette, montre connectée, ordinateur, console de jeu) inférieurs à 13 pouces,
- La vente de smartphones reconditionnés.

(1) Sous réserve de créneau disponible au moment de l'appel. (2) Conformément à l'arrêté du 3 octobre 1983, toute prestation de service doit faire l'objet, dès qu'elle a été rendue et en tout état de cause avant le paiement du prix, de la délivrance au client d'une note si le prix de la prestation est égal ou supérieur à 25 euros (TVA comprise). Si le prix est inférieur, la note qui est en principe facultative, devient obligatoire à la demande du client. (3) Toutes les interventions à domicile sont réalisées dans les Zones de Confiance. (4) Les « produits volumineux » sont détaillés en annexe dans le tableau des garanties associé au Contrat de Confiance.

## + Les assurances

### Assurance mobile

- ▶ Tous les téléphones achetés neufs d'origine sont couverts (achetés en magasin Darty ou sur le site [www.darty.com](http://www.darty.com)).
- ▶ Assurance sans franchise
- ▶ Le service Bouton Multimédia est offert pour les Formules Premium en abonnement mensuel pendant toute la durée de l'abonnement.

	Formule Essentielle *				Formule Premium**			
Valeur téléphone mobile	<200€	200 <400€	400 <600€	600€ et +	<200€	200 <400€	400 <600€	600€ et +
Tarif mensuel TTC	4,00€	7,50€	10,50€	14,00€	7,50€	10,50€	14,00€	17,50€
1 <sup>er</sup> mois offert								✓
Offre de bienvenue								30€
Offre de fidélité					30€	40€	60€	80€
Option accessoires		2€ TTC/mois				2€ TTC/mois		
Plafond d'indemnisation		2000€/an				2000€/an		
Plafond sinistres		2 sinistres max/an				2 sinistres max/an dont 1 sinistre vol max		
Domage et oxydation toutes causes		✓				✓		
Vol toutes causes (avec agression, effraction, à la tire, à la sauvette, par introduction clandestine)						✓		
Garantie communications frauduleuses						1 500€ TTC / année d'adhésion		
Service Bouton Multimédia						✓		
Tarif annuel TTC (prépayé 12 mois)	49,99€	89,99€	129,99€	169,99€	89,99€	109,99€	149,99€	189,99€

### Assurances multimedia foyer

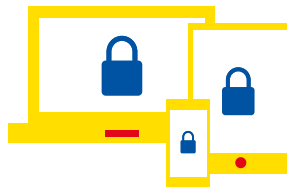
Tous les équipements multimédia suivants sont couverts, jusqu'à 3 ans après leur achat (et jusqu'à 5 ans après sa date d'achat avec l'Option 5 ans), qu'ils aient été achetés ou non chez Darty\*\*\*.

	Assurances Multimédia Mono-Produit		Assurances Multimédia Foyer	
	Classe 1	Classe 2	Essentielle*	Premium**
Valeur de l'appareil au moment de l'achat	≤ 399€	> 399€ et ≤ 699€	N/A	N/A
Tarif mensuel TTC	4€	7,50€	10,50€	14€
Offre de bienvenue				30€
1 <sup>er</sup> mois offert				✓
Offre de fidélité				60€ remboursés en carte cadeau
Option Plafond de garantie étendu de 2000€ à 5000€ TTC par année d'adhésion			4€ TTC/mois	4€ TTC/mois
Option Ancienneté des appareils garantis étendue de 3 à 5 ans à la date du sinistre			2€ TTC/mois	2€ TTC/mois
Plafond sinistres	2 sinistres max/an	2 sinistres max/an	2 sinistres max/an	2 sinistres max/an dont un seul sinistre vol
Plafond indemnisation	800€/an	1 400 €/an	2000€/an	2000€/an
Domage et oxydation toutes causes	✓	✓	✓	✓
Vol toutes causes (avec agression, effraction, à la tire, à la sauvette, par introduction clandestine)				✓
Service Bouton multimédia				✓
Délai de rétractation	15 jours	15 jours	15 jours	30 jours

\* Valable uniquement pour les assurances en paiement mensuel. \*\* Non valable pour les téléphones mobiles faisant l'objet d'une location longue durée. \*\*\* Non valable pour les téléphones mobiles d'une valeur supérieure à 2000€ TTC faisant l'objet d'une location longue durée. Voir conditions et limites des garanties de l'Assurance Mobile dans la notice d'information (valant conditions générales) disponible en point de vente. Micro-ordinateur portable, ordinateur de bureau, netbook, net PC, tablette PC, tablette tactile, caméscope, appareil photo numérique, cadre photo numérique, vidéoprojecteur portable, récepteur GPS portable, assistant numérique personnel, baladeur (analogique, numérique, minidisques, CD), station d'accueil pour baladeur, lunette 3D, optique photo, console de jeux portable ou de salon, lecteur DVD portable, casque réalité virtuelle, liseuse, casque audio, enceintes sans fil, montre connectée, disque dur externe.



# DURABILITÉ



## + Protection de vos appareils multimédia

### Pack Sérénité

La solution Darty pour protéger efficacement vos PC, MAC, Smartphones et Tablettes contre :

- ▶ Le vol de vos données bancaires
- ▶ La perte de vos photos
- ▶ Le piratage de vos appareils

Une protection jusqu'à 5 appareils (Windows, macOS, Android, iOS) :

- ▶ Antivirus (inclus un contrôle parental)
- ▶ Cloud 2To de stockage en France<sup>(4)</sup>
- ▶ Gestionnaire de mots de passe

Formule abonnement mensuel :  
**7,90€/mois** sans engagement

Formule abonnement annuel :  
**89€/an** avec engagement de 12 mois

### Pack Sérénité Premium

Tout le contenu du Pack Sérénité et en plus :

- ▶ Extension jusqu'à 10 appareils protégés
- ▶ Le Bouton Darty inclus : Un service d'assistance universelle qui vous apporte une aide pour vos achats, vos installations ou encore vos dépannages et SAV.

Formule abonnement mensuel :  
**9,90€/mois** sans engagement

Formule abonnement annuel :  
**99€/an** avec engagement de 12 mois

## 15. Intervention possible en 24 h à domicile pour vos produits volumineux en panne.

Voir détail en annexe.

(1) L'offre « Assurance Mobile » est un contrat d'assurance collectif de dommage à adhésions facultatives N°AG10003-0001 pour l'Assurance Mobile en paiement mensuel et N° AG10003-0002 pour l'Assurance Mobile prépayée. Souscrit par ETABLISSEMENTS DARTY ET FILS SAS, société par actions simplifiée au capital de 23 470 382 Euros, dont le siège social est situé à ZAC Port d'Ivry - 9 rue des Bateaux Lavois - 94200 IVRY-SUR-SEINE, dont le numéro d'identification unique est le 542 086 616 RCS Bobigny en son nom et au nom et pour le compte de ses filiales, - auprès d'ASSURANT GENERAL INSURANCE LIMITED, Société de droit anglais au capital de 71.947.766 livres sterling dont le siège social est situé Assurant House, 6-12 Victoria Street, Windsor, Berkshire, SL4 1EN, Royaume-Uni, enregistrée au registre des sociétés d'Angleterre et du Pays de Galles sous le numéro 02341082, agréée par la « Prudential Regulation Authority », 20 Moorgate, Londres, EC2R 6DA, Royaume-Uni, et contrôlée par la « Prudential Regulation Authority » et la « Financial Conduct Authority », 25 The North Colonnade, Londres E14 5HS, Royaume-Uni (sous le numéro 202735), exerçant l'activité d'assurance en France par le biais de sa succursale située 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence, RCS Aix-en-Provence 819 250 895, en qualité d'Assureur, - par l'intermédiaire de Assurant France, société par actions simplifiée au capital de 392.250 euros, dont le siège social se situe 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence, dont le numéro unique d'identification est le 493 481 881 RCS Aix-en-Provence, et inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 030 561 (www.oriass.fr) - Géré par Assurant pour le compte de l'Assureur ; et Présenté en point de vente Darty agissant au titre de la dérogation prévue à l'article R 513-1 du Code des assurances. AGIL, Assurant et Darty sont soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09 (www.acpr.fr). (2) Service d'assistance téléphonique pour tous les produits multimédia d'une marque et d'une famille commercialisée par Darty qu'ils soient ou non sous garantie. Valable uniquement pour les assurances en « Formule Premium » en abonnement mensuel. (3) L'offre « Assurance Multimédia Foyer » est un contrat d'assurance collectif de dommage à adhésions facultatives N°AG10003-003. Souscrit par ETABLISSEMENTS DARTY ET FILS SAS, société par actions simplifiée au capital de 23 470 382 Euros, dont le siège social est situé à ZAC Port d'Ivry - 9 rue des Bateaux Lavois - 94200 IVRY-SUR-SEINE, dont le numéro d'identification unique est le 542 086 616 RCS Bobigny en son nom et au nom et pour le compte de ses filiales, - auprès d'ASSURANT GENERAL INSURANCE LIMITED, Société de droit anglais au capital de 71.947.766 livres sterling dont le siège social est situé Assurant House, 6-12 Victoria Street, Windsor, Berkshire, SL4 1EN, Royaume-Uni, enregistrée au registre des sociétés d'Angleterre et du Pays de Galles sous le numéro 02341082, agréée par la « Prudential Regulation Authority », 20 Moorgate, Londres, EC2R 6DA, Royaume-Uni, et contrôlée par la « Prudential Regulation Authority », 25 The North Colonnade, Londres E14 5HS, Royaume-Uni (sous le numéro 202735), exerçant l'activité d'assurance en France par le biais de sa succursale située 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence, RCS Aix-en-Provence 819 250 895, en qualité d'Assureur, - par l'intermédiaire de Assurant France, société par actions simplifiée au capital de 392 250 euros, dont le siège social se situe 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence, dont le numéro unique d'identification est le 493481881 RCS Aix-en-Provence, et inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 030 561 (www.oriass.fr) - Géré par Assurant pour le compte de l'Assureur ; et Présenté en point de vente Darty agissant au titre de la dérogation prévue à l'article R 513-1 du Code des assurances. AGIL, Assurant et Darty sont soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09 (www.acpr.fr). (4) Cloud illimité si Pack Sérénité souscrit avant 16/09/21.





# TABLEAU DES SERVICES DE LIVRAISON

## Pour les produits vendus par Darty hors Marketplace

Retrait en magasin	Prix
Pour tous les produits stockés dans le magasin sélectionné	
En 1 h	Gratuit
Pour tous les autres produits	
Rapide en 2 à 5 jours	Gratuit
Livraison près de chez vous en point de retrait	
Pour les petits produits jusqu'à 20 kg	
Rapide en 2 à 3 jours	3,99 € Gratuit à partir de 20 € d'achats
Express dès le lendemain, avant 18 h	4,99 €
Livraison à domicile	
Pour les petits produits jusqu'à 30 kg	
Rapide en 2 à 3 jours	4,99 € Gratuit à partir de 20 € d'achats
Express dès le lendemain, avant 18 h	7,99 €
En 2 h chrono le jour même ou sur un créneau de 2 h le jour de votre choix <sup>(1)</sup>	14,99 €
Livraison avec installation, mise en service et reprise des anciens produits <sup>(2)</sup>	
Pour les produits volumineux <sup>(3)</sup> à partir de 399 €	
Dès le lendemain <sup>(4)</sup> , sur un créneau de 5 h	Gratuit
Dès le jour même <sup>(5)</sup> , sur un créneau de 2 h	29 €
Pour les produits volumineux <sup>(3)</sup> de moins de 399 € et les modèles neufs ou d'exposition livrés depuis un magasin Darty	
Dès le lendemain <sup>(4)</sup> , sur un créneau de 5 h	29 €
Dès le jour même <sup>(5)</sup> , sur un créneau de 2 h	58 €
Cas particuliers	
Seconde présentation en cas d'absence lors de la première livraison	29 €
Livraison en Zones Éloignées <sup>(6)</sup>	49 €
Nouvelle intervention pour mise en service, à la demande du client	49 €
Enlèvement à domicile de l'appareil dans le cadre des 15 jours pour changer d'avis, sans nouvelle commande	69 €
Prestations d'installation sur mesure réalisées lors de la livraison <sup>(7)</sup>	
Pour les produits volumineux <sup>(3)</sup> Gros Electroménager encastrables	
Encastrement et fixation du micro-ondes dans le caisson	79 € <sup>(8)</sup>
Encastrement et fixation de la porte décorative du lave-vaisselle	79 € <sup>(8)</sup>
Encastrement et fixation de la porte décorative du réfrigérateur, congélateur, lave-linge ou sèche-linge	119 € <sup>(8)</sup>
Encastrement de la plaque de cuisson avec découpe et ajustement du plan de travail	119 € <sup>(8)</sup>
Fixation de la hotte ou du groupe filtrant, jusqu'à 90 cm	119 € <sup>(8)</sup>
Pour les produits volumineux <sup>(3)</sup> TV	
Montage du meuble TV	59 €
Configuration de la Smart TV	59 €
Fixation murale et configuration de la Smart TV	149 € <sup>(8)</sup>
Pour les vélos à assistance électrique	
Montage et mise en service	59 €

(1) Pour toute commande passée en magasin ou sur darty.com avant 17h30, livraison possible en 2h chrono. Le service de livraison est disponible pour les agglomérations de Aix en Provence, Avignon, Bordeaux, Caen, Cannes, Clermont Ferrand, Dijon, Grenoble, Paris, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Montpellier, Nancy, Nantes, Nice, Reims, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulon, Toulouse, Tours. (2) Service de livraison disponible dans les Zones de Confiance détaillées en annexe du Contrat de Confiance. Dans le cas où le réseau électrique et de plomberie 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 et mobiles, les barbecues grande largeur et les vélos à assistance électrique sont livrés mais ne sont ni installés, ni mis en service. (3) Les produits volumineux sont détaillés en annexe dans le tableau des garanties associé au Contrat de Confiance. (4) Livraison possible dès le lendemain pour les agglomérations de Annecy, Antibes, Avignon, Bordeaux, Clermont-Ferrand, Caen, Cannes, Chartres, Dijon, Grenoble, Ile-de-France, La Rochelle, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Montpellier, Mulhouse, Nancy, Nantes, Nice, Nîmes, Orléans, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulon, Toulouse, Tours, Valence, Valenciennes. (5) Pour toute commande passée en magasin ou sur darty.com avant 15h, livraison possible le soir même pour les agglomérations de Paris et Lyon. (6) Les Zones Éloignées sont détaillées en annexe. (7) Les prestations d'installation sur mesure sont garanties 3 mois pièces, main-d'œuvre et déplacement. (8) Le prix indiqué intègre une TVA à 10% qui s'applique dans le cas de travaux réalisés dans un logement de plus de 2 ans.



# TABLEAUX DES GARANTIES

Familles de produits	Gros électroménager	Petit électroménager	Aspirateurs et micro-ondes	Micro-informatique
<b>Produits Volumineux</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>Produits Concernés</b>	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 les 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-ondes :</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.
<b>Garantie légale de conformité</b>	<b>Tous vos produits bénéficient gratuitement de la garantie légale de conformité.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La garantie est valable sur toutes les pièces du produit : pièces majeures, accessoires...</li> <li>En cas de non-conformité (panne, dysfonctionnement...), les produits Darty sont garantis pendant 2 ans à compter de leur délivrance<sup>(1)</sup>.</li> <li>Pour vos biens et vos biens comportant des éléments numériques, la garantie permet d'obtenir gratuitement la réparation ou l'échange du produit, ou à défaut le remboursement.</li> <li>Pour vos contenus numériques et vos services numériques, la garantie permet d'obtenir gratuitement la mise en conformité de ce contenu ou service numérique, ou à défaut la réduction du prix ou la résolution du contrat.</li> </ul>			
<b>Garantie 2 ans gratuite, par le SAV Darty</b>	Vous bénéficiez de la garantie légale, mais aussi : - D'une assistance téléphonique permanente <sup>(2)</sup> . - d'un technicien Darty qui intervient gratuitement à domicile dans les Zones de Confiance. - pour les lave-linge, réfrigérateurs et congélateurs, Darty vous prête un appareil de remplacement <sup>(3)</sup> .	Vous bénéficiez de la garantie légale, mais aussi : - d'une assistance téléphonique permanente <sup>(2)</sup> . - d'une facilité d'accès à nos experts (près de 400 magasins). - d'un savoir-faire reconnu dans le service après-vente.	Vous bénéficiez de la garantie légale, mais aussi : - d'une assistance téléphonique permanente <sup>(2)</sup> . - d'une facilité d'accès à nos experts (près de 400 magasins). - d'un savoir-faire reconnu dans le service après-vente.	Vous bénéficiez de la garantie légale, mais aussi : - d'une assistance téléphonique permanente <sup>(2)</sup> . - d'une facilité d'accès à nos experts (près de 400 magasins). - d'un savoir-faire reconnu dans le service après-vente.
<b>Garanties sur mesure (tarifs et produits éligibles en annexe)</b>	<b>+ 3 ans de garantie</b> par le SAV Darty, soit 5 ans au total	<b>Garantie remboursement à neuf</b> pendant 3 ans par carte-avoir Darty	<b>Pour les aspirateurs :</b> <b>Remboursement à neuf</b> pendant 3 ans par carte-avoir Darty  <b>Pour les micro-ondes :</b> <b>+ 3 ans de garantie</b> par le SAV Darty, soit 5 ans au total  <b>ou</b> <b>Garantie remboursement à neuf</b> pendant 5 ans par carte-avoir Darty	<b>Pour les ordinateurs :</b> <b>+ 1 an de garantie</b> par le SAV Darty, soit 3 ans au total <b>ou</b> <b>Garantie remboursement à neuf</b> pendant 3 ans par carte-avoir Darty <b>Pour les tablettes, les moniteurs, les imprimantes et les scanners :</b> <b>Garantie remboursement à neuf</b> pendant 3 ans par carte-avoir Darty
<b>Éléments non inclus dans la garantie / exclusions</b>	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 sur mesure Darty les éléments consommables ou consommables, tels que les sacs d'aspirateur, les piles et les batteries amovibles, les cartouches d'encre et les lampes, exceptées, pour ces dernières, des lampes des vidéoprojecteurs 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).			

Pour toute réparation sous garantie, le justificatif de l'achat sera exigé lors du dépôt de l'appareil. (1) Pour les éléments numériques, les contenus numériques et les services numériques fournis en continue pendant une durée supérieure à 2 ans, la durée de la garantie sera équivalente à celle de la fourniture de l'élément, du contenu ou du service numérique. (2) À l'exception des jours légalement chômés ou sauf interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle. (3) En fonction de la disponibilité d'appareils dans nos SAV, 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. (4) 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. (5) Sauf pour les micro-ondes encastrables.

**Clause de cession du risque :** Darty se réserve le droit de céder à un tiers les contrats de garantie sur mesure. Cette cession ferme et définitive entraînera le transfert des droits et obligations au cessionnaire. L'information relative à cette cession sera signalée sur le site darty.com. Il est convenu qu'en cas de cession, celle-ci n'engendrera aucune diminution de vos droits qui seront assurés par le cessionnaire.



# TABLEAUX DES GARANTIES

Familles de produits	Son nomade, bureautique et loisirs numériques, mobilité urbaine	Image nomade, Hi-Fi, navigation et téléphonie	Télévision, home cinéma, écran de projection	Périphériques TV, récepteurs TV et appareil de projection
Produits Volumineux	Non	Non	Non	Non
Produits Concernés	<p><b>Son Nomade:</b> Casque audio, enceinte nomade, radio-réveil, radio CD, autoradio.</p> <p><b>Loisirs Numériques:</b> Drone, console de jeux, boîtier TV Internet, montre connectée.</p> <p><b>Mobilité urbaine:</b> Trottinette et Vélo à Assistance Électrique, gyroroue, gyropode, hoverboard.</p> <p><b>Bureautique:</b> Calculatrice.</p> <p>Tout accessoire de son nomade, de bureautique ou de loisirs numériques.</p> <p>Les vélos à assistance électrique sont considérés comme des produits volumineux.</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>Écran de Projection</b></p> <p>Les TV d'une taille égale ou supérieure à 40 pouces (101 cm) sont considérées 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>Vidéo-Projecteur</b></p>
Garantie légale de conformité	<p><b>Tous vos produits bénéficient gratuitement de la garantie légale de conformité.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La garantie est valable sur toutes les pièces du produit : pièces majeures, accessoires...</li> <li>En cas de non-conformité (panne, dysfonctionnement ...), les produits Darty sont garantis pendant 2 ans à compter de leur délivrance.</li> <li>Pour vos biens et vos biens comportant des éléments numériques, la garantie permet d'obtenir gratuitement la réparation ou l'échange du produit, ou à défaut le remboursement</li> <li>Pour vos contenus numériques et vos services numériques, la garantie permet d'obtenir gratuitement la mise en conformité de ce contenu ou service numérique, ou à défaut la réduction du prix ou la résolution du contrat.</li> </ul>			
Garantie 2 ans gratuite, par le SAV Darty	<p>Vous bénéficiez de la garantie légale, mais aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d'une assistance téléphonique permanente<sup>(1)</sup>,</li> <li>d'une facilité d'accès à nos experts (près de 400 magasins)</li> <li>d'un savoir-faire reconnu dans le service après-vente.</li> </ul>	<p>Vous bénéficiez de la garantie légale, mais aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d'une assistance téléphonique permanente<sup>(1)</sup>,</li> <li>d'une facilité d'accès à nos experts (près de 400 magasins)</li> <li>d'un savoir-faire reconnu dans le Service après-vente</li> <li>pour les téléphones mobiles, Darty vous prête un appareil de remplacement<sup>(2)</sup>.</li> </ul>	<p>Vous bénéficiez de la garantie légale, mais aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d'une assistance téléphonique permanente<sup>(1)</sup>,</li> <li>d'un technicien Darty qui intervient gratuitement à domicile, uniquement pour les produits volumineux, dans les Zones de Confiance.</li> <li>pour les autres produits, d'une facilité d'accès à nos experts (près de 400 magasins)</li> <li>pour les TV d'une taille égale ou supérieure à 40 pouces (101 cm), Darty vous prête un appareil de remplacement<sup>(2)</sup>.</li> </ul>	<p>Vous bénéficiez de la garantie légale, mais aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d'une assistance téléphonique permanente<sup>(1)</sup>,</li> <li>d'une facilité d'accès à nos experts (près de 400 magasins)</li> <li>d'un savoir-faire reconnu dans le service après-vente.</li> </ul>
Garanties sur mesure (tarifs et produits éligibles en annexe)	<p><b>Garantie remboursement à neuf</b> pendant 3 ans par carte-avoir Darty</p>	<p><b>Appareils photos et caméscopes :</b> <b>+ 3 ans de garantie</b> par le SAV Darty, soit 5 ans au total</p> <p><b>Appareils photos et caméscopes jusqu'à 299€ :</b> <b>Garantie remboursement à neuf</b> pendant 3 ans par carte-avoir Darty</p> <p><b>Hi-Fi :</b> <b>+ 3 ans de garantie</b> par le SAV Darty, soit 5 ans au total</p> <p><b>Téléphonie fixe :</b> <b>Garantie remboursement à neuf</b> pendant 3 ans par carte-avoir Darty</p>	<p><b>Pour les téléviseurs supérieurs à 299€ et les chaînes Home Cinéma :</b> <b>+ 3 ans de garantie</b> par le SAV Darty, soit 5 ans au total</p> <p><b>Pour les téléviseurs jusqu'à 299€ :</b> <b>Garantie Direct Echange</b> pendant 3 ans</p>	<p><b>Pour les vidéo-projecteurs :</b> <b>+ 3 ans de garantie</b> par le SAV Darty, soit 5 ans au total</p> <p><b>Pour les récepteurs TV et périphériques TV :</b> <b>Garantie remboursement à neuf</b> pendant 3 ans par carte-avoir Darty</p>
Extension de Garantie	<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 inclut également, pendant toute la durée de votre garantie : si l'Extension de Garantie est souscrite en magasin, l'Assistance prioritaire 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). L'Assistance prioritaire n'est pas incluse dans une Extension de Garantie souscrite en ligne sur darty.com - la garantie d'une réparation de votre produit dans les 30 jours maximum. À défaut, vous pourrez demander son échange - la possibilité de demander l'échange de votre produit si la même panne survient plus de 3 fois pendant la durée de garantie. Pour les « produits volumineux », votre Extension de Garantie inclut également : Une offre de reprise jusqu'à 20% de son prix d'achat si vous renouvelez votre appareil chez Darty au cours de la 6e ou 7e année ; son montant est limité à 20% du prix du nouveau produit. (3) et, si elle a été souscrite en magasin : une vérification annuelle de votre produit par visio-assistance, sur les points de contrôle principaux, accompagnée de conseils d'entretien (4), et l'intervention SAV sur mesure pour votre produit en panne, avec confirmation la veille du créneau de 2 h. La visio-assistance et l'intervention SAV sur créneau de 2h ne sont pas incluses dans une Extension de Garantie souscrite en ligne sur darty.com.</p>			
Garantie Remboursement à neuf	<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-encastables). 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. Si elle est souscrite en magasin, la Garantie Remboursement à neuf inclut l'application Mon Bouton pour vos produits électroménagers, multimédia, image et son de votre foyer pendant toute la durée de votre garantie. L'application Mon Bouton n'est pas incluse dans une Garantie Remboursement à neuf souscrite sur le site internet darty.com.</p>			
Garantie Direct Echange	<p>En cas de panne, remplacement à neuf de votre produit, dès le 1<sup>er</sup> jour et pendant une durée de 3 ans. Le remplacement s'effectue en cas de panne incluse dans la garantie et constatée par Darty. Présentez-vous au comptoir Darty avec votre produit en panne pour obtenir son remplacement. Votre produit de remplacement sera un appareil neuf identique ou techniquement équivalent commercialisé par Darty. Il bénéficiera de la Garantie Direct Echange pendant la durée restant à courir depuis l'achat initial.</p>			



# TABLEAUX DES GARANTIES SUR MESURE

## Gros électroménager

**Garantie 5 ans**  
pièces et main d'œuvre  
et déplacement

**Extension de garantie de 3 ans, portant la durée totale de la garantie à 5 ans.**

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs Cuisson*	Tarifs Lavage**	Tarifs Froid***
0€ à 99€	49,99€	74,99€	49,99€
100€ à 199€	59,99€	84,99€	59,99€
200€ à 299€	74,99€	114,99€	84,99€
300€ à 399€	84,99€	144,99€	104,99€
400€ à 499€	104,99€	159,99€	114,99€
500€ à 599€	124,99€	179,99€	124,99€
600€ à 799€	149,99€	199,99€	149,99€
800€ à 999€	179,99€	229,99€	179,99€
Plus de 1000€	209,99€	259,99€	279,99€

\*Cuisson: cuisinière, four (à l'exception des rôtissoires ou appareils assimilés), table de cuisson, hotte et groupe filtrant.

\*\*Lavage: Lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle.

\*\*\*Froid: réfrigérateur, congélateur, cave à vin, climatiseur.

## Petit électroménager

**Garantie 3 ans**  
remboursement  
à neuf

**Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty.**

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf
0€ à 39€	9,99€
40€ à 59€	14,99€
60€ à 99€	25,99€
100€ à 199€	44,99€
200€ à 299€	64,99€
300€ à 399€	84,99€
400€ à 499€	104,99€
500€ à 599€	124,99€
600€ à 699€	149,99€
700€ à 799€	169,99€
800€ à 899€	179,99€
900€ à 999€	189,99€
1000€ à 1099€	199,99€
1100€ à 1199€	209,99€
1200€ à 1299€	219,99€
1300€ à 1399€	229,99€
1400€ à 1499€	244,99€
Plus de 1500€	254,99€

## Micro-ondes

**Garantie 5 ans**

**Extension de garantie de 3 ans, portant la durée totale de la garantie à 5 ans.**

**Ou pour les micro-ondes non encastrables uniquement :**

**garantie remboursement à neuf pendant 5 ans par carte-avoir Darty.**

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs extensions de garantie à 5 ans
0€ à 199€	39,99€
200€ à 299€	64,99€
300€ à 399€	74,99€
400€ à 499€	94,99€
500€ à 599€	114,99€
600€ à 799€	124,99€
800€ à 999€	139,99€
Plus de 1000€	169,99€

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 5 ans
0€ à 199€	59,99€
200€ à 299€	84,99€
300€ à 399€	104,99€
400€ à 499€	129,99€
500€ à 699€	149,99€
700€ à 799€	169,99€
800€ à 899€	189,99€
900€ à 999€	209,99€
1000€ à 1099€	229,99€
1100€ à 1199€	249,99€
1200€ à 1299€	279,99€
1300€ à 1399€	299,99€
1400€ à 1499€	309,99€
Plus de 1500€	319,99€





# TABLEAUX DES GARANTIES SUR MESURE

## Appareils photo et Caméscopes

Garantie **3 ou 5 ans** 

Extension de garantie de 3 ans, portant la durée totale de la garantie à 5 ans.  
Ou garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty.

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs remboursement à neuf 3 ans
0€ à 59€	14,99€
60€ à 99€	29,99€
100€ à 199€	39,99€
200€ à 299€	64,99€

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs extensions de garantie à 5 ans
0€ à 99€	19,99€
100€ à 199€	49,99€
200€ à 299€	64,99€
300€ à 399€	84,99€
400€ à 499€	104,99€
500€ à 599€	114,99€
600€ à 799€	139,99€
800€ à 999€	159,99€
1 000€ à 1 299€	189,99€
Plus de 1 300€	209,99€

## Compléments Appareils Photo\*

Garantie **3 ans**   
remboursement à neuf

Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty.

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
0€ à 59€	14,99€
60€ à 99€	29,99€
100€ à 149€	44,99€
150€ à 199€	54,99€
200€ à 249€	64,99€
250€ à 299€	74,99€
300€ à 349€	84,99€
350€ à 399€	94,99€
400€ à 499€	104,99€
500€ à 599€	119,99€
600€ à 699€	149,99€
700€ à 799€	169,99€
800€ à 899€	189,99€
900€ à 999€	209,99€
1 000€ à 1 099€	229,99€
1 100€ à 1 199€	249,99€
1 200€ à 1 299€	274,99€
1 300€ à 1 399€	294,99€
1 400€ à 1 499€	314,99€
Plus de 1 500€	339,99€

\* Objectifs adaptables et flashes.

## Hi-fi et home cinéma

Garantie **5 ans**   
pièces et main d'œuvre et déplacement

Extension de garantie de 3 ans, portant la durée totale de la garantie à 5 ans.

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs extension de garantie 5 ans
0€ à 199€	39,99€
200€ à 299€	64,99€
300€ à 399€	84,99€
400€ à 499€	104,99€
500€ à 599€	129,99€
600€ à 699€	149,99€
700€ à 799€	169,99€
800€ à 899€	189,99€
Plus de 900€	209,99€

## Vidéoprojecteurs

Garantie **5 ans**   
pièces et main d'œuvre et déplacement

Extension de garantie de 3 ans, portant la durée totale de la garantie à 5 ans.

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs extensions de garantie à 5 ans
0€ à 199€	49,99€
200€ à 299€	64,99€
300€ à 399€	94,99€
400€ à 499€	139,99€
500€ à 699€	159,99€
700€ à 899€	199,99€

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs extensions de garantie à 5 ans
900€ à 999€	249,99€
1 000€ à 1 299€	294,99€
1 300€ à 1 499€	314,99€
1 500€ à 1 999€	419,99€
2 000€ à 2 999€	474,99€
Plus de 3 000€	524,99€



# TABLEAUX DES GARANTIES SUR MESURE

Casque audio, enceintes nomades, Montre Connectée, récepteur et périphériques TV.



**Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty.**

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
0€ à 59€	14,99€
60€ à 99€	29,99€
100€ à 149€	44,99€
150€ à 199€	54,99€
200€ à 249€	64,99€
250€ à 299€	74,99€
300€ à 349€	84,99€
350€ à 399€	94,99€
400€ à 499€	104,99€
500€ à 599€	114,99€
600€ à 699€	149,99€
700€ à 799€	169,99€
800€ à 899€	189,99€
900€ à 999€	209,99€
1 000€ à 1 099€	229,99€
1 100€ à 1 199€	249,99€
1 200€ à 1 299€	274,99€
1 300€ à 1 399€	294,99€
1 400€ à 1 499€	314,99€
Plus de 1 500€	339,99€

Radios, drone, téléphone fixe



**Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty.**

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garanties remboursement à neuf 3 ans
0€ à 39€	9,99€
40€ à 59€	19,99€
60€ à 99€	29,99€
100€ à 149€	39,99€
150€ à 199€	49,99€
200€ à 249€	64,99€
250€ à 299€	74,99€
300€ à 349€	84,99€
350€ à 399€	94,99€
400€ à 499€	104,99€
500€ à 599€	114,99€
600€ à 699€	149,99€
700€ à 799€	169,99€
800€ à 899€	189,99€
900€ à 999€	209,99€
1 000€ à 1 099€	229,99€
1 100€ à 1 199€	249,99€
1 200€ à 1 299€	274,99€
1 300€ à 1 399€	294,99€
1 400€ à 1 499€	314,99€
Plus de 1 500€	339,99€

\* Les radios comprennent les postes radios, les radios-réveil, les radios CD. Hors autoradios. (1) Tarifs valables en fonction du prix de vente affiché du produit avant toute application de remise ou offre promotionnelle.

Imprimantes\*



**Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty.**

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
0€ à 49€	19,99€
50€ à 99€	34,99€
100€ à 199€	44,99€
200€ à 299€	64,99€
300€ à 399€	84,99€
400€ à 499€	104,99€
500€ à 599€	124,99€
600€ à 699€	149,99€

\* Hors imprimantes 3D.

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
700€ à 799€	169,99€
800€ à 899€	189,99€
900€ à 999€	209,99€
1 000€ à 1 099€	229,99€
1 100€ à 1 199€	254,99€
1 200€ à 1 299€	274,99€
1 300€ à 1 399€	294,99€
Plus de 1 400€	314,99€

Console de jeux, télécopieur, casque de réalité virtuelle et scanner\*



**Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty.**

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
0€ à 99€	29,99€
100€ à 199€	44,99€
200€ à 299€	64,99€
300€ à 399€	84,99€
400€ à 499€	104,99€
500€ à 599€	124,99€
600€ à 699€	149,99€
700€ à 799€	169,99€

\* Hors scanners 3D.

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
800€ à 899€	189,99€
900€ à 999€	209,99€
1 000€ à 1 099€	229,99€
1 100€ à 1 199€	249,99€
1 200€ à 1 299€	279,99€
1 300€ à 1 399€	294,99€
Plus de 1 400€	314,99€



# TABLEAUX DES GARANTIES SUR MESURE

## Ordinateurs



Extension de garantie de 1 an, portant la durée totale de la garantie à 3 ans.  
Ou garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty.

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
0 € à 199 €	59,99 €
200 € à 299 €	69,99 €
300 € à 399 €	129,99 €
400 € à 499 €	159,99 €
500 € à 599 €	189,99 €
600 € à 699 €	224,99 €
700 € à 799 €	254,99 €
800 € à 899 €	284,99 €
900 € à 999 €	314,99 €
1 000 € à 1 099 €	349,99 €
1 100 € à 1 199 €	369,99 €
1 200 € à 1 299 €	399,99 €
Plus de 1 400 €	449,99 €

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs extensions de garantie à 3 ans
0 € à 299 €	64,99 €
300 € à 399 €	74,99 €
400 € à 499 €	94,99 €
500 € à 599 €	119,99 €
600 € à 699 €	129,99 €
700 € à 799 €	139,99 €
800 € à 899 €	149,99 €
900 € à 999 €	169,99 €
1 000 € à 1 299 €	189,99 €
Plus de 1 300 €	209,99 €

## Tablettes



Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty.

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
0 € à 99 €	29,99 €
100 € à 199 €	54,99 €
200 € à 299 €	74,99 €
300 € à 399 €	104,99 €
400 € à 499 €	124,99 €
500 € à 599 €	159,99 €
600 € à 699 €	179,99 €
700 € à 799 €	199,99 €

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
800 € à 899 €	224,99 €
900 € à 999 €	309,99 €
1 000 € à 1 099 €	339,99 €
1 100 € à 1 299 €	369,99 €
1 300 € à 1 399 €	399,99 €
Plus de 1 400 €	444,99 €

## Moniteurs



Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty.

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
0 € à 99 €	29,99 €
100 € à 199 €	44,99 €
200 € à 299 €	64,99 €
300 € à 399 €	84,99 €
400 € à 499 €	99,99 €
500 € à 599 €	104,99 €
600 € à 699 €	149,99 €
700 € à 799 €	169,99 €

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
800 € à 899 €	189,99 €
900 € à 999 €	209,99 €
1 000 € à 1 099 €	229,99 €
1 100 € à 1 199 €	254,99 €
1 200 € à 1 299 €	274,99 €
1 300 € à 1 399 €	294,99 €
Plus de 1 400 €	314,99 €

## Mobilité urbaine



Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans.

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
0 à 49 €	19,99 €
50 à 99 €	44,99 €
100 à 149 €	54,99 €
150 à 199 €	64,99 €
200 à 299 €	94,99 €
300 à 399 €	124,99 €
400 à 499 €	159,99 €
500 à 599 €	179,99 €
600 à 699 €	199,99 €
700 à 799 €	234,99 €
800 à 899 €	254,99 €
900 à 999 €	274,99 €
1 000 à 1 099 €	319,99 €

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
1 100 à 1 199 €	339,99 €
1 200 à 1 299 €	359,99 €
1 300 à 1 399 €	389,99 €
1 400 à 1 499 €	409,99 €
1 500 à 1 599 €	434,99 €
1 600 à 1 699 €	464,99 €
1 700 à 1 799 €	484,99 €
1 800 à 1 899 €	504,99 €
1 900 à 1 999 €	524,99 €
2 000 à 2 199 €	569,99 €
2 200 à 2 399 €	619,99 €
2 400 à 2 599 €	679,99 €
2 600 à 2 799 €	729,99 €
2 800 à 3 000 €	779,99 €



# TABLEAUX DES GARANTIES SUR MESURE

## Aspirateurs\*

**Garantie 5 ans**  
pièces et main d'œuvre  
et déplacement



**Extension de garantie de 3 ans, portant la durée totale de la garantie à 5 ans.**

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs extensions de garantie à 5 ans
150€ à 199€	64,99€
200€ à 249€	74,99€
250€ à 299€	84,99€
300€ à 399€	104,99€
400€ à 499€	125,99€
500€ à 599€	149,99€
Plus de 600€	179,99€

\* Aspirateurs, y compris rechargeables. L'extension de garantie et la Garantie remboursement à neuf ne s'appliquent pas aux batteries amovibles des aspirateurs rechargeables.

(1) Tarifs valables en fonction du prix de vente affiché du produit avant toute application de remise ou offre promotionnelle.

## Aspirateurs\*

**Garantie 3 ans**  
remboursement à neuf



**Garantie remboursement à neuf pendant 3 ans par carte-avoir Darty.**

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie remboursement à neuf 3 ans
0€ à 49€	19,99€
50 à 99 €	41,99€
100 à 149€	54,99€
150 à 199 €	69,99€
200 à 249 €	79,99€
250 à 299 €	84,99€
300 à 399 €	104,99€
400 à 499 €	139,99€
500 à 599 €	169,99€
600 à 699 €	189,99€
700 à 799 €	219,99€
800 à 899 €	229,99€
900 à 999 €	254,99€
1 000 à 1 099 €	264,99€
1 100 € à 1 199 €	274,99€
1 200 € à 1 299 €	289,99€
1 300 € à 1 399 €	309,99€
1 400 € à 1 499 €	319,99€
Plus de 1 500 €	339,99€

## Téléviseurs

**Garantie 3 ou 5 ans**



**Extension de garantie de 3 ans, portant la durée totale de la garantie à 5 ans.**

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs extensions de garantie à 5 ans
200 à 249€	64,99€
250 à 299€	74,99€
300 à 349€	84,99€
350 à 399€	94,99€
400 à 449€	114,99€
450 à 499€	124,99€
500 à 549€	149,99€
550 à 599€	159,99€
600 à 699€	169,99€
700 à 799€	189,99€
800 à 899€	199,99€
900 à 999€	264,99€
1 000 à 1 099€	294,99€
1 100 à 1 299€	309,99€
1 300 à 1 499€	319,99€

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs extensions de garantie à 5 ans
1 500 à 1 599€	369,99€
1 600 à 1 999€	419,99€
2 000 à 2 399€	479,99€
2 400 à 2 999€	529,99€
3 000 à 3 999€	579,99€
4 000 à 4 999€	699,99€
5 000 à 5 999€	789,99€
6 000 à 6 999€	934,99€
7 000 à 7 999€	1 039,99€
8 000€ à 10 999€	1 329,99€
11 000€ à 11 999€	1 619,99€
12 000€ à 13 999€	1 899,99€
14 000€ à 15 999€	2 199,99€
16 000€ à 17 999€	2 279,99€
18 000€ à 20 000€	2 569,99€

**Garantie direct échange, remplacement à neuf pendant 3 ans.**

Prix Produit <sup>(1)</sup>	Tarifs garantie direct échange 3 ans
0€ à 99€	19,99€
100€ à 149€	39,99€
150€ à 199€	54,99€
200€ à 299€	74,99€



# Garanties légales

Nous vous informons qu'en cas de défaut de conformité de votre produit, la garantie légale de conformité ainsi que celle relative aux vices cachés s'appliqueront, conformément à la loi, comme exposé ci-après.

## Garanties légales jusqu'au 31 décembre 2021

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

- bénéficie d'un délai de deux (2) 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 des vices 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.

## Garanties légales à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022

Garanties légales pour les biens et les biens comportant des éléments numériques (articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation) pour les contrats conclus à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Nous vous informons qu'en cas de défaut de conformité du bien ou du bien comprenant des éléments numériques, la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-3 à L.217-17 du Code de la consommation et celle relative aux vices cachés mentionnée aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil, s'appliqueront conformément à la loi.

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

- Bénéficie d'un délai de garantie légale de conformité de :
  - deux (2) ans à compter de la délivrance du bien ;
  - pour l'élément numérique (contenu et/ou service numérique) intégré dans le bien : deux (2) ans lorsque le contrat prévoit la fourniture continue pendant une durée inférieure ou égale à deux (2) ans, ou sans détermination de durée. En cas de fourniture en continu de l'élément numérique pendant une période supérieure à deux (2) ans, le délai de garantie correspond à la durée de sa fourniture conformément au contrat.

Darty 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 Darty

- peut choisir entre la réparation ou le remplacement de son bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-12 du code de la consommation. A défaut, si la réparation ou l'échange sont impossibles ou n'ont pu être mis en œuvre dans le mois suivant sa prise en charge, il pourra demander une réduction du prix ou la résolution du contrat dans les conditions prévues à l'article L.217-14 du Code de la consommation.
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien pendant :
  - une durée de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien ou du bien comportant un élément numérique. Pour les biens achetés d'occasion ou reconditionnés cette durée est de 12 mois (à compter du 13<sup>ème</sup> mois, le consommateur devra apporter la preuve que le défaut existait au moment de la délivrance).
- pour le défaut de conformité affectant l'élément numérique, le consommateur est dispensé de rapporter la preuve de ce défaut pendant la durée prévue au contrat en cas de fourniture en continu de l'élément numérique pendant une durée supérieure à deux (2) ans.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le bien.

Dans le cas où le consommateur décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de 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 du Code Civil.

La réparation de votre produit dans le cadre de la garantie légale de conformité entraînera une prolongation de 6 mois de ladite garantie.

Lorsque le produit est échangé dans le cadre de la garantie légale de conformité en raison de l'impossibilité pour Darty de pouvoir le réparer dans le délai d'un mois suivant votre demande, la garantie du produit de remplacement est alors renouvelée pour une durée de 2 ans.

## Garanties légales pour les contenus numériques et les services numériques

Nous vous informons qu'en cas de défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique, la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.224-25-12 à L.224-25-23 Code de la consommation et celle relative aux vices cachés mentionnée aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil, s'appliqueront conformément à la loi.

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

- bénéficie d'une garantie légale de conformité de
  - deux (2) ans à compter de la fourniture du contenu ou service numérique en cas de fourniture ponctuelle ou de fourniture continue pendant une durée inférieure à deux ans.
  - De la durée mentionnée dans le contrat en cas de fourniture en continu du contenu ou service numérique pendant une période supérieure à deux (2) ans.

Darty répond également, dans les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'intégration incorrecte du contenu numérique ou du service numérique dans l'environnement numérique du consommateur lorsque celle-ci a été réalisée par le professionnel ou sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'intégration incorrecte réalisée par le consommateur résulte de lacunes dans les instructions que Darty a fournies.

- peut demander la mise en conformité du contenu ou service numérique, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.224-25-19 du code de la consommation. A défaut, si la mise en conformité est impossible dans le mois suivant sa prise en charge, il pourra demander la réduction du prix ou la résolution de son contrat dans les conditions prévues par l'article L.224-25-20 du code de la consommation.
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du contenu ou service numérique pendant les douze (12) premiers mois à compter la fourniture (à compter du 13<sup>ème</sup> mois, le consommateur devra apporter la preuve que le défaut existait au moment de la fourniture). Lorsque le contenu ou service numérique est fourni pour une durée déterminée dans le contrat, il reviendra au professionnel de prouver la fourniture conforme ou que la non-conformité est due à une incompatibilité du contenu ou service numérique avec l'environnement numérique du consommateur alors que le consommateur a été prévenu des exigences techniques du contenu numérique.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le contenu ou service numérique.

Dans le cas où le consommateur décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de 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 du Code Civil.

## Garantie légale contre les 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 1644 du Code civil

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

### Article 1648 alinéa 1 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.

## Garanties légales jusqu'au 31 décembre 2021

### Ancien article L. 217-4 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.

## Ancien article L. 217-5 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.

## Ancien 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.

## Ancien 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.

## Garanties légales à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022

Biens et biens comportant des éléments numériques acquis à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022

### 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 délivré 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 œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur

## Contenus numériques et services numériques

### Article L.224-25-13 du Code de la consommation

Le contenu numérique ou le service numérique est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

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



## Article L. 224-25-14 du Code de la consommation

I.-En plus des critères de conformité prévus au contrat, le contenu numérique ou le service numérique est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un contenu numérique ou d'un service numérique 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 professionnel a présentées au consommateur sous forme de version d'essai ou d'aperçu, avant la conclusion du contrat ;
- 3° Il est fourni selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
- 4° En cas de fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une période donnée, il est fourni sans interruption tout au long de cette période ;
- 5° Le cas échéant, il est fourni avec tous les accessoires et les instructions d'installation ainsi que l'assistance à la clientèle, auxquels le consommateur peut légitimement s'attendre ;
- 6° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 224-25-25 ;
- 7° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de fonctionnalité, de compatibilité, d'accessibilité, de continuité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des contenus numériques ou des services numériques de même type, eu égard à la nature de ces contenus ou services ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le professionnel, 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 professionnel n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées au dernier alinéa du I 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 de contracter.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du contenu numérique ou du service numérique, 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.224-25-16 du Code de la consommation

I.-Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de douze mois à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique sont présumés exister au moment de cette fourniture, sauf preuve contraire.

Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période donnée, la charge de la preuve quant à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique était conforme au cours de la période contractuelle de fourniture, incombe au professionnel dans le cas d'un défaut de conformité apparaissant au cours de cette période.

II.-Le professionnel n'est pas responsable du défaut de conformité s'il démontre que celui-ci est directement imputable à l'incompatibilité entre le contenu numérique ou le service numérique et l'environnement numérique du consommateur, et que le consommateur avait été informé par le professionnel des exigences techniques de compatibilité de ce contenu ou service avant la conclusion du contrat.

Le consommateur est tenu de coopérer avec le professionnel, dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible, nécessaire et le moins intrusif pour lui, afin de déterminer si le défaut de conformité est causé par cette incompatibilité. Dans le cas contraire, la charge de la preuve mentionnée au premier ou au deuxième alinéa du I du présent article, incombe au consommateur à la condition que le consommateur ait été informé de façon claire et compréhensible de son obligation de coopérer avant la conclusion du contrat.

## Article L.224-25-17 du Code de la consommation

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées dans le présent paragraphe.

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 professionnel ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la présente sous-section, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions de la présente sous-section sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

## Article L.224-25-18 du Code de la consommation

En cas de défaut de conformité, le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique aux critères énoncés dans le paragraphe 1 de la présente sous-section.

La mise en conformité a lieu sans frais pour le consommateur, sans retard injustifié suivant la demande de ce dernier et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du contenu numérique ou du service numérique concerné et de l'usage recherché par le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation qu'il a faite du contenu numérique ou du service numérique pendant la période, antérieure à la résolution du contrat, au cours de laquelle ce contenu ou service n'était pas conforme.

## Article L. 224-25-19 du Code de la consommation

Le professionnel peut refuser la mise en conformité si elle s'avère impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, au regard notamment de l'importance du défaut de conformité et de la valeur du contenu numérique ou du service numérique en l'absence de défaut.

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

Tout refus du professionnel de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité est motivé par écrit ou sur support durable.

# 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 Service Consommateur - 38 avenue Roger Salengro 94120 Fontenay-sous-Bois

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.

Conformément au 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 au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

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

# Vos données personnelles

Les données vous concernant sont traitées par les sociétés ETABLISSEMENTS DARTY ET FILS et FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES, responsables de traitement. Vos données sont traitées principalement pour créer et gérer votre compte, vos commandes et leur suivi, personnaliser vos services et effectuer des analyses statistiques, ainsi qu'à des fins de marketing et publicité ciblée (connaissance client, envoi de communications électroniques et profilage publicitaire par combinaison de données). Ces traitements peuvent être fondés sur différentes bases légales selon les finalités concernées. Vous gardez la possibilité de retirer votre consentement à tout moment. Certaines informations pourront être transmises aux vendeurs marketplace si vous avez acheté un produit auprès d'eux. Les données collectées dans le cadre d'une commande sont susceptibles d'être communiquées à notre partenaire Oney Tech à des fins d'analyse de détection de la fraude. En fonction de vos choix, certaines informations pourront également être transmises aux entités du groupe FNAC DARTY à des fins de connaissance client et personnalisation de nos services, ou à des partenaires commerciaux à des fins de marketing ciblé et de profilage publicitaire par combinaison de données. Pour refuser le partage aux entités du groupe ou avec les partenaires, rendez-vous sur la page <https://www.darty.com/webapp/wcs/stores/controllerDartyFormulaireContactView>. Vous pouvez également gérer vos données personnelles et exprimer vos choix, notamment concernant les cookies, en vous rendant dans la rubrique « Mon compte » du site [www.darty.com](http://www.darty.com). Vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles post mortem par email ([vieprivée@fnacdarty.com](mailto:vieprivée@fnacdarty.com)) ou contacter le Délégué à la Protection des Données FNAC DARTY ([dpo@fnacdarty.com](mailto:dpo@fnacdarty.com)), ou par courrier : Darty & Fils Service Client DARTY Service Consommateur - 38 avenue Roger Salengro 94120 Fontenay-sous-Bois. 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. La plupart des données vous concernant seront conservées pendant une durée de 5 ans à compter de votre dernière activité (ex. : achat, échéance de vos contrats), puis archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire de 5 ans pour des raisons strictement limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...). Vous êtes informés que vos données peuvent être transmises pour les besoins des finalités mentionnées ci-dessus à des sociétés situées en dehors de l'Union Européenne notamment pour les activités de service client (centres d'appel situés au Maroc et à Madagascar), prestations informatiques, exploitation des données en lien avec les réseaux sociaux. Toute procédure requise pour sécuriser les données sera mise en œuvre avant de procéder à de tels transferts. 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)

## Marquage des cycles

Conformément à la réglementation en vigueur, Darty est tenue de procéder à l'identification des vélos neufs et par conséquent est également tenue à la collecte de vos coordonnées pour l'enregistrement de votre vélo. L'identifiant unique de votre vélo permet son enregistrement dans le Fichier national des cycles identifiés (FNUCI).

Les informations nécessaires au marquage de votre vélo sont collectées FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES et ETABLISSEMENTS DARTY ET FILS agissant en tant que co-responsables de traitement. Ces informations sont transmises à l'opérateur agréé qui agit en tant que responsable de la mise à jour de vos informations sur le FNUCI pour permettre l'identification de votre vélo en cas de perte ou vol. Ce traitement obligatoire est fondé sur le Décret no 2020-1439 du 23 novembre 2020 relatif à l'identification des cycles.

Le droit d'opposition n'est pas applicable à ce traitement, car l'identification est nécessaire pour la vente du vélo.

Vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, limitation) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » directement auprès de l'opérateur agréé.

### Droit de rétractation

Pour vos achats sur internet vous bénéficiez d'un délai de 15 jours à compter de la réception du produit pour vous rétracter. Pour plus d'informations sur l'exercice de ce droit et afin de télécharger le formulaire de rétractation, rendez-vous sur la page : <https://www.darty.com/retour-et-remboursement>