

CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE SAV DES APPAREILS ACHETES DANS LES MAGASINS FNAC DE L'ILE DE LA REUNION

A COMPTER DU 15 JUILLET 2026

PREAMBULE : ENTREE D'UN APPAREIL EN SAV

Pour toute demande d'entrée de l'appareil en SAV, le client doit apporter au point physique d'accueil SAV les documents suivants :

- Tout élément prouvant que l'achat de son appareil a été effectué dans l'un des magasins précédemment FNAC (à Saint Pierre Grand Large, au Port, à Duparc Ste Marie et à St Benoit) : soit par exemple, le ticket de caisse, ou la facture d'achat ou le bon de commande (version papier ou électronique) mentionnant les références de l'appareil et la date d'achat ;
- Eventuellement le bon de livraison de l'appareil si ce dernier a été livré par la FNAC.

Puis, l'équipe SAV vérifie notamment :

- Que le client a bien acheté son appareil dans un magasin FNAC Réunion ;
- La date d'achat de l'appareil (pour l'application le cas échéant des garanties légales) ;
- L'état de l'appareil.

➤ S'il ressort de ces vérifications que :

- Le délai pour l'application des garanties légales n'est pas expiré,
- Après diagnostic technique le dysfonctionnement ou le défaut évoqués sont bien avérés,
- Après diagnostic technique il n'y a pas de lien de cause à effet entre ces derniers et une mauvaise utilisation de l'appareil par le client,

⇒ l'appareil entre en SAV FNAC.

➤ Si les critères d'application des garanties légales ne sont pas réunis : **voir paragraphe C ci-après.**

Lors de l'entrée de l'appareil en SAV, il sera remis au client une fiche SAV au nom de celui-ci et un bon de prise en charge SAV.

Ces deux documents doivent être conservés par le client et apportés à chaque déplacement au point d'accueil SAV.

Par ailleurs, nous informons le client que le traitement SAV de l'appareil dépendra de l'origine de commercialisation de l'appareil (fournisseurs import ou fournisseurs locaux), comme détaillé ci-après.

I / CAS DES APPAREILS DES FOURNISSEURS IMPORT ET ELIGIBLES A L'APPLICATION DES GARANTIES

Les magasins FNAC fermant définitivement le 15 juillet 2026, nous ne disposerons plus de stocks ou de la possibilité de repasser des commandes, pouvant nous permettre de proposer un échange produit au client.

Aussi, en raison de nos capacités limitées en traitement du SAV, nous distinguerons pour ces produits, ceux d'une valeur inférieure à 150 euros de ceux d'une valeur supérieure à 150 euros.

A) POUR LES APPAREILS D'UNE VALEUR INFÉRIEURE A 150 EUROS : REMBOURSEMENT

Un remboursement au client sera effectué immédiatement par carte bancaire uniquement, sans restitution de l'appareil par l'équipe SAV.

B) POUR LES APPAREILS D'UNE VALEUR SUPÉRIEURE A 150 EUROS : REPARATION

Après constatation des dysfonctionnements et/ou défauts, nos actions différeront selon que l'appareil sera réparable ou non.

1) Si l'appareil est réparable

Le prestataire disposera de 30 jours à compter du dépôt du produit en SAV par le client, pour effectuer la réparation, conformément à la réglementation. Si une pièce détachée nécessaire à la réparation doit être commandée, sa réception devra être comprise dans ce délai.

Une fois l'appareil réparé, le client sera contacté et devra se rendre dès que possible au point d'accueil SAV de CARREFOUR Le Port pour récupérer son appareil, muni de sa fiche d'entrée SAV et du bon de prise en charge en garantie.

CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE SAV DES APPAREILS ACHETES DANS LES MAGASINS FNAC DE L'ILE DE LA REUNION

A COMPTER DU 15 JUILLET 2026

L'appareil réparé sera remis au client et un bon de sortie sera édité en deux exemplaires (un pour le client et un pour les archives du SAV). Ce document mentionnera l'intervention réalisée par le technicien ainsi que les pièces éventuellement remplacées.

Les travaux effectués sur l'appareil seront ensuite expliqués au client. Aucun test ne sera effectué en magasin lors de la remise du produit, sauf sur demande expresse du client et en sa présence.

Il est rappelé au client que tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de garantie de 6 mois.

2) Si l'appareil est non réparable

Un remboursement sera effectué de la manière suivante :

- Pour tout produit inférieur à 400€, un remboursement immédiat par carte bancaire, sans restitution de l'appareil par l'équipe SAV ;
- Pour tout produit supérieur à 400€, un virement sera effectué dans un délai maximum de 14 jours à compter de l'information au client de la non réparabilité de l'appareil, sans restitution de celui-ci par l'équipe SAV.

3) Si l'appareil n'est pas réparé dans le délai ou si les défauts sont persistants

Le client pourra être remboursé :

- Si l'appareil n'est pas réparé dans un délai de 30 jours à compter de son dépôt en SAV,
- Si l'appareil est réparé mais le dysfonctionnement ou le défaut persistent.

Le remboursement sera effectué de la manière suivante :

- Pour tout produit inférieur à 400€, un remboursement immédiat sur carte bancaire, sans restitution de l'appareil par l'équipe SAV ;
- Pour tout produit supérieur à 400€, un virement sera effectué dans un délai maximum de 14 jours à compter de l'information au client de la possibilité

de remboursement, sans restitution de l'appareil par l'équipe SAV.

II/ CAS DES APPAREILS DES FOURNISSEURS LOCAUX ET ELIGIBLES A L'APPLICATION DES GARANTIES

Après constatation des dysfonctionnements et/ou défauts, nos actions différeront selon que l'appareil sera remplaçable, ou réparable ou non réparable.

A) PROPOSITION DE REMPLACEMENT

Un remplacement de l'appareil défectueux sera proposé au client. En cas d'acceptation de sa part, le client devra se rendre au point d'accueil SAV de CARREFOUR Le Port pour récupérer son appareil remplacé, muni de sa fiche d'entrée SAV et du bon de prise en charge de la garantie.

L'appareil en remplacement sera remis au client et un bon de sortie sera édité en deux exemplaires (un pour le client et un pour les archives du SAV). Ce document mentionnera la date du remplacement.

B) PROPOSITION DE REPARATION

La réparation de l'appareil défectueux pourra également être proposée au client.

En cas d'acceptation par le client, trois cas de figure vont se présenter : la situation où l'appareil est réparable, celle où il ne l'est pas, et enfin celle où l'appareil n'est pas réparé dans le délai ou si les défauts sont persistants.

1) Si l'appareil est réparable

Le fournisseur local disposera de 30 jours à compter du dépôt du produit en SAV par le client, pour effectuer la réparation, conformément à la réglementation. Si une pièce détachée nécessaire à la réparation doit être commandée, sa réception devra être comprise dans ce délai.

Une fois réparé, le client sera contacté et devra se rendre dès que possible au point d'accueil SAV de CARREFOUR Le Port pour récupérer son appareil, muni

CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE SAV DES APPAREILS ACHETES DANS LES MAGASINS FNAC DE L'ILE DE LA REUNION

A COMPTER DU 15 JUILLET 2026

de sa fiche d'entrée SAV et du bon de prise en charge de la garantie.

L'appareil réparé sera remis au client et un bon de sortie sera édité en deux exemplaires (un pour le client et un pour les archives du SAV). Ce document mentionnera l'intervention réalisée par le technicien ainsi que les pièces éventuellement remplacées.

Les travaux effectués sur l'appareil seront ensuite expliqués au client. Aucun test ne sera effectué en magasin lors de la remise du produit, sauf à la demande expresse du client et en sa présence.

Il est rappelé au client que tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de garantie de 6 mois.

2) Si l'appareil est non-réparable

Un remboursement sera effectué de la manière suivante :

- Pour tout produit inférieur à 400€, un remboursement immédiat par carte bancaire, sans restitution de l'appareil par l'équipe SAV ;
- Pour tout produit supérieur à 400€, un virement sera effectué dans un délai maximal de 14 jours à compter de l'information au client de la non réparabilité de l'appareil, sans restitution de celui-ci par l'équipe SAV.

3) Si l'appareil n'est pas réparé dans le délai ou si les défauts sont persistants

Le client pourra être remboursé :

- Si l'appareil n'est pas réparé dans un délai de 30 jours à compter de son dépôt en SAV,
- Si l'appareil est réparé mais que le dysfonctionnement ou le défaut persistent.

Le remboursement sera effectué de la manière suivante :

- Pour tout produit inférieur à 400€, un remboursement immédiat sur carte bancaire, sans restitution de l'appareil par l'équipe SAV ;

- Pour tout produit supérieur à 400€, un virement sera effectué dans un délai maximum de 14 jours à compter de l'information au client de la possibilité de remboursement, sans restitution de l'appareil par l'équipe SAV.

III / CAS DES APPAREILS NON ELIGIBLES A L'APPLICATION DES GARANTIES

Si les dysfonctionnements et/ou défauts ne sont pas avérés, ou si les conditions d'application des garanties ne sont pas réunies, l'équipe SAV prendra contact avec le client pour que celui-ci se rende au point SAV CARREFOUR Le Port pour récupérer son appareil.

Lors de la restitution du produit, le client signera un document de récupération de son produit, en 2 exemplaires ; l'un sera conservé par le client et l'autre par le service SAV.

Une proposition de mise en contact avec un réparateur sera formulée si le client souhaiterait réparer son produit à ses frais.

Horaires de réception du point Accueil SAV

- Lundi : fermé
- Mardi : 10h00 - 12h30 / 13h30 - 18h00
- Mercredi : 10h00 - 12h30 / 13h30 - 18h00
- Jeudi : fermé
- Vendredi : 10h00 - 12h30 / 13h30 - 18h00
- Samedi : 08h30 - 13h30
- Dimanche : fermé