

Conditions générales de vente Fnac.com

FNAC.COM EST UN SERVICE DE FNAC DIRECT SA

Siège social :

Le Flavia

9 rue des bateaux-lavoirs

94768 Ivry-sur-Seine Cedex

RCS Créteil B 377 853 536

Les présentes conditions ne sont pas applicables aux produits vendus sur la MarketPlace

1. Conditions générales de ventes des produits sur fnac.com

Date de dernière mise à jour : 05/04/2017

Il est préalablement précisé que les présentes conditions régissent exclusivement les ventes, par Fnac Direct SA (Siège social : Le Flavia - 9 rue des bateaux-lavoirs - 94768 Ivry-sur-Seine Cedex RCS Créteil B 377 853 536) de produits éditoriaux (livres, livres épuisés, disques, vidéos, DVD, cédéroms etc.), de produits techniques (TV, informatique, téléphonie, photo, petit électroménager etc.) ainsi que les produits des rubriques jouets et maison. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles en vigueur pour les ventes en magasin.

Article 1 - Prix

1.1 - Les prix de nos produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA + autres taxes et notamment taxe sur les vidéogrammes, éco-participation...) hors participation aux frais de traitement et d'expédition (voir Délais et coûts).

1.2 - En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine vous êtes l'importateur du ou des produits concernés. Pour tous les produits expédiés hors Union européenne et DOM-TOM, le prix sera

calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de Fnac Direct. Ils seront à votre charge et relèvent de votre entière responsabilité, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/organismes compétents de votre pays. Nous vous conseillons de vous renseigner sur ces aspects auprès de vos autorités locales.

1.3 - Fnac Direct se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de votre validation de commande.

1.4 - Les produits demeurent la propriété de Fnac Direct jusqu'au complet paiement du prix. Nous vous rappelons qu'au moment où vous prenez possession physiquement des produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement des produits vous sont transférés.

1.5 - FNAC Direct n'a pas vocation à vendre à des professionnels, les produits et services vendus par Fnac Direct sont réservés aux particuliers.

Article 2 - Commande

Vous pouvez passer commande :

- Sur Internet : www.fnac.com.
- Par téléphone au 0 892 35 04 05 (Service 0,40€/min + prix appel) depuis la France métropolitaine. Du lundi au samedi de 9h à 19h30
- Au 33.1.53.56.28.00 depuis les DOM TOM et l'étranger Du lundi au samedi de 9h à 19h30.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de votre validation de commande.

Article 3 – Validation de votre commande

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions générales de vente avant la passation de votre commande. La validation de votre commande vaut donc acceptation de ces Conditions générales de vente.

Un récapitulatif des informations de votre commande et des Conditions Générales de Vente, vous sera communiqué en format PDF via l'e-mail de confirmation de votre commande.

Article 4 - Disponibilité

Fnac Direct est un détaillant et n'a pas vocation à vendre en quantités importantes les produits proposés. En conséquence, Fnac Direct se réserve de le droit de refuser les commandes d'un même produit en quantité importante et ce dès 3 Articles identiques.

Nos offres de produits sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles hors opérations promotionnelles mentionnées comme telles sur les sites. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par mail. Votre commande sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué. Pour information le débit n'intervient qu'au moment de l'expédition du colis.

Article 5 - Livraison

5.1 - Généralités

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande, sauf restrictions de livraison indiquées dans la rubrique « Conditions de livraison », dans le délai indiqué sur la page de validation de la commande par le client.

Le délai de livraison correspond

- au délai d'expédition indiqué sur la fiche Article auquel s'ajoute
- le délai de traitement et d'acheminement.

En cas de livraison par un transporteur nécessitant une prise de rendez-vous avec le client, ce dernier prendra contact avec vous dans les plus brefs délais pour convenir avec vous d'un rendez-vous de livraison, 30 jours au plus tard à compter de la date de votre validation de commande. Fnac Direct ne peut être responsable de retard de livraison dû exclusivement à une indisponibilité du client après plusieurs propositions de rendez-vous par le transporteur.

Lorsque vous commandez plusieurs produits en même temps et que ceux-ci ont des délais de livraison différents, le délai de livraison de la commande est basé sur le délai le plus éloigné. Fnac Direct se réserve toutefois la possibilité de fractionner les expéditions. La participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi.

En cas de retard d'expédition, un mail vous sera adressé pour vous informer d'une éventuelle conséquence sur le délai de livraison qui vous a été indiqué. En cas de retard de livraison, nous vous proposerons par mail un nouveau délai de livraison.

En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de livraison, vous bénéficiez de la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'Article L 216-2 du Code de la consommation. Dans ce cas, si vous avez reçu le produit, après votre annulation, nous procéderons au remboursement du produit et aux frais « aller » dans les conditions de l'Article L 216-3 du Code de la consommation.

Nous vous invitons également à consulter régulièrement votre suivi de commande et à contacter le Service clientèle pour toute question ou en cas de problème. Nous mettons à votre disposition un numéro Azur (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) indiqué dans l'email de confirmation de commande que vous recevrez après validation de votre commande, et accessible dans votre page "Mon Compte" ; pour cela il vous suffit de vous identifier à l'aide de votre adresse e-mail et votre mot de passe.

En cas de paiement par carte bancaire ou privative et de livraisons fractionnées, seuls les produits expédiés sont débités.

Nous vous rappelons qu'au moment où vous (ou un tiers désigné par vous) prenez possession physiquement des produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement des produits vous sont transférés.

5.2 - Réserves

Vous devez notifier au transporteur et à FNAC DIRECT toutes réserves sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...).

Article 6 - Paiement

Nous vous rappelons que le fait de valider votre commande implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué. Le règlement de vos achats peut s'effectuer selon les moyens de paiement acceptés par FNAC indiqués dans la rubrique « Moyens de paiement ».

- Paiement de votre commande en 3X ou 4X par CB à partir de 149€ d'achats jusqu'à 2000€.

Notre partenaire Crédit Agricole Consumer Finance vous propose une solution de financement qui permet de payer vos achats de 149€ à 2000€ en 3 ou en 4 fois avec votre carte bancaire.

Conditions :

Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire du réseau « CB » émise en France et possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, et les cartes Mastercard Only ou Visa Only ne sont pas acceptées. FNAC se réserve la possibilité de ne pas proposer cette modalité de paiement pour l'achat de certains articles ou certains modes de livraison. Le paiement de votre commande en 3X ou 4X par CB ne vous sera alors pas proposé.

Modalités de souscription :

Après avoir terminé votre commande et choisi votre mode de livraison, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en plusieurs fois », de choisir la solution 3xCB ou 4xCB et de cliquer sur le bouton « Payer en 3 fois par carte bancaire » ou « Payer en 4 fois par carte bancaire » en fonction de la solution choisie.

Vous êtes alors redirigé vers la page internet de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de la demande de financement.

Vous saisissez vos informations personnelles, vous prenez connaissance des informations précontractuelles de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire puis vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante et par le clic sur le bouton « Confirmer ».

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Crédit Agricole Consumer Finance constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Crédit Agricole Consumer Finance. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Crédit Agricole Consumer Finance, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Crédit Agricole Consumer Finance, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Crédit Agricole Consumer Finance se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3 ou 4 fois. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Fonctionnement : le paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité au plus tard dans un délai de 5 jours à compter du jour de la commande correspondant à un tiers de la commande pour un paiement en trois fois et à un quart de la commande pour un paiement en quatre fois.
- Une première mensualité à 30j correspondant à un tiers de la commande auquel seront ajoutés les frais correspondants à 1,45% du montant total de la commande pour un 3 fois, ou à un quart de la commande auquel seront ajoutés les frais correspondants à 2,2% du montant total de la commande pour un 4 fois.
- une ou deux mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart de la commande, prélevées 60 après pour le 3 fois et à 60 et 90 jours après pour le 4 fois.
- Le paiement en 3 fois à partir de 149€ d'achat et jusque 2000€
Exemple : Pour un achat de 600€ effectué le 01/11/2018 vous payez un apport de 200€ puis une mensualité de 208,7€ le 01/12/2018 et 1 mensualités de 200€ le 01/01/2019.
Coût du financement : 8,7€.
- Le paiement en 4 fois à partir de 149€ d'achat et jusque 2000€
Exemple : Pour un achat de 600€ effectué le 01/11/2018 vous payez un apport de 150€ puis une mensualité de 163,20€ le 01/12/2018 et 2 mensualités de 150€ le 01/01/2019, le 01/02/2019.
Coût du financement : 13,20€.

CA CONSUMER FINANCE - SA au capital de 554 482 422 Euros - siège social : 1 rue Victor Basch CS 70001 91068 MASSY Cedex- 542 097 522 RCS Evry N° ORIAS n° 07 008 079.

Article 7 - Sécurisation

Notre site fait l'objet d'un système de sécurisation.

Nous avons adopté le procédé de cryptage SSL, mais nous avons aussi renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

Article 8 - Droit de rétractation

8.1 – Délai légal du droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de vos produits pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Après communication de votre décision d'exercer votre droit de rétractation dans ce délai de 14 jours, vous disposez d'un autre délai de 14 jours pour renvoyer le ou les produits concernés par la rétractation.

8.2 - Délai contractuel de rétraction

Sur Fnac.com (produits vendus et expédiés par FNAC), nous vous offrons la possibilité d'exercer votre droit de rétractation dans un délai de 15 jours à compter de la réception des produits. Ensuite vous disposez d'un autre délai de 15 jours à compter de la communication de votre décision de rétractation pour nous renvoyer le ou les produits concernés.

En cas de commande contenant plusieurs produits, passée sur Fnac.com, le délai de 15 jours pour communiquer votre décision de rétractation court à compter de la réception du dernier produit.

Les modalités d'exercice de votre droit de rétractation sont précisées au 8.3.

8.3 Conditions d'exercice du droit de rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai visé au 8.2, seul le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restant à votre charge.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf, et, si possible, accompagnés d'une copie de la facture d'achat pour une gestion optimisée. En cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit, votre responsabilité peut être engagée.

Pour exercer votre droit de rétractation, conformément aux dispositions légales, vous trouverez ci-joint en Annexe 2 le formulaire-type de rétractation à nous adresser à l'adresse suivante : FNAC Service Clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavois – 94200 Ivry-sur-Seine. Vous pouvez exercer votre droit de rétractation par

tout moyen à la FNAC et notamment par courrier postal ou un mail exprimant votre volonté de vous rétracter sans aucune ambiguïté, et mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

Une fois le formulaire ou la déclaration de rétractation envoyée à FNAC au plus tard dans les 15 jours suivant la réception de votre commande, vous devez renvoyer le ou les produits concernés à FNAC soit auprès d'un magasin FNAC, soit en le renvoyant à FNAC DIRECT, dans un délai raisonnable et, au plus tard, dans les 15 jours à compter de l'envoi du formulaire ou la déclaration de rétractation à FNAC

Si vous décidez de renvoyer le produit auprès de FNAC DIRECT, conformément aux dispositions légales, vous trouverez via le lien ci-dessous, pour les produits ne pouvant nous être renvoyés par la Poste en raison de leur nature et/ou de leur taille (notamment téléviseurs), une estimation des frais de retours auprès d'un transporteur, à votre charge.

Pour obtenir une estimation de vos frais de retour :

1. Rendez-vous sur le site de Chronopost [à cette adresse](#).
2. Cliquez sur « TARIFS PRATIQUES EN POINTS DE VENTE (Bureaux de Poste et Agences Chronopost) »

Cette estimation de frais de retour n'engage pas FNAC. Le prix à payer pour le renvoi de votre produit pourra varier suivant le transporteur que vous aurez choisi pour renvoyer votre produit.

8.4 - Produits exclus du droit de rétractation

Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les enregistrements audio, vidéo ou de logiciels informatiques descellés par le client, les biens confectionnés selon les spécifications du client ou personnalisés et les biens descellés par le client et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. De même, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les coffrets-cadeaux (pour plus d'information sur les modalités inhérentes à chaque coffret, rendez-vous sur le site de l'éditeur).

8.5 - Adresse de retour

Contactez notre Service Clients en [cliquant ici](#).

8.6 - Remboursement

En cas d'exercice du droit de rétractation, FNAC procédera au remboursement des sommes versées (y compris les frais de livraison) au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle FNAC est informée de votre décision de vous rétracter et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande (sauf votre accord exprès pour un remboursement selon un autre moyen de paiement). Cette date de remboursement pouvant être différée jusqu'à récupération du produit ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de l'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits. FNAC n'est

pas tenue de vous rembourser les frais supplémentaires si vous avez expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé sur fnac.com.

Il est cependant précisé, dans l'hypothèse d'un paiement total ou partiel par chèques cadeaux, que ceux-ci ne peuvent être remboursés ni en espèces, ni par chèque, ni par carte bancaire. Le remboursement des achats effectués par chèques cadeaux s'effectuera exclusivement sous forme de chèques cadeaux pour un montant identique à celui payé sous cette forme.

Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté quel qu'en soit motif.

Les avantages obtenus lors de l'achat de produit, notamment grâce à une carte de fidélité, seront annulés en cas de restitution du produit accompagnée d'un remboursement dudit produit

Article 9 - Garanties

9.1 – Garanties légales

Conformément à nos obligations légales, Fnac répond des défauts de conformité apparaissant sur votre produit pendant 2 ans à compter de son achat.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur ;
- 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 pendant cette durée.

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

Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Cette garantie vous permet ainsi d'obtenir gratuitement la réparation de votre produit ou son échange, sous réserve des conditions de coûts prévues par la loi. 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, Fnac vous remboursera le prix de votre produit.

Pour les biens achetés d'occasion ou reconditionnés et au-delà de 6 mois à compter de la date d'achat du produit, il vous reviendra de prouver l'existence du défaut de conformité allégué au moment de l'achat.

Pour faire jouer cette garantie, les produits doivent nous être retournés ou rapportés en magasin dans l'état dans lequel vous les avez reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice..., ainsi qu'une

copie de la facture d'achat. Les produits retournés par voie postale doivent l'être dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions. Dans ce cas les frais de renvoi du produit vous seront remboursés sur la base du tarif facturé et sur présentation des justificatifs.

Vous pouvez également mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Il vous reviendra alors de prouver notamment que le défaut existait au moment de l'achat, qu'il était caché et qu'il rend le produit inutilisable. Les dispositions de cet article ne vous empêchent pas de bénéficier du droit de rétractation prévu à l'article 8.

9.2 Garanties commerciales

Pendant une durée de 2 ans à compter de la date d'achat, vous pouvez également bénéficier gratuitement de l'assistance téléphonique de nos conseillers Fnac 7j/7 en cas de difficultés pour mettre en service, utiliser ou entretenir votre produit. Composez le 0969.324.334 (prix d'un appel local).

Vous pouvez également bénéficier selon les produits d'extensions de garanties payantes au moment de l'achat ou dans les 15 jours suivants, en souscrivant :

- à **une Garantie 100% Immédiat d'une durée de 3, 4 ou 5 ans** selon les produits ; en cas de panne, votre produit est remboursé à son prix d'achat par carte-avoir Fnac, sans passage préalable en atelier SAV ou échange. [\[Voir Condition de la Garantie 100%\]](#)

- à **une Garantie réparation : pendant 1 ou 3 ans** selon les produits à compter de la fin de la garantie légale, en cas de panne, votre produit est réparé en atelier SAV. [\[Voir conditions de la garantie réparation\]](#)

Par ailleurs, les produits achetés auprès de Fnac bénéficient d'un SAV Fnac en magasin. Les réparations sont soumises aux conditions générales du SAV FNAC (voir Conditions Générales de réparations SAV).

Article 10 - Service clientèle

Pour toute information ou question, notre service clientèle est [à votre disposition ici](#).

Pour passer une commande : 0892 35 04 05 (Service 0,40€/min + prix appel) du lundi au vendredi de 9h à 19h30.

Pour un suivi de commande, pour l'exercice du droit de rétractation ou pour faire jouer les garanties légales ou les garanties commerciales: vous pouvez nous contacter au 0 969 32 43 34 (coût d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe – surcoût éventuel selon opérateur) depuis la France métropolitaine du lundi au samedi de 9h00 à 19h30.

Formulaire : [Suivi de commande](#)

Vous êtes informé que dans le cadre de l'activité du service clientèle vos données sont accessibles par des sous-traitants, agissant pour le compte de FNAC, situés dans des pays hors Union Européenne. FNAC

met en œuvre toute procédure requise pour obtenir les garanties nécessaires à la sécurisation de tels transferts. Plus d'information sur le traitement de vos données dans la rubrique Données personnelles.

Article 11 - Propriété Intellectuelle

11.1 - Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations œuvres et images reproduits ou représentés sur les sites de la Fnac sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. À ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle est autorisée. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle des sites de la FNAC ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur les sites de la Fnac est strictement interdite.

11.2 - Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur les sites de la Fnac sont protégés au titre du droit des marques. La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du titulaire de la marque.

11.3 - Certains produits tels que notamment les logiciels font l'objet de droits d'utilisation personnels et spécifiques réglementant les copies, diffusions publiques, locations. Vous devez respecter les conditions générales de vente de ces produits et Fnac.com ne saurait être responsable des utilisations qui pourraient être faites des produits dans ce cadre.

Article 12 - Responsabilité

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de Fnac Direct ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré (par exemple en cas d'interdiction d'un titre ou d'un produit). Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander.

Les photos sont communiquées à titre illustratif. Nous vous invitons à vous reporter au descriptif de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises; et en cas de doute ou si vous souhaitez des renseignements complémentaires n'hésitez pas à nous contacter au 0892 35 04 05 (Service 0,40€/min + prix appel). Fnac Direct n'est responsable que du contenu des pages qu'elle édite.

En cas d'achats à titre professionnel, Fnac Direct n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits. Nous vous rappelons qu'il est prudent de procéder à la sauvegarde des données contenues dans les produits achetés. Fnac Direct ne saurait être responsable de toutes pertes de données, fichiers ou des dommages définis au paragraphe précédent. L'impossibilité

totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité de matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de Fnac Direct.

Nos produits ont des performances compatibles avec des usages professionnels même si la FNAC n'a pas vocation à vendre à des professionnels. Fnac Direct ne pourra voir en conséquence sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit résultant d'une activité professionnelle. De même la FNAC ne saurait en aucun cas être responsable au titre des dommages résultant d'une mauvaise utilisation de l'appareil par le client.

Article 13 - Droit applicable – Litiges – Traitement des réclamations - Médiation

Droit applicable : Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

Traitement des réclamations : Pour toute réclamation vous pouvez contacter le service clientèle aux coordonnées mentionnées à l'Article 10 des présentes conditions.

Notre entreprise adhère au Code Déontologique de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance).

Vous rencontrez un problème avec une commande : <http://www.fevad.com/mediation>

Médiation des litiges de consommation : Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, FNAC adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>

Vous pouvez recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée auprès de FNAC sur internet. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Consommateur FNAC (9 rue des Bateaux-Lavois – 94200 Ivry-sur-Seine).

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de FNAC, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur : <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>

Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges : Conformément à l'article 14 du 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/>

Article 14 - Données personnelles

Les informations nominatives et données personnelles vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Elles peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations telles que celles chargées de l'exécution des services et commandes pour leur gestion, exécution, traitement et paiement. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Il vous suffit de nous écrire en ligne à Service clientèle ou par courrier à FNAC.COM, Service consommateurs, 9 rue des Bateaux-Lavoisirs – 94768 Ivry-sur-Seine Cedex, en nous indiquant vos nom, prénom, e-mail adresse et si possible votre référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

En fonction de vos choix émis lors de la création ou consultation de votre compte, vous serez susceptibles de recevoir des offres de notre société, ainsi que de sociétés et enseignes du groupe FNAC comme indiqué lors de la création de votre compte. Si vous ne le souhaitez plus, vous pouvez à tout moment nous en faire la demande en le précisant dans Mon compte rubrique "Informations personnelles".

Notre site est également conçu pour être particulièrement attentif aux besoins de nos clients. C'est entre autres pour cela que nous faisons usage de cookies. Le cookie a pour but de signaler votre passage sur notre site. Les cookies ne sont donc utilisés par Fnac Direct que dans le but d'améliorer le service personnalisé qui vous est destiné.

Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique : Si votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la création de votre compte ou de la passation de votre commande, nous vous informons que vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution de vos commandes ou pour vous contacter afin de vous proposer de nouveaux services. Sans préjudice de ce qui précède, conformément aux dispositions légales, vous êtes informés que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur cette liste qui s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels vous avez déjà conclu un contrat.

Article 15. Conditions particulières complémentaires de l'option achat rapide

Vous avez la possibilité lors de votre commande sur Fnac.com, d'opter pour l'option d'achat rapide, en lieu et place du processus de commande classique. Toutes les autres dispositions des présentes Conditions Générales de Vente qui ne sont pas contraires avec l'option d'achat rapide continuent à s'appliquer.

L'option achat rapide ne doit être activée qu'une fois. Elle vous permet de passer votre commande facilement en un minimum de clics sur Fnac.com.

Pour cela, il suffit de paramétrer une adresse et une carte de paiement par défaut (si vous n'avez pas de moyen de paiement enregistré dans votre compte, il vous sera demandé de le renseigner au moment du paiement). Ces paramètres sont modifiables dans « Mon Compte », rubrique « Mon option Achat rapide ».

Une fois l'option « achat rapide » activée, lorsque vous cliquerez sur le bouton « Achat rapide », ces informations de livraison et paiement seront automatiquement prises en compte pour votre commande. Une page récapitulative vous permettra de vérifier le montant des frais de livraison et de finaliser votre commande. Une authentification pourra vous être demandée avant la validation de votre achat.

Les paiements effectués dans le cadre de l'achat rapide sont tout aussi sécurisés que pour une commande classique. Fnac conserve vos données bancaires de façon sécurisée pour vous éviter une nouvelle saisie de vos coordonnées. L'annulation de la commande est toujours possible tant que votre Article n'a pas encore été expédié.

A noter, les commandes en achat rapide sont livrables en France Métropolitaine et les DOM TOM, et sont réservées aux personnes majeures (Fnac n'étant pas en mesure de vérifier l'âge de ses clients, vous garantissez donc être une personne majeure.)

Vous pouvez désactiver l'option « Achat Rapide » quand vous le désirez en vous rendant dans « Mon compte », rubrique « Mon option Achat rapide ».

Annexe 1

Article L. 217-4 Code de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer 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.

Article L. 217-5 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 :
 - o - 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 ;
 - o - 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.

Article L217-12 Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-16 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.

Article 1641 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 1648 alinéa 1er 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.

Annexe 2 – Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur fnac.com (produits vendus et expédiés par Fnac) – sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de FNAC – service clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavoisirs – 94200 Ivry-sur-Seine

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / pour la présentation de service(*) ci-dessous :

Commandé le / Reçu le (*)

Numéro de la commande :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
:

Date :

(*) Rayez la mention inutile

2. Conditions générales de ventes pour les produits retirés en magasins

Date de dernière mise à jour : 05/04/2017

Les présentes conditions générales de vente régissent exclusivement les ventes de certains produits proposés sur www.fnac.com (site géré par la société Fnac Direct SA – Siège social : Le Flavia - 9 rue des bateaux-lavoirs - 94768 Ivry-sur-Seine Cedex RCS Créteil B 377 853 536) avec exercice de la faculté de retirer vos produits commandés, dans le magasin FNAC (France métropolitaine et Monaco) de votre choix parmi ceux proposés sur fnac.com (produits vendus par Fnac – Hors Marketplace).

Fnac Direct agit pour son propre compte pour le retrait magasin standard et, pour le retrait magasin 1h au nom et pour le compte des sociétés suivantes exploitant des magasins à enseigne Fnac en France métropolitaine et Monaco:

- FNAC PARIS SA (9 rue des Bateaux-Lavoirs, 94200 Ivry sur Seine, RCS Créteil B 350 127 460) RELAIS FNAC SAS (9 rue des Bateaux-Lavoirs, 94200 Ivry sur Seine RCS Créteil B 334 473 352)
- CODIREP SNC (9 rue des Bateaux-Lavoirs, 94200 Ivry sur Seine RCS Créteil B 343 282 380) FNAC PERIPHERIE SASU (9, rue des Bateaux-Lavoirs, 94200 Ivry-sur-Seine – RCS Créteil 434 001 954)
- FNAC MONACO Société Anonyme (17 avenue des Spelugues – Galerie Commerciale du Métropole MC Principauté de Monaco Répertoire du Commerce et de l'Industrie n°96S03172)
- Ainsi que les entreprises franchisées sous l'enseigne FNAC en France métropolitaine

Ci-après désignées ensemble sous le terme « FNAC »

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles en vigueur pour les achats auprès de Fnac Direct et celles applicables en cas d'achat directement en magasin.

Article 1 - Prix

1.1 - Les prix de nos produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA + autres taxes et notamment taxe sur les vidéogrammes, éco-participation...).

1.2 - Nous nous réservons le droit de modifier les prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de commande par le client.

1.3 - Les produits demeurent la propriété du vendeur jusqu'au complet encaissement du prix. Nous vous rappelons qu'au moment où vous prenez possession physiquement des produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement des produits vous sont transférés.

1.4 - FNAC n'a pas vocation à vendre à des professionnels, les produits et services vendus par Fnac sont réservés aux particuliers.

Article 2 - Commande

Vous pouvez faire une commande :

- Sur Internet : www.fnac.com.
- Par téléphone au 0892 35 04 05 (Service 0,40€/min + prix appel) depuis la France métropolitaine.
- Du lundi au samedi de 9h à 19h30
- Au 33.1.53.56.28.00 depuis les DOM TOM et l'étranger Du lundi au samedi de 9h à 19h30.

Vous pouvez passer commande sur fnac.com et retirer votre produit en magasin si l'option « Retrait magasin » vous est proposée au cours de la validation de votre commande. Dans ce cadre, vous pouvez même opter pour la faculté « retrait 1 heure » si elle vous est proposée. Les conditions de retrait et délais de mise à disposition vous sont précisés au cours de la validation de votre commande.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de votre validation de commande.

Article 3 - Validation de votre commande

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les présentes « Conditions générales de vente – produits retirés en magasins » avant la passation de votre commande. La validation de votre commande vaut donc acceptation de ces « Conditions générales de vente – produits retirés en magasin ».

Un récapitulatif des informations de votre commande et des Conditions Générales de Vente, vous sera communiqué en format PDF via l'e-mail de confirmation de votre commande.

Article 4 - Disponibilité

Fnac est un détaillant et n'a pas vocation à vendre en quantités importantes les produits proposés. En conséquence, nous nous réservons le droit de refuser les commandes d'un même produit en quantité importante et ce dès 3 articles identiques.

Les offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont mentionnés sur fnac.com comme disponibles dans les magasins concernés.

Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des produits par magasin vous sont fournies au moment de la passation de votre commande. Ces informations provenant directement des magasins, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement exister. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par mail ou par courrier. Votre commande sera alors automatiquement annulée et vous serez immédiatement remboursé par crédit sur votre compte si votre compte bancaire a déjà été débité.

Article 5 - Retrait du produit en magasin

Les produits commandés sur fnac.com ne sont mis à disposition que dans les magasins FNAC de France métropolitaine et Monaco indiqués par une " * " sur les pages de choix du magasin du Site Fnac.com. Une fois la commande de produits validée sur fnac.com, les produits ne pourront être retirés qu'auprès du magasin que vous avez indiqué au cours du processus de commande.

Pour retirer votre commande en magasin Fnac :

Présentez-vous au Retrait des achats du magasin Fnac sélectionné pour le retrait avec les documents suivants :

- l'e-mail de confirmation de commande
- une pièce d'identité valide
- la carte bancaire ayant servi au paiement sur le site fnac.com et devant être au même nom que la pièce d'identité (pour les commandes avec retrait en 1h).

Attention : Seule la personne ayant effectué la commande peut retirer le produit commandé.

En cas de retard de mise à disposition, nous vous proposerons par mail une nouvelle date de mise à disposition. En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de mise à disposition, vous bénéficiez de la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'article L 216-2 du Code de la consommation, et nous vous rembourserons si votre compte bancaire a déjà été débité. A défaut de retrait dans le magasin concerné du ou des produits achetés dans les 30 jours ouvrés suivant la date de mise à disposition du ou des produits, la commande sera résolue de plein droit. Dans ce cas vous serez immédiatement remboursé dans les conditions de l'article 7 si vous avez été débité.

Nous vous invitons également à consulter régulièrement votre suivi de commande et à contacter le Service clientèle pour toute question ou en cas de problème. Nous mettons à votre disposition un numéro Azur (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) indiqué dans l'email de confirmation de commande que vous recevrez après validation de votre commande, et accessible dans votre page "Mon Compte" ; pour cela il vous suffit de vous identifier à l'aide de votre adresse e-mail et votre mot de passe.

Article 6 - Paiement

Nous vous rappelons que le fait de valider votre commande implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué. Le règlement de vos achats peut s'effectuer selon les moyens de paiement acceptés par FNAC indiqués dans la rubrique Moyens de paiement .Le débit de la carte est effectué immédiatement après commande des produits pour les commandes avec option pour le « retrait 1h ». Pour les autres commandes avec retrait magasin, le débit de la carte est effectué au moment de l'expédition de la commande vers le magasin du retrait.

Dans le cas du « Retrait 1h » : Votre facture vous sera éditée directement en magasin au nom du magasin et vous la recevrez également sur votre compte FNAC.

Pour les autres commandes avec retrait magasin: Votre facture vous sera éditée immédiatement lors de la validation de la commande sur www.fnac.com et sera également accessible sur votre compte FNAC.

Article 7 - Droit de rétractation

7.1 – Délai légal du droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter du retrait de vos produits pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Après communication de votre décision d'exercer votre droit de rétractation dans ce délai de 14 jours, vous disposez d'un autre délai de 14 jours pour renvoyer le ou les produits concernés par la rétractation.

7.2 - Délai contractuel de rétraction

Pour les commandes de produits sur fnac.com (produits vendus et expédiés par FNAC) retirés en magasin, nous vous offrons la possibilité d'exercer votre droit de rétractation dans un délai de 15 jours à compter du retrait des produits. Ensuite vous disposez d'un autre délai de 15 jours à compter de la communication de votre décision de rétractation pour nous renvoyer le ou les produits concernés.

En cas de commande contenant plusieurs produits, passée sur Fnac.com avec retrait magasin, le délai de 15 jours pour communiquer votre décision de rétractation court à compter du retrait du dernier produit.

Les modalités d'exercice de votre droit de rétractation sont précisées à l'article 7.3.

7.3 Conditions d'exercice du droit de rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des produits commandés seront remboursés, les frais de retour restant à votre charge.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf, et, si possible, accompagnés d'une copie de la facture d'achat pour une gestion optimisée. En cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit, votre responsabilité peut être engagée.

Pour exercer votre droit de rétractation, conformément aux dispositions légales, vous trouverez ci-joint en Annexe 2 le formulaire-type de rétractation à nous adresser à l'adresse suivante : FNAC Service Clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavois – 94200 Ivry-sur-Seine. Vous pouvez exercer votre droit de rétractation par tout moyen à la FNAC et notamment par courrier postal ou un mail exprimant votre volonté de vous rétracter sans aucune ambiguïté, et mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

Une fois le formulaire ou la déclaration de rétractation envoyée à FNAC au plus tard dans les 15 jours suivant le retrait de votre commande, vous devez :

- Si vous avez passé commande avec l'option « Retrait 1h » : vous devez retourner le produit auprès du magasin FNAC sélectionné pour le retrait lors de votre commande, dans un délai raisonnable et, au plus tard, dans les 15 jours à compter de l'envoi du formulaire ou de la déclaration de rétractation à FNAC;
- Pour les autres commandes avec retrait magasin : vous pouvez, dans un délai raisonnable et, au plus tard, dans les 15 jours à compter de l'envoi du formulaire ou de la déclaration de rétractation à FNAC, soit retourner votre produit auprès d'un magasin FNAC, soit le renvoyer à FNAC DIRECT.

Si vous décidez de renvoyer le produit auprès de FNAC DIRECT, conformément aux dispositions légales, vous trouverez via le lien ci-dessous, pour les produits ne pouvant nous être renvoyés par la Poste en raison de leur nature et/ou de leur taille, une estimation des frais de retours auprès d'un transporteur, à votre charge

Pour obtenir une estimation de vos frais de retour :

- 1. Rendez-vous sur le site de Chronopost à cette adresse.
- 2. Cliquez sur « TARIFS PRATIQUES EN POINTS DE VENTE (Bureaux de Poste et Agences Chronopost)

Cette estimation de frais de retour n'engage pas FNAC. Le prix à payer pour le renvoi de votre produit pourra varier suivant le transporteur que vous aurez choisi pour renvoyer votre produit.

7.4 - Produits exclus du droit de rétractation

Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les enregistrements audio, vidéo ou de logiciels informatiques descellés par le client, les biens confectionnés selon les spécifications du client ou personnalisés et les biens descellés par le client et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

7.5 - Adresse de retour :

Contactez notre Service Clients en cliquant [ici](#).

7.4 - Remboursement

En cas d'exercice du droit de rétractation, FNAC procédera au remboursement des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle FNAC est informée de votre décision de vous rétracter et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande (sauf votre accord exprès pour un remboursement selon un autre moyen de paiement). Cette date de remboursement pouvant être différée jusqu'à récupération du produit ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de l'expédition du produit, la date retenue était celle du premier de ces faits.

Il est cependant précisé, dans l'hypothèse d'un paiement total ou partiel par chèques cadeaux, que ceux-ci ne peuvent être remboursés ni en espèces, ni par chèque, ni par carte bancaire. Le remboursement des achats effectués par chèques cadeaux s'effectuera exclusivement sous forme de chèques cadeaux pour un montant identique à celui payé sous cette forme.

Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté quel qu'en soit motif.

Les avantages obtenus lors de l'achat de produit, notamment grâce à une carte de fidélité, seront annulés en cas de restitution du produit accompagnée d'un remboursement dudit produit

Article 8 - Sécurisation

Notre site fait l'objet d'un système de sécurisation : nous avons adopté le procédé de cryptage SSL mais nous avons aussi renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

Article 9 - Service clientèle

Pour toute information ou question, notre service clientèle est à votre disposition ici.

Pour passer une commande : 0892 35 04 05 (Service 0,40€/min + prix appel) du lundi au vendredi de 9h à 19h30.

Pour un suivi de commande, pour l'exercice du droit de rétractation ou pour faire jouer les garanties légales ou les garanties commerciales : vous pouvez nous contacter au 0 969 32 43 34 (coût d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe – surcoût éventuel selon opérateur) depuis la France métropolitaine du lundi au samedi de 9h00 à 19h30.

Formulaire : Suivi de commande

Vous êtes informé que dans le cadre de l'activité du service clientèle vos données sont accessibles par des sous-traitants, agissant pour le compte de FNAC, situés dans des pays hors Union Européenne. FNAC met en œuvre toute procédure requise pour obtenir les garanties nécessaires à la sécurisation de tels transferts. Plus d'information sur le traitement de vos données dans la rubrique Données personnelles.

Article 10 - Propriété intellectuelle

10.1 - Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, œuvres et images reproduits ou représentés sur les sites de la Fnac sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. À ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle des sites de la FNAC ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur les sites de la Fnac est strictement interdite.

10.2 - Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur les sites de la Fnac sont protégés au titre du droit des marques. La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du titulaire de la marque.

10.3 - Certains produits tels que notamment les logiciels font l'objet de droit d'utilisation personnels et spécifiques réglementant les copies, diffusion publique, location. Vous devez respecter les conditions générales d'utilisation de ces produits, et Fnac Direct ne saurait être responsable des utilisations qui pourraient être faites des produits dans ce cadre.

Article 11 - Responsabilité

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de Fnac ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est utilisé (par exemple

en cas d'interdiction d'un produit...). Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander.

Les photos sont communiquées à titre illustratif. Nous vous invitons à vous reporter au descriptif de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises; et en cas de doute ou si vous souhaitez des renseignements complémentaires n'hésitez pas à nous contacter au 0892 35 04 05 (Service 0,40€/min + prix appel). Fnac Direct n'est responsable que du contenu des pages qu'elle édite.

En cas d'achats à titre professionnel, Fnac n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits. Nous vous rappelons qu'il est prudent de procéder à la sauvegarde des données contenues dans les produits achetés. Fnac ne saurait être responsable de toutes pertes de données, fichiers ou des dommages définis au paragraphe précédent. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité de matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de Fnac.

Nos produits ont des performances compatibles avec des usages professionnels même si la FNAC n'a pas vocation à vendre à des professionnels. Fnac ne pourra voir en conséquence sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit résultant d'une activité professionnelle. De même la FNAC ne saurait en aucun cas être responsable au titre des dommages résultant d'une mauvaise utilisation de l'appareil par le client.

Article 12 - Garanties

12.1 - Conformité des produits

Conformément aux dispositions des garanties légales de conformité et des vices cachés (visées dans l'encadré ci-dessous et dont les textes sont précisées en Annexe 1 des présentes conditions), nous vous remboursons ou nous vous échangeons les produits apparemment défectueux ou ne correspondant pas à votre commande. Si vous demandez le remboursement, nous vous remercions de bien vouloir nous contacter au numéro Azur (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) accessible indiqué dans l'email de confirmation de commande et accessible dans votre page « Mon Compte » ; pour cela il vous suffit de vous identifier à l'aide de votre adresse e-mail et votre mot de passe.

Les produits doivent nous être retournés ou rapportés en magasin dans l'état dans lequel vous les avez reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...) dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions. Les dispositions de cet article ne vous empêchent pas de bénéficier du droit de rétractation prévu à l'article 7.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur ;

- 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 six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à 24 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 pouvant éventuellement couvrir votre bien. Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

12.2 - Garantie commerciale et SAV sur les produits techniques

12.2.1 Généralités

Nous vous informons, qu'en plus des garanties légales dont vous disposez sur votre produit décrites à l'article 12.1 des présentes, vous pouvez éventuellement bénéficier, pour certains produits techniques commandés sur Fnac.com, (si précisé sur votre facture FNAC), de la garantie commerciale FNAC pour la durée indiquée sur votre facture (garantie décrite ci-dessous).

Pour pouvoir bénéficier de la garantie commerciale FNAC sur votre produit, il convient impérativement de conserver la facture d'achat du produit.

Si vous avez souscrit un contrat d'assurance ou d'extension de garantie FNAC couvrant votre produit, vous pouvez la faire jouer, suivant ses conditions de mise en œuvre (cf conditions d'assurance et d'extensions de garantie accessibles en magasins FNAC et sur fnac.com).

Par ailleurs les produits achetés auprès de FNAC bénéficient d'un SAV FNAC en magasin (voir Conditions Générales de réparation SAV).

12.2.2 Conditions de la garantie commerciale FNAC :

Attention : La facture d'achat du produit tient lieu de garantie et de certificat de dédouanement. Aucun duplicata ne sera délivré. Nos produits sont destinés à des particuliers pour une utilisation familiale et bénéficient (si précisé sur la facture) d'une garantie totale (pièces et main d'œuvre) pour la durée mentionnée dans la colonne « gar » (au recto de votre facture) à l'exclusion de :

- Batteries, lampes, antennes télescopiques, casques de baladeurs, microphones, l'usure des têtes d'enregistrement, de lecture et les diamants et, plus généralement, les consommables fournis avec les appareils ;
- Les données et/ou logiciels enregistrés sur les appareils ;
- Les accessoires de jeu vidéo sont garantis trois mois ;

- Les dommages causés par la foudre, par une surtension électrique et/ou l'utilisation d'une antenne défectueuse ;
- Les dommages causés par une cause externe : foudre, choc, pression excessive, présence d'eau et/ou de sable et/ou de poussière, accident, fluctuation de courant, virus informatique, oxydation, et plus généralement tous corps étrangers à l'appareil ainsi que résultant d'une utilisation anormale ou contraire aux prescriptions du constructeur (telles que mentionnées dans les notices fournies) ;
- Les dommages causés par tous logiciels non fournis d'origine avec les appareils et par le branchement de périphériques non compatibles.

Les réparations sont soumises aux conditions générales du SAV FNAC. Les dispositions de cette garantie s'appliquent sans préjudice des conditions d'extension de garantie éventuellement souscrites

Article 13 - Droit applicable – Litiges – Traitement des réclamations - Médiation

Droit applicable : Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

Traitement des réclamations : Pour toute réclamation vous pouvez contacter le service clientèle aux coordonnées mentionnées à l'Article 10 des présentes conditions.

Notre entreprise adhère au Code Déontologique de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance).

Vous rencontrez un problème avec une commande : <http://www.fevad.com/mediation>

Médiation des litiges de consommation : Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, FNAC adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>

Vous pouvez recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée auprès de FNAC sur internet. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Consommateur FNAC (9 rue des Bateaux-Lavoisirs – 94200 Ivry-sur-Seine).

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de FNAC, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur : <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>

Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges : Conformément à l'article 14 du 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/>

Article 14 - Données personnelles

Les informations nominatives et données personnelles vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Elles peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations telles que celles chargées de l'exécution des services et commandes pour leur gestion, exécution, traitement et paiement. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Il vous suffit de nous écrire en ligne à Service clientèle ou par courrier à FNAC, Service consommateurs, 9 rue des Bateaux-Lavois – 94768 Ivry-sur-Seine Cedex, en nous indiquant vos nom, prénom, e-mail adresse et si possible votre référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, votre courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

En fonction de vos choix émis lors de la création ou consultation de votre compte, vous serez susceptibles de recevoir des offres de Fnac Direct, ainsi que de sociétés et enseignes du groupe FNAC comme indiqué lors de la création de votre compte. Si vous ne le souhaitez plus, vous pouvez à tout moment nous en faire la demande en le précisant dans Mon compte rubrique "Informations personnelles".

Notre site est également conçu pour être particulièrement attentif aux besoins de nos clients. C'est entre autres pour cela que nous faisons usage de cookies. Le cookie a pour but de signaler votre passage sur notre site. Les cookies ne sont donc utilisés par Fnac Direct que dans le but d'améliorer le service personnalisé qui vous est destiné.

Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique : Si votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la création de votre compte ou de la passation de votre commande, nous vous informons que vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution de vos commandes ou pour vous contacter afin de vous proposer de nouveaux services. Sans préjudice de ce qui précède, conformément aux dispositions légales, vous êtes informés que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous

inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur cette liste qui s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels vous avez déjà conclu un contrat.

Annexe 1

Article L. 217-4 Code de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer 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.

Article L. 217-5 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.

Article L217-12 Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-16 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.

Article 1641 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 1648 alinéa 1er 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.

Annexe 2 – Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur fnac.com (produits vendus et expédiés par Fnac) – sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de FNAC – service clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavois – 94200 Ivry-sur-Seine.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commandé le

Retrait le

Numéro de la commande :

Magasin de retrait

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

:

Date :