

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - EXTENSIONS DE GARANTIE - TABLETTES TACTILES

SUPPORTER SA, 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 B 401 437 397, ci-après dénommée l'ASSISTANCE TECHNIQUE, a établi les conditions générales suivantes :

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

**Appareil Garanti** : la tablette vendue par le DISTRIBUTEUR, rattachée au présent contrat, dont les références figurent sur la facture du DISTRIBUTEUR, et relevant de la tablette tactile.

**Appareil de Remplacement** : appareil 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 équivalent possédant les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de marque, de revêtement, de poids, de coloris, de graphisme ou de design). Ce produit sera neuf ou remis à neuf par l'ASSISTANCE TECHNIQUE.

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

**Client** : la personne physique, résidant en France métropolitaine (Corse incluse), propriétaire de l'Appareil Garanti et titulaire du présent contrat en cours de validité.

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

**Force Majeure** : s'entend de tout événement extérieur à la partie affectée, 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 « Réserves et 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.

**Valeur de remplacement** : valeur n'exécédant pas la valeur initiale TTC de l'Appareil Garanti au jour de son achat.

### ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

Les garanties couvrent, pour une durée de 12 mois :

**En cas de Panne de l'Appareil Garanti au-delà de la garantie constructeur :**

- Assistance par téléphone : préalablement à toute intervention, l'ASSISTANCE TECHNIQUE vérifie les causes de la Panne via un pré-diagnostic ayant pour objet de vérifier si la Panne est bien effective et si elle entre dans le cadre des garanties convenues au présent contrat.
- Lorsque l'Appareil Garanti se trouve dans une situation de Panne Avérée : réparation en atelier ou échange : en fonction du type d'Appareil Garanti et selon la nature de la Panne constatée, seule l'ASSISTANCE TECHNIQUE est habilitée à décider de la nature de l'intervention nécessaire au matériel défectueux.

L'extension de garantie s'entend pièces, main d'œuvre et frais de transport aux frais de l'ASSISTANCE TECHNIQUE.

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).

En cas de Panne Avérée de l'Appareil de Substitution fourni au Client par le constructeur ou le DISTRIBUTEUR dans le cadre des garanties contractuelles ou légales, celui-ci reste garanti dans les

mêmes conditions que l'Appareil Garanti, sous réserve du respect des conditions de l'Article 9 « Modification de l'adhésion ».

### ARTICLE 3 : PRIX, SOUSCRIPTION, ENREGISTREMENT

Le prix de l'extension de garantie est celui affiché sur le(s) site(s) de vente en ligne du DISTRIBUTEUR.

Le Client doit impérativement conserver le certificat de garantie, la facture et/ou le justificatif du DISTRIBUTEUR attestant le paiement de l'Appareil Garanti et de l'extension de garantie correspondante. Le Client a accès aux présentes conditions générales de vente sur le(s) site(s) de vente en ligne du DISTRIBUTEUR.

Le Client reconnaît, avant d'adhérer à l'extension de garantie, qu'il a bien pris connaissance des termes des présentes conditions.

L'extension de garantie ne saurait s'appliquer à un autre produit que celui acheté en même temps que le service (l'Appareil Garanti), ou à l'Appareil de Substitution, sous réserve du respect des conditions de l'Article 9 « Modification de l'adhésion ». L'extension de garantie ne garantit qu'un seul produit à la fois. En cas d'achat 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

L'extension de garantie prend effet le premier jour suivant le terme de la garantie constructeur, pour une durée de 12 mois supplémentaires. La date faisant foi est la date d'achat prévue du produit neuf chez le DISTRIBUTEUR.

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

- en cas de fraude ou de tentative de fraude à l'occasion de la mise en œuvre de la garantie ;
- en cas de remplacement de l'Appareil Garanti par un produit neuf ;
- en cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil Garanti n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie.

### ARTICLE 5 : DROIT DE RETRACTION

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

### ARTICLE 6 : MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

Formalités à accomplir sous peine de déchéance de garantie (sauf cas fortuit ou de Force Majeure).

En cas de Panne à l'issue de la garantie constructeur :

- Le Client contacte l'ASSISTANCE TECHNIQUE au 09 74 50 23 50 (appel non surtaxé), dans les cinq jours à compter de la survenance de la Panne.
- l'ASSISTANCE TECHNIQUE procède aux vérifications nécessaires quant à la validité du présent contrat.
- Si le dossier est recevable, l'ASSISTANCE TECHNIQUE procède à un diagnostic à distance sur la base des informations fournies par le Client. Ce diagnostic ne préjuge cependant pas du Diagnostic Panne réalisé par l'ASSISTANCE TECHNIQUE à réception de l'Appareil Garanti.
- En cas d'accord d'intervention, l'ASSISTANCE TECHNIQUE est seule habilitée à déterminer la nature de l'intervention :
  - Intervention en atelier ou échange : seulement après accord de l'ASSISTANCE TECHNIQUE, le Client fait parvenir l'Appareil Garanti complet (tel que fourni lors de l'achat) à l'ASSISTANCE TECHNIQUE, aux frais de l'ASSISTANCE TECHNIQUE. Les modalités d'emballage, d'expédition ou d'enlèvement de l'Appareil Garanti et de prise en charge des frais correspondants seront communiquées au Client de façon précise à l'issue de la communication. L'ASSISTANCE TECHNIQUE établira le diagnostic Panne dans les 48 heures ouvrées à réception du matériel.
    - Intervention en atelier : en cas de Panne Avérée, le produit réparé sera livré, aux frais de l'ASSISTANCE TECHNIQUE, à l'adresse communiquée par le Client en France Métropolitaine (Corse incluse).
  - Echange : en cas de Panne Avérée l'Appareil de Remplacement sera livré, aux frais de l'ASSISTANCE TECHNIQUE, à l'adresse communiquée par le Client en France Métropolitaine (Corse incluse). 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 des garanties et de livraison d'un Appareil de Remplacement.
- Le Client devra systématiquement fournir à l'ASSISTANCE TECHNIQUE :
  - Le certificat de garantie, la facture ou le justificatif attestant le paiement de l'Appareil Garanti et de l'extension de Garantie correspondante (ces documents ne doivent être ni raturés ni illisibles).
  - L'Appareil Garanti en Panne complet (connectique, accessoires, notices, emballage d'origine... tels que fournis lors de l'achat hors coque de protection et pied de support) qui fera l'objet d'un dia-

gnostic Panne par l'ASSISTANCE TECHNIQUE.

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

### ARTICLE 7 : ETENDUE DE LA GARANTIE

L'extension de Garantie couvre uniquement l'Appareil Garanti et les pièces d'origine, pour toutes les marques. Elle s'applique uniquement au matériel vendu neuf. Sont exclus les éléments de plâtrerie, les périphériques, les consommables, la connectique, les pièces d'usure, et d'une façon générale tous les éléments matériels ou logiciels ajoutés à l'Appareil Garanti par le Client.

### ARTICLE 8 : RESERVES ET EXCLUSIONS DE GARANTIE

L'Extension de garantie 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 Pannes relevant de « la garantie Panne au déballage ».
- Les Pannes dues à un virus.
- 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 dommages 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.
- 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 (échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement, influence de l'électricité atmosphérique).
- Les Pannes résultant d'un Dommage Accidentel.
- Les Dommages Accidentels.
- Les Pannes liées à la sécheresse externe, à l'oxydation, à la corrosion, à la présence de poussières, ou à un excès de température externe.
- 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 (y compris les télécommandes, claviers, souris, manettes, micros, matériels additionnels) : batteries, chargeurs de batteries, clés et cartes externes (usb, nt, réseau...), fusibles, cellule ou tête de lectures, d'enregistrement ou de pré-magnétisation, blocs laser, bloc optique, alimentations, piles (y compris les piles rechargeables), consommables, connectique, abonnements, DVD, antenne, télécommande, câble d'alimentation, .....
- Tous les logiciels (hors software fourni par la société Tactus, les jeux, les mises à jour de pilotes, la fourniture des CD de restauration.

- 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 réglages accessibles au Client sans démontage de l'Appareil Garanti.
- Les Pannes lorsque le numéro de série de l'Appareil Garanti en Panne est illisible.
- Les Pannes prises en charge au titre de la garantie légale relative aux vices cachés.
- Les Pannes prises en charge au titre de la garantie relative aux défauts de conformité.
- Les Pannes prises en charge au titre des garanties contractuelles offertes par le constructeur ou le DISTRIBUTEUR.

### ARTICLE 9 : MODIFICATIONS DE L'ADHESION

En cas d'échange de l'Appareil Garanti par le constructeur ou par le DISTRIBUTEUR dans le cadre des garanties contractuelles constructeur ou DISTRIBUTEUR, ou dans le cadre des garanties légales, l'Appareil de Substitution est garanti dans les mêmes conditions que l'Appareil Garanti initial, mais seulement pour la durée de validité de l'adhésion restant à courir pour l'Appareil Garanti initial, et sous réserve du respect des conditions énoncées ci-après.

Toute modification d'adhésion (notamment modification du numéro de série, de la marque, du modèle, ...) consécutive à un échange de l'Appareil Garanti dans le cadre des garanties contractuelles constructeur ou DISTRIBUTEUR, ou dans le cadre des garanties légales, ou encore dans le cas d'un changement de nom et/ou d'adresse doit être déclarée par le Client par écrit à SUPPORTER – Service Extension de Garantie TACTUS - BP 80003 - 33611 Cestas, sous 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'évènement correspondant, sous peine de déchéance du droit à garantie.

### ARTICLE 10 : TRANSFERT

Ce contrat de service peut être cédé par le Client, s'il revend son matériel durant la période de validité du contrat. Les conditions du contrat restent inchangées, notamment la date de validité qui reste soumise à la date d'achat du matériel neuf, sous réserve du respect des conditions de l'Article 9 « Modification de l'adhésion ».

### ARTICLE 11 : LIMITATION DE GARANTIE

L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne peut être tenu 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 12 : LIMITATION DE RESPONSABILITE

L'ASSISTANCE TECHNIQUE ne saurait être tenu 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 13 : SOUS-TRAITANCE

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

### ARTICLE 14 : TERRITORIALITE

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

### ARTICLE 15 : INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données personnelles communiquées par le Client sont nécessaires pour les traitements informatiques liés à la gestion de son contrat et peuvent également être utilisées, sauf position de sa part, à des fins commerciales. Le Client peut à tout moment exercer ses droits d'opposition, de communication, de rectification et de suppression par courrier adressé à l'adresse suivante : SUPPORTER – BP 80003 - 33611 Cestas.

### ARTICLE 16 : RECLAMATIONS

Toute réclamation pourra être adressée à l'adresse suivante : SUP-

PORTER – Service Extension de Garantie TACTUS - BP 80003 - 33611 Cestas.

### ARTICLE 17 : LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis au droit Français.