



Certificat de Garantie Echange à Neuf



Produit garanti :



5 ANS TV / LCD / LED / PLASMA



3 ANS **ORDINATEURS** (Ordinateurs de bureau, portables, et Netbooks - Tablet PC)
TV / LCD / LED / PLASMA / COMPOSANTS - ROBOTIQUE



2 ANS **IMPRIMANTES** (et scanner) + **PRODUITS NOMADES**



1 AN **COMPOSANTS** (Accessoires, Intégration, Réseau)



GARANTIE ECHANGE A NEUF

En cas de panne, échange à neuf de votre produit

Vous avez souscrit une Garantie Echange à neuf.

La Garantie Echange à Neuf prend effet le jour de l'achat* pour une durée de 12, 24, 36 ou 60 mois.

A compter de cette date, en cas de panne couverte par la garantie, vous pourrez contacter l'assistance au :

09 72 67 20 10

(appel non surtaxé conformément à l'article L113-5 du code de la consommation).

N° de ticket client :

Date d'achat du produit :

Date d'achat de la Garantie Echange à Neuf:

Signature du client :

*HORS DÉLAIS DE PANNE AU DÉBALLAGE DE 7 JOURS.

Pour des achats 100% tranquillité

CONTRAT DE GARANTIE ECHANGE A NEUF

Conditions au 12 Juillet 2011, valables en France Métropolitaine (Corse incluse).

SURCOUF, société par actions simplifiée au capital de 57 100 000 euros, dont le siège social est sis à Paris (75012), 139 avenue Daumesnil, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 388 237 927, numéro de TVA intracommunautaire FR67 388 237 927, par l'intermédiaire de SUPPORTER, société anonyme au capital de 1 110 925 euros, dont le siège social est sis à Paris (75010), 82 rue d'Hauteville, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B0401437397, numéro de TVA intracommunautaire FR70401437397, en qualité de prestataire de service, ci-après dénommée **L'ASSISTANCE TECHNIQUE**, a établi les conditions générales suivantes :

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Appareil Garanti: le produit neuf vendu par SURCOUF, rattaché au présent contrat, dont les références figurent sur la facture de SURCOUF, et relevant d'une des catégories de produits énumérées ci-après :

- micro-informatique (Ordinateurs: Laptop, Desktop, Netbook, Tablet PC, Composants Intégration, Composants Réseau, Accessoires Informatiques),
- image et son (TV, vidéoprojecteurs, photo, vidéo, périphériques, nomades).

Appareil de Remplacement: appareil neuf fourni au Client par L'ASSISTANCE TECHNIQUE en cas de panne avérée, dans les conditions prévues aux présentes conditions générales. L'Appareil de Remplacement sera un appareil de même marque, de même modèle et de même référence que l'appareil garanti. Si cet appareil n'est plus disponible, l'Appareil de Remplacement sera un appareil équivalent c'est à dire possédant les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de marque, de revêtement, de poids, de coloris, de graphisme ou de design).

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

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

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

Force Majeure: s'entend de tout événement présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable, qui empêche soit L'ASSISTANCE TECHNIQUE soit le Client d'exécuter tout ou partie des obligations mises à sa charge au titre du présent contrat. La responsabilité de L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne pourra être engagée si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de Force Majeure ou d'un cas fortuit du fait de l'autre partie ou d'un Tiers ou de causes extérieures telles que :

• conflits sociaux, intervention des autorités civiles ou militaires, catastrophes naturelles, incendie, dégâts des eaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau de télécommunication ou du réseau électrique.

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

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

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

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

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

ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

Les garanties couvrent, pour une durée de :

- 12 mois pour les produits des catégories Composants Intégration, Réseau et Stockage, Accessoires Informatiques
- 24 mois pour les produits des catégories photo, vidéo, périphériques, nomades
- 36 mois pour les produits de la catégorie Ordinateurs (Laptop, Desktop, Netbook, Tablet PC), Composants Intégration, Réseau et Stockage, Accessoires Informatiques et Robotique, et 36 ou 60 mois pour les produits image & son (TV, vidéoprojecteurs), selon le contrat souscrit, en cas de Panne avérée de l'Appareil Garanti, et avant le terme du présent contrat: l'échange de l'Appareil Garanti par un Appareil de Remplacement neuf fourni par L'ASSISTANCE TECHNIQUE dans les conditions prévues aux présentes conditions générales.

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

En cas de Panne avérée de l'Appareil de Remplacement fourni dans le cadre du présent contrat, ou de l'Appareil de Substitution fourni au client par le constructeur ou SURCOUF dans le cadre des garanties contractuelles de « panne à la mise en service », celui-ci reste garanti dans les mêmes conditions que l'Appareil Garanti, et pour la période restant à courir jusqu'à la date de cessation des présentes garanties.

L'Appareil Garanti qui a subi une réparation reste garanti dans les mêmes conditions.

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

Le Client bénéficiant de la garantie légale relative aux vices cachés (Articles 1641 et suivants du Code Civil) ainsi que de la garantie légale de conformité (Articles L 211-1 et suivants du Code de la Consommation), la présente garantie ne se confond pas avec lesdites garanties légales, ni ne les remplace.

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

ARTICLE 3 : PRIX, SOUSCRIPTION, ENREGISTREMENT

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

Le client a accès aux présentes conditions générales de vente sur les brochures disponibles dans les points de vente de SURCOUF et sur le site internet www.surcouf.com. Le client reconnaît, avant d'adhérer à la « Garantie Echange à Neuf », qu'il a bien pris connaissance des termes des présentes conditions.

Le client doit impérativement conserver la facture et le ticket de caisse attestant le paiement de l'Appareil Garanti et de la « Garantie Echange à Neuf » correspondante.

La « Garantie Echange à Neuf » ne saurait s'appliquer à un autre produit que celui acheté en même temps que le service (l'Appareil Garanti), ou à l'Appareil de Substitution ou à l'Appareil de Remplacement.

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

ARTICLE 4 : PRISE D'EFFET, DUREE DE VALIDITE, FIN DES GARANTIES

La « Garantie Echange à Neuf » prend effet le 8ème jour ouvré, à compter de la prise de possession du produit par le client.

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

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

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

ARTICLE 5 : DROIT DE RETRACTATION

Le Client peut renoncer à son contrat pendant un délai de 7 jours calendaires révolus à compter du jour de souscription à la garantie, sauf mise en jeu des garanties.

L'exercice du droit de rétractation doit être exercé auprès du magasin SURCOUF vendeur de la prestation de service.

Dans le cas d'exercice du droit de rétractation, l'intégralité des sommes effectivement versées au titre de la garantie concernée, sera remboursée au Client par SURCOUF.

ARTICLE 6 : MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

Sous peine de déchéance de garantie (sauf cas fortuit ou de force majeure), le client devra :

- Soit contacter L'ASSISTANCE TECHNIQUE au 09 72 67 20 10 (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 9h à 20h (hors jours fériés), dans les cinq jours ouvrés à compter de la survenance de la panne.
- Soit se rendre auprès du village des techniciens d'un magasin Surcouf avec son produit complet dans les cinq jours ouvrés à compter de la survenance de la panne

Dans les 2 cas, le Client devra systématiquement être en mesure de fournir la copie des pièces justificatives suivantes :

- Le certificat de garantie, la facture ou le ticket de caisse attestant le paiement de l'Appareil Garanti et de sa « Garantie Echange à Neuf » correspondante (sans rature ni modification).
- Et, plus généralement, le Client devra fournir toutes pièces que L'ASSISTANCE TECHNIQUE estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande de prise en charge et procéder à celle-ci.

Modalité d'intervention de l'assistance :

- A distance :

Après vérification préalable nécessaires quant à la validité du présent contrat, L'ASSISTANCE TECHNIQUE procède à un diagnostic à distance sur la base des informations fournies par le Client. Ce diagnostic ne préjuge cependant pas du diagnostic réalisé par L'ASSISTANCE TECHNIQUE à réception de l'Appareil Garanti.

En cas d'accord d'intervention :

seulement après accord de L'ASSISTANCE TECHNIQUE, le Client fait parvenir l'Appareil Garanti complet à L'ASSISTANCE TECHNIQUE, aux frais de L'ASSISTANCE TECHNIQUE.

L'ASSISTANCE TECHNIQUE établira un Diagnostic Panne dans les 48 heures ouvrées à réception du matériel. Dans certains cas, et plus précisément pour les produits encombrants (ex : téléviseur grand écran), le diagnostic Panne pourra se dérouler directement au domicile du Client.

Les modalités d'expédition de l'Appareil Garanti seront communiquées au Client de façon précise à l'issue de la communication.

Au village des Techniciens :

Après vérification préalable nécessaires quant à la validité du présent contrat,

- Selon la catégorie du produit, le diagnostic Panne sera réalisé par le Village des techniciens ou bien directement expédié à l'assistance Technique.

En cas d'accord de prise en charge, le produit défectueux sera conservé par le magasin, qui se chargera de communiquer au client les modalités d'expédition de l'Appareil de remplacement. En aucun cas le produit neuf de remplacement ne pourra être délivré immédiatement.

Dans tous les cas :

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

Il appartient au Client d'emballer correctement l'Appareil Garanti dans l'emballage d'origine complet. Un non respect des consignes d'expédition entraînera l'annulation de la prise en charge du matériel, qui sera restitué au Client, à ses frais. Le certificat de garantie remis le jour de l'achat de la « Garantie Echange à neuf »

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

En cas de panne avérée :

- L'ASSISTANCE TECHNIQUE communiquera au client les modalités pour retirer l'appareil de remplacement dans son magasin ou l'expédiera franco de port au domicile du client ou à l'adresse communiquée par le Client en France Métropolitaine (Corse incluse), dans un délai de 5 jours ouvrés, sous réserve de la disponibilité du matériel.

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

- L'Appareil Garanti se trouvant en situation de Panne avérée deviendra de plein droit la propriété de L'ASSISTANCE TECHNIQUE en cas de mise en œuvre de la garantie et de livraison d'un appareil de remplacement.

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

ARTICLE 7 : ETENDUE DE LA GARANTIE

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

ARTICLE 8 : RESERVES ET EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Les Pannes imputables à des accidents d'ordre électrique dont l'origine est extérieure à l'Appareil Garanti (surtension échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement, influence de l'électricité atmosphérique...).

Les Pannes résultant d'un **Domage accidentel**.

- Les Dommages accidentels.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Les Pannes prises en charge au titre de la garantie légale relative aux vices cachés au sens des Articles 1641 et suivants du Code Civil.

Les Pannes prises en charge au titre de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des Articles L 211-1 et suivants du Code de la Consommation.

ARTICLE 9 : LIMITATION DE GARANTIE

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

ARTICLE 10 : LIMITATION DE RESPONSABILITE

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

ARTICLE 11 : TERRITORIALITE

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

ARTICLE 12 : SOUS-TRAITANCE

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

ARTICLE 13 : INFORMATIQUE ET LIBERTES

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

ARTICLE 14 : RECLAMATIONS

Toute réclamation pourra être adressée à l'adresse suivante : Supporter - Garantie Echange à Neuf GEN / SURCOUF - BP 80003 - 33611 Cestas.

ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis au droit Français.

