

# NOTRE CONTRAT ASSISTANCE MULTIMÉDIA INTÉGRALE AU 25 MARS 213

## LA DESCRIPTION DE NOTRE CONTRAT

### A quoi sert Notre Contrat ?

Notre Contrat est le contrat passé entre vous et nous, si vous décidez de souscrire à la prestation d'Assistance Multimédia Intégrale fournie par Darty.

Notre Contrat définit nos relations et les conditions dans lesquelles vous pouvez accéder à l'Assistance Multimédia Intégrale. Les documents qui vous seront fournis lors de votre souscription feront partie intégrante de Notre Contrat.

### A qui s'adresse Notre Contrat ?

A vous, nos Clients particuliers, qui souscrivez pour votre utilisation personnelle à l'Assistance Multimédia Intégrale.

Elle ne s'adresse pas à des clients professionnels ou souhaitant en faire un usage collectif.

### Qu'est ce que l'Assistance Multimédia Intégrale ?

- Ce qui est compris dans l'Assistance Multimédia Intégrale  
L'Assistance Multimédia Intégrale est une prestation téléphonique qui vous permet, pendant toute la durée de votre abonnement, d'appeler le service d'assistance de Darty pour toute question que vous avez ou toute difficulté que vous rencontrez lors de l'installation ou l'utilisation de vos produits multimédia, achetés ou non chez Darty, dont la marque est commercialisée chez Darty.
  - vos ordinateurs équipés de Windows XP, Windows Vista, Windows Seven ou Windows 8 ;
  - votre Mac équipé de OSX 10.4 et ultérieurs ;
  - vos périphériques (imprimante, scanner) ;
  - vos appareils photo numériques, vos tablettes graphiques ;
  - vos téléviseurs connectés à Internet et téléviseurs 3D ;
  - vos smartphones équipés des systèmes d'exploitation de version minimale iOS 4, Android 4 uniquement pour les marques Samsung et HTC, ainsi que BlackBerry OS 7.

Elle est disponible sur simple appel auprès du Service Clients dont vous trouverez les coordonnées dans la rubrique « Mon Service Clients ». Le nombre d'appels que vous pourriez effectuer n'est pas limité, à condition que leur objet soit compris dans le périmètre de l'Assistance Multimédia Intégrale.

Elle inclut la possibilité pour les équipes Darty, lors de votre appel, de prendre la main sur votre ordinateur si celui-ci est équipé de l'un des systèmes d'exploitation visés plus haut et si vous disposez d'une connexion à Internet en Haut Débit ou en Très Haut Débit.

S'agissant plus particulièrement des smartphones, l'Assistance Multimédia Intégrale couvre l'aide à l'usage classique (appels, SMS, MMS, email, répondeur), le paramétrage Internet, MMS et email ainsi que l'appairage WiFi.

- Ce qui est exclu de l'Assistance Multimédia Intégrale  
L'Assistance Multimédia Intégrale ne prend pas en charge les pannes de matériel nécessitant une réparation avec pièce détachée ou un déplacement à domicile. Ces prestations supplémentaires sont payantes et ne sont pas comprises dans le prix de l'Assistance Multimédia Intégrale. Par ailleurs, la formation à l'utilisation de logiciels que vous auriez achetés ne fait pas partie du périmètre de l'Assistance Multimédia Intégrale.

S'agissant plus particulièrement des smartphones, l'Assistance Multimédia Intégrale ne couvre pas les paramétrages avancés (tels que modification du programme de gestion de la batterie,

de l'écran, application permettant le pilotage externe du téléphone...), l'installation et l'utilisation des applications tierces, ainsi que toute intervention non autorisée par le constructeur (par exemple : installation d'un logiciel de déblocage, migration vers une version ultérieure de logiciel non autorisée...).

- Les formules de souscription

L'Assistance Multimédia Intégrale se présente, pour tous les matériels éligibles :

1. En abonnement simple ;
2. En option à un abonnement DartyBox ADSL ou THD ;
3. Incluse dans les Services Exclusifs associés à une offre Bouygues Telecom Edition Darty.

## LA VIE DE NOTRE CONTRAT

### Comment souscrire à l'Assistance Multimédia Intégrale ?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Rendez-vous dans un magasin DARTY pour souscrire la formule de l'Assistance Multimédia Intégrale que vous avez choisie ou souscrire une offre Bouygues Telecom Edition Darty l'incluant ;
- Appelez le Service Client Darty au 098 098 32 34 (prix d'un appel local) pour souscrire à l'Assistance Multimédia Intégrale par abonnement simple ou pour ajouter cette option à un abonnement DartyBox ADSL ou THD ;
- Rendez-vous dans votre Espace Client sur le site <http://portail.dartybox.com> pour ajouter cette option à un abonnement DartyBox ADSL ou THD.

### L'Assistance Multimédia Intégrale par abonnement indépendant

- Quelle est la durée de mon abonnement ?

Notre Contrat est à durée indéterminée. Il est assorti d'une période minimale d'exécution de 12 mois.

Votre abonnement débute à la date de souscription à l'Assistance Multimédia Intégrale et vise l'ensemble des matériels dont vous disposez et qui sont inclus dans le périmètre de l'Assistance.

- Comment résilier mon abonnement ?

Vous devez adresser votre courrier de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception à DARTY à l'adresse :

Service Abonné Darty,  
TSA 10004  
93183 Montreuil Cedex

Vous n'avez pas de préavis à donner et votre demande prendra effet dans les plus brefs délais et au plus tard 10 jours après réception par DARTY, ou présentation de votre courrier recommandé à DARTY. Cependant, vous pouvez demander, dans votre courrier, à ce que votre résiliation prenne effet plus tard que 10 jours après sa réception.

L'abonnement souscrit avec une période minimale d'exécution peut être rompu à tout moment après cette période minimale, sans aucun frais ni pénalité.

Il peut également être rompu avant la fin de la période minimale mais dans ce cas, vous serez redevables de la totalité des forfaits mensuels restants dus jusqu'au terme de cette période minimale d'exécution.

Si vous résiliez pour un motif légitime, ces sommes ne sont pas dues. Les motifs légitimes sont notamment :

- le licenciement,
- le décès du titulaire de l'abonnement.

Pour vous prévaloir d'un motif légitime, vous devez fournir les documents nécessaires permettant de justifier de votre situation, dans un délai maximum de 15 jours calendaires à compter de la date de survenance de l'événement.

Les sommes versées par avance sont dues prorata temporis jusqu'à la date de fin et le trop perçu vous sera remboursé. Nous vous informons, ci-après, de contraintes techniques liées à la facturation : si votre courrier de résiliation nous parvient après le 23 du mois, le forfait du mois suivant sera facturé et le prélèvement correspondant sera effectué. Nous nous engageons à vous restituer les sommes ainsi prélevées lors du cycle de facturation du mois suivant, prorata temporis de l'utilisation des services.

#### **L'Assistance Multimédia Intégrale en option à un abonnement DartyBox ADSL ou THD**

L'Assistance Multimédia Intégrale en option à un abonnement DartyBox ADSL ou THD existe sous 2 formes :

- en option simple,
- incluse dans les offres « Solution Intégrale ».

- Quelle est la durée de mon option ?

		DURÉE DE L'OPTION
OPTION À UN ABONNEMENT DARTYBOX ADSL OU THD	Option simple	Durée indéterminée avec une période minimale d'exécution de 12 mois
	Incluse dans les offres « Solution Intégrale »	Durée des offres « Solution Intégrale » : durée indéterminée avec une période minimale d'exécution de 12 mois

Cette option débute :

- à la date d'activation des services DartyBox si elle est souscrite dans le cadre d'une offre « Solution Intégrale » ou si elle est souscrite en option en même temps que votre souscription DartyBox,
- immédiatement dès sa date de souscription si vous l'ajoutez en option simple à votre contrat DartyBox ADSL ou THD déjà existant et activé.

La facturation sera réalisée en même temps que la facturation de l'abonnement DartyBox principal. Le mois en cours sera donc facturé prorata temporis en même temps que le mois suivant.

- Comment résilier l'Assistance Multimédia Intégrale ?

Vous pouvez mettre fin à l'option souscrite avec une période minimale d'exécution à tout moment après cette période minimale, sans aucun frais ni pénalité.

L'Assistance Multimédia Intégrale peut également prendre fin avant la fin de la période minimale d'exécution mais dans ce cas, vous serez redevables de la totalité des forfaits mensuels restants dus jusqu'au terme de cette période.

Vous devez adresser votre courrier de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception à DARTY à l'adresse :

Service Abonné Darty,  
TSA 80002  
93183 Montreuil Cedex

Vous n'avez pas de préavis à donner et votre demande prendra effet dans les plus brefs délais et au plus tard 10 jours après réception par DARTY, ou présentation de votre courrier

recommandé à DARTY. Cependant, vous pouvez demander, dans votre courrier, à ce que votre résiliation prenne effet plus tard que 10 jours après sa réception.

Le prix de l'option payée par avance est dû prorata temporis jusqu'à la date de rupture et le trop payé vous sera remboursé. Nous vous informons, ci-après, de contraintes techniques liées à la facturation : si votre courrier de résiliation nous parvient après le 23 du mois, le forfait du mois suivant, pour le paiement mensuel, ou le forfait de l'année à venir, pour le paiement annuel, sera facturé et le prélèvement correspondant sera effectué. Nous nous engageons à vous restituer les sommes ainsi prélevées lors du cycle de facturation du mois suivant, prorata temporis de l'utilisation des services.

Nous attirons votre attention sur les éléments suivants :

- la résiliation de l'option simple Assistance Multimédia Intégrale n'entraîne pas la résiliation des offres de Service DartyBox ADSL ou THD.

Attention, l'Assistance Multimédia Intégrale incluse dans une offre « Solution Intégrale » ne peut pas être résiliée seule, indépendamment de l'offre.

- la résiliation de vos services DartyBox ADSL ou THD entraîne automatiquement celle de votre option Assistance Multimédia Intégrale.

Si vous souhaitez toutefois continuer à bénéficier de ses services, nous vous invitons à contacter notre Service Clients qui est à votre disposition pour vous conseiller afin de souscrire à l'Assistance Multimédia Intégrale par abonnement indépendant.

#### **L'Assistance Multimédia Intégrale incluse dans les Services Exclusifs d'une offre Bouygues Telecom Edition Darty**

Ce service, inclus dans les Services Exclusifs de votre offre Bouygues Telecom Edition Darty, débute à la date d'activation de vos services Bouygues Telecom.

Nous vous précisons que la résiliation de vos services Bouygues Telecom Edition Darty entraîne automatiquement celle des Services Exclusifs qui y sont associés, dont l'Assistance Multimédia Intégrale.

Si vous souhaitez toutefois continuer à en profiter, nous vous invitons à contacter notre Service Clients qui est à votre disposition pour vous conseiller afin de souscrire à l'Assistance Multimédia Intégrale par abonnement indépendant.

#### **DARTY peut-il limiter ou résilier mon abonnement ?**

Si vous ne respectez pas vos obligations, notamment le paiement des sommes dues et une utilisation loyale, non-abusive et personnelle de l'Assistance Multimédia Intégrale, DARTY pourra suspendre ou constater la résiliation de plein droit du Contrat.

Dans ce cas, vous recevrez un courrier recommandé vous informant de notre volonté de résilier le contrat d'abonnement qui nous lie. Si, suite à cette lettre recommandée avec avis de réception, vous n'avez pas régularisé la situation en exécutant vos obligations dans un délai de 15 jours, ou n'avez pas fourni d'explications satisfaisantes, DARTY constatera la résiliation de plein droit du Contrat.

Par ailleurs, DARTY dispose, comme vous-mêmes, de la faculté de résilier le contrat indépendamment de toute inexécution des obligations contractuelles. Toutefois, afin de vous permettre de bénéficier du temps suffisant pour prendre toutes les dispositions utiles, DARTY respecterait dans ce cas un délai de préavis d'un mois, le préavis débutant à partir de la première présentation à votre domicile de la lettre recommandée vous avisant de son intention de rompre le contrat.

## Quels sont mes engagements ?

En souscrivant à l'Assistance Multimédia Intégrale, vous vous engagez à :

- Régler le prix de l'Assistance Multimédia Intégrale, conformément à la formule de souscription que vous avez choisie ;
- Nous communiquer des données et coordonnées exactes et les mettre à jour si besoin (en particulier, les données nécessaires à votre facturation ou règlement de l'Assistance Multimédia Intégrale) ;
- Utiliser l'Assistance Multimédia Intégrale en bon père de famille, respecter l'ensemble des lois et règles applicables ;
- Utiliser l'Assistance Multimédia Intégrale uniquement pour votre usage personnel et privé et en aucun cas à l'utiliser de manière commerciale ou professionnelle, ni de manière collective, c'est-à-dire au profit de personnes extérieures au cercle familial.

Le respect de ces engagements conditionne la fourniture des services par DARTY.

## Quels sont les engagements de DARTY ?

DARTY s'engage à vous fournir l'Assistance Multimédia Intégrale prévue dans Notre Contrat mais également à respecter le Contrat de Confiance qui nous lie.

DARTY ne saurait être tenu responsable de la destruction de fichiers et de la perte de logiciels consécutives à des pannes ou virus, ni des dommages occasionnés par l'utilisation de logiciels acquis par des moyens illégaux (copie), ainsi que de tout dommage résultant d'une modification de programme ou de paramétrage de données, ou d'un défaut logiciel.

## Quelle serait notre responsabilité en cas de manquement contractuel ?

Nous sommes l'un en vers l'autre responsables du respect de nos obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure. Conformément au droit commun de la responsabilité, auquel il n'est pas dérogé, seuls les dommages directs et certains sont susceptibles de donner lieu à indemnité.

## J'ai souscrit à l'Assistance Multimédia Intégrale à distance, comment me rétracter ?

Vous avez souscrit à l'Assistance Multimédia Intégrale par téléphone ou, en tant qu'abonné aux services DartyBox ADSL ou THD en accédant à votre Espace Client sur le site [www.dartybox.com](http://www.dartybox.com) : pendant 10 jours calendaires, vous avez la possibilité de vous rétracter pour mettre fin à l'abonnement souscrit sans avoir à donner de motif ni à payer de frais ou de pénalités.

Ce délai débute le jour où vous avez souscrit à l'Assistance Multimédia Intégrale, ou, dans le cas de l'option souscrite en même temps qu'une offre DartyBox ADSL ou THD, à compter de la réception des matériels nécessaires à l'offre souscrite (par exemple, modem).

Pour exercer cette faculté, vous devez envoyer un courrier recommandé à DARTY à l'adresse suivante, exprimant votre volonté d'exercer votre droit de rétractation :

Service Abonné Darty,  
TSA 80002  
93183 Montreuil Cedex

Attention, si vous avez demandé l'activation de vos Services avant l'écoulement des 10 jours, vous perdrez le bénéfice de ce délai de rétractation et vous ne pourrez résilier que selon les conditions classiques précisées dans le point correspondant à la formule que vous avez choisie.

## LES TARIFS ET LES CONDITIONS DE PAIEMENT

### Quel est le prix de l'Assistance Multimédia Intégrale ?

Vous pouvez retrouver le détail des prix en Annexe.

Quelle que soit la formule choisie, le prix est payable mensuellement d'avance et le premier mois est dû prorata temporis à partir de la souscription ou de l'activation, en même temps que le prix exigible pour le mois suivant.

Le prix est dû quelle que soit l'utilisation que vous faites des Services.

### Quels sont les moyens et les modalités de paiement ?

Vous pouvez régler votre abonnement soit par prélèvement automatique, en remplissant une autorisation de prélèvement lors de la souscription, soit par carte bancaire. Vous pouvez changer de mode de règlement en cours d'abonnement si vous le souhaitez.

Si vous souhaitez utiliser un autre moyen de paiement, n'hésitez pas à contacter notre Service Clients.

Le prélèvement automatique sera effectué sur votre compte bancaire le 5 du mois, ou à une date proche selon les jours ouvrés.

N'oubliez pas de nous informer de votre changement de coordonnées bancaires et de nous le confirmer par écrit !

Quant au dernier mois d'abonnement, il sera calculé sur la période s'écoulant entre le 23 du mois précédent ou du mois courant et la date de fin du contrat.

## LES MODIFICATIONS DE NOTRE CONTRAT ET LES ÉVOLUTIONS TECHNIQUES

### Que se passe-t-il si Notre Contrat est modifié ?

DARTY peut être amené à modifier les termes de Notre Contrat, le contenu des Services ou leurs conditions tarifaires.

Vous en serez informé par tout moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur des modifications prévues.

Vous pourrez alors soit accepter expressément ces modifications, soit résilier l'abonnement jusqu'à 4 mois après l'entrée en vigueur des modifications et ce, sans pénalités de résiliation, frais ni droit à dédommagement. A défaut de résiliation, nous considérerons que vous avez accepté les modifications.

Si vous souhaitez résilier votre abonnement, vous devez respecter la forme prévue à la rubrique « LA VIE DE NOTRE CONTRAT - Comment résilier ? ».

### Que se passe-t-il si des évolutions techniques sont mises en place ?

Vous êtes informé que des évolutions techniques pourront être apportées aux Services pour en améliorer la qualité. Ces évolutions pourront entraîner une indisponibilité ponctuelle des Services.

Dans le cas d'une coupure de longue durée, nous vous en informerons à l'avance avec un préavis raisonnable.

## MES DONNÉES PERSONNELLES

### Avez-vous des données personnelles sur moi ?

DARTY dispose des données que vous nous avez communiquées et qui sont nécessaires à la gestion de votre abonnement à l'Assistance Multimédia Intégrale.

### Que faites-vous de mes données personnelles ?

DARTY est très attentif aux données personnelles de ses clients et prend toutes les mesures nécessaires à assurer leur protection, leur intégrité et leur confidentialité.

Nous nous engageons à ne pas communiquer vos données personnelles à des sociétés extérieures à notre groupe, sauf si cela est nécessaire à l'exécution de votre abonnement ou si cela est requis pour exécuter une obligation légale.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ce droit en écrivant à l'adresse suivante :

Service Abonné Darty,  
TSA 80002  
93183 MONTREUIL CEDEX

### MON SERVICE CLIENT

#### J'ai une question

Pour toute question relative à l'Assistance Multimédia Intégrale ou à Notre Contrat, en dehors des questions sur vos matériels inclus dans l'Assistance Multimédia Intégrale, n'hésitez pas, pendant la durée de Notre Contrat, à nous contacter au 098 098 32 34 (prix d'un appel local), 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (sauf les jours fériés et interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle).

### J'ai malgré tout un différend

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

A défaut de trouver une solution vous donnant satisfaction, vous pourrez nous adresser une réclamation par courrier au Service Clients à l'adresse suivante :

Service Abonné Darty,  
TSA 80002  
93183 MONTREUIL CEDEX

DARTY s'engage à répondre immédiatement, et au plus tard dans les 24 heures, à toute réclamation, et à répondre dans un délai de 5 jours ouvrables aux réclamations faites par courrier.

Si, en dépit de tous nos efforts pour vous donner satisfaction, vous deviez estimer que nous n'avons pas respecté nos engagements contractuels, vous auriez la possibilité de constater la résiliation de plein droit de votre abonnement après l'envoi à DARTY d'une mise en demeure de s'exécuter par courrier recommandé avec accusé de réception resté sans effets pendant 15 jours.

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

#### **NOS CONDITIONS POUR NOTRE CONTRAT ASSISTANCE MULTIMÉDIA INTÉGRALE APPLICABLES À COMPTER DU 25 MARS 2013**

ÉTABLISSEMENTS DARTY & FILS SAS AU CAPITAL DE 23 470 382 euros

SIÈGE SOCIAL : 129 AVENUE GALIENI, 93140 BONDY - RCS BOBIGNY B 542 086 616 - CODE APE : 4754Z - CODE TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR 55542 086 616

ADRESSE DE CORRESPONDANCE ET DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES : DARTY - 42, RUE ARMAND CARREL 93100 MONTREUIL

# ANNEXE TECHNIQUE ASSISTANCE MULTIMÉDIA INTÉGRALE

AU 25 MARS 2013

## PRÉREQUIS

- Configuration requise de votre (vos) ordinateur(s) pour bénéficier de l'Assistance Multimédia Intégrale. Votre ordinateur doit remplir les critères ci-dessous pour que vous puissiez bénéficier de l'assistance.
  - **Processeur**  
Intel Pentium III 1GHz ou supérieur.
  - **Système d'exploitation**  
Microsoft Windows XP Home, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Mac OS 10.4 ou ultérieurs.
  - **Connexion Internet**  
Pour bénéficier de la prise en main à distance, vous devez être connecté à Internet en Haut Débit ou Très Haut Débit.
- Configuration requise de votre (vos) smartphone(s) pour bénéficier de l'Assistance Multimédia Intégrale :
  - **Système d'exploitation**  
iOS 4 ou ultérieurs,  
Android 4 (uniquement pour les marques Samsung et HTC) ou ultérieurs,  
BlackBerry OS 7 ou ultérieurs.

## ANNEXE TARIFAIRE

ASSISTANCE MULTIMÉDIA INTÉGRALE PAR ABONNEMENT INDÉPENDANT	ASSISTANCE MULTIMÉDIA INTÉGRALE EN OPTION À UN ABONNEMENT DARTYBOX ADSL OU THD	ASSISTANCE MULTIMÉDIA INTÉGRALE INCLUSE DANS LES SERVICES EXCLUSIFS ASSOCIÉS À UNE OFFRE BOUYGUES TELECOM EDITION DARTY
9,90 €/mois avec un engagement de 12 mois	- option simple : 9,90 €/mois avec un engagement de 12 mois - incluse dans <b>les offres « Solution Intégrale »</b> : reportez-vous à l'Annexe Tarifaire DartyBox	Incluse dans votre abonnement Bouygues Telecom avec les Services Exclusifs Darty.