

# Conditions générales

## CARTE FNAC+

Date de dernière mise à jour : 15/02/2023

« FNAC+ » est un service d'abonnement proposé par la société FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES

Siège social : Le Flavia - 9 rue des bateaux-lavoirs - 94768 Ivry-sur-Seine Cedex

RCS Créteil B 775 661 390

TVA intracommunautaire : FR63775661390

(Ci-après dénommée FNAC ou la société FNAC).

Le service Adhésion Carte FNAC+ ci-après dénommé « le Service » est proposé dans les magasins FNAC et sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com) par les entités juridiques du groupe FNAC agissant au nom et pour le compte de FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES. Il vous permet, en souscrivant un abonnement payant d'1 an de bénéficier des avantages définis ci-après.

Le Service est subordonné à l'acceptation préalable des présentes Conditions générales du Service. Nous vous conseillons de consulter la rubrique « Besoin d'aide » pour toutes précisions et informations pratiques sur le Service Carte FNAC+.

## 1. Généralités :

Les présentes Conditions générales du Service régissent exclusivement le service fourni par la société FNAC sous la dénomination "CARTE FNAC+". Ces Conditions générales du Service sont applicables aux inscriptions au Service souscrites sur le site [fnac.com](http://fnac.com) et dans les magasins FNAC (Hors Gares et Aéroports). Les Conditions générales de vente relatives aux commandes de produits FNAC demeurent également applicables.

Vous vous engagez à fournir des informations sincères et véritables vous concernant.

Les présentes dispositions s'entendent sans préjudice des dispositions légales en la matière et notamment celles prévues au Code de la Consommation.

Vous vous engagez à informer FNAC sous 15 jours de toute modification des informations fournies lors de la souscription de votre abonnement et notamment tout changement d'adresse e-mail ou de coordonnées bancaires. A défaut FNAC sera susceptible de suspendre votre abonnement dans les conditions prévues à l'article 15 « Suspension » des présentes Conditions générales du Service.

Le Service est réservé aux particuliers et ne peut être utilisé à des fins professionnelles. Le Service n'est pas disponible pour les entreprises et personnes morales, ni pour les clients commandant des articles dans le but de les revendre ou pour un usage commercial, professionnel ou institutionnel.

Le Service est accessible aux personnes mineures sous réserve de l'accord exprès de leur représentant légal.

La société FNAC peut apporter toutes modifications qu'elle jugera nécessaire au Service. Les conditions générales du Service seront alors celles en vigueur sur le site à la date de la souscription au Service. Toute évolution du Service et/ou des avantages en vigueur sera communiquée aux adhérents du Service par email au moins quinze jours avant leur prise d'effet.

Vous pouvez également compléter le service FNAC+ d'une option paiement, associée à un crédit renouvelable annuellement<sup>(\*)</sup>. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## 2. Accès au service et validation de la souscription :

### 2.1 Accès au Service

Pour accéder au Service, vous devez :

- Avoir ou Créer un compte fnac.com et vous enregistrer
- Accepter les conditions d'utilisation du compte FNAC accessibles [ici](#)
- Confirmer votre acceptation des Conditions générales du Service et valider votre inscription au Service.

Le compte fnac.com vous permet de vous identifier sur le Site [www.fnac.com](http://www.fnac.com) et vous permet l'accès aux différents services proposés par FNAC. Le compte fnac.com est accessible avec un identifiant et un mot de passe qui vous est strictement personnel.

Vous pourrez modifier votre mot de passe en accédant à la rubrique « Mon Compte » sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com).

Vous devez informer immédiatement la société FNAC de toute perte ou utilisation non autorisée de votre compte, de vos identifiants et mot de passe. Les mots de passe et identifiants sont personnels et vous vous engagez à ne pas les divulguer. À ce titre, vous êtes seul responsable de leur utilisation.

Toute tentative de substitution de mot de passe ou d'identifiant d'un autre utilisateur est strictement interdite. Nous nous réservons le droit d'accepter ou de refuser votre inscription pour tous motifs légitimes et dans les limites autorisées par la loi applicable.

### 2.2 Validation de la souscription

**Toute souscription à l'abonnement Fnac+ entraîne la fin de votre ancienne adhésion.**

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions générales du Service avant la souscription au Service. La validation de votre commande vaut donc acceptation de ces Conditions générales du Service.

Un récapitulatif des informations liées au Service et les Conditions générales du Service, vous seront communiqués en format PDF via l'e-mail de confirmation de votre commande.

Adhésion en ligne : lors d'une adhésion au Service effectuée en ligne sur Fnac.com (hors carte FNAC+ avec fonction crédit), la FNAC communiquera, par courriel à l'adhérent titulaire son numéro d'adhérent lui permettant de bénéficier en ligne des avantages du programme de fidélité FNAC+. L'adhérent au Service pourra également si besoin retirer la carte magnétique avec son numéro de carte adhérent, à tout moment, sur simple présentation d'une pièce d'identité, à l'accueil des magasins FNAC de France métropolitaine (Hors Gares et Aéroports). L'adhérent au Service peut obtenir une carte personnalisée dématérialisée, dite digitale, en téléchargeant gratuitement l'application mobile FNAC disponible sur App Store ou Google Play.

Adhésion en magasin (Hors Gares et Aéroports) : lors de l'adhésion en magasin, la FNAC remet à l'adhérent, dit adhérent titulaire, une carte.

Pour les renouvellements : l'adhérent conserve son numéro d'adhérent lui permettant de bénéficier en magasin ou en ligne des avantages du Service.

La conservation et l'usage de la Carte et/ou du numéro d'adhérent FNAC+ s'effectue sous la seule responsabilité de l'adhérent titulaire.

Le service FNAC+ permet l'enregistrement des achats et permet d'avoir accès aux avantages FNAC+ en vigueur au jour de votre achat.

## 3. Avantages

Ces avantages, à la date des présentes, sont les suivants :

- Le bénéfice d'opérations promotionnelles sur des articles des univers CD,DVD, Blu-Ray et sur des articles ou ensemble d'articles sélectionnés par la FNAC ou de tarifs spéciaux négociés par la FNAC sur une sélection de concerts, spectacles ou autres activités de loisirs (dans la limite des quotas alloués à ces tarifs par les organisateurs de spectacles). Ces offres spéciales sont annoncées régulièrement, sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com). Offre non valable sur les livres, billetterie, coffrets cadeaux, offres adhérents ponctuelles et non cumulable avec toute autre promotion en cours réservée ou non aux adhérents FNAC. Cette liste de produits éligibles est soumise à modifications.
- Le bénéfice d'une remise de 5%<sup>(2)</sup> sur une sélection de produits d'équipement technologique, de logiciels utilitaires, d'accessoires et de petits électroménagers identifiés par affichage.
- Le bénéfice d'une remise de 5% sur les livres dans les magasins FNAC (remise autorisée par la loi en vigueur, appliquée sur le prix fixé par l'éditeur).
- La livraison gratuite et illimitée valable en France métropolitaine sur les tous les produits (hors livres et billetterie) vendus dans les magasins FNAC & DARTY et sur Fnac.com et Darty.com (Hors marketplace sur les deux sites) et [photo.fnac.com](http://photo.fnac.com). Pour plus d'informations, renseignez-vous auprès d'un conseiller ou consultez les conditions de livraison sur la page <https://www.fnac.com/livraison>.

- Le bénéfice d'une remise de 5% sur une sélection de produits des univers Kids, Papeterie, Sport, Bricolage et Jardinage identifiés par affichage.
- Le bénéfice d'une remise de 5% sur les travaux photo (produits photo personnalisés) sur fnac.com, rubrique Tirages Photo et sur les Cartes Photo des tirages immédiats en magasin. Non valable sur les coffrets ni sur les produits en commande laboratoire depuis les bornes magasin.
- Les adhérents de la carte FNAC+ auront la possibilité de bénéficier pendant la durée de leur abonnement FNAC+ des 4 premiers mois offerts à l'Offre Deezer Premium. Pour en bénéficier, l'adhérent devra s'inscrire sur le site français de Deezer.com et en respecter les conditions générales d'utilisation. En effet, la relation contractuelle s'établira seulement entre Deezer et l'adhérent. FNAC sera alors extérieure à la relation. L'adhérent pour bénéficier de l'Offre Deezer Premium FNAC devra être un nouveau client Deezer. C'est-à-dire qu'il ne devra pas avoir été dans les douze mois précédant la souscription un client Deezer. Cette Offre est non cumulable avec d'autre offres promotionnelles et n'est utilisable qu'une seule fois. Si l'adhérent ne souhaite pas prolonger son abonnement au-delà de la période d'abonnement des 4 premiers mois en cours, alors il devra nécessairement demander la résiliation sur son compte Deezer sur [www.deezer.com](http://www.deezer.com), sous réserve d'avoir respecté un délai de 48H avant son terme. À défaut, le contrat sera reconduit tacitement de manière mensuelle au prix standard pratiqué par Deezer.
- Les adhérents de la Carte FNAC+ auront la possibilité de bénéficier de l'offre d'ePresse dans les conditions suivantes. L'offre permet de bénéficier pendant la durée de l'abonnement FNAC+ des 4 premiers mois offerts de l'offre d'ePresse grâce à la carte FNAC+. L'offre est activable depuis le compte Fnac.com de l'adhérent FNAC+. L'offre est réservée aux personnes qui, dans les 12 derniers mois, n'ont pas été abonnées ou n'ont pas bénéficié d'une offre promotionnelle ePresse. Si l'adhérent FNAC+ ne souhaite pas prolonger son abonnement au-delà de la période d'abonnement des 4 premiers mois en cours, alors il devra nécessairement demander la résiliation en respectant les Conditions Générales d'Abonnement d'ePresse, À défaut, le contrat sera reconduit tacitement de manière mensuelle au prix standard pratiqué par ePresse.
- La possibilité de bénéficier de l'IZNEO Pass avec les trois premiers mois offerts puis facturée au prix mentionné dans les CGV d'IZNEO au jour de la souscription. La souscription se fait directement auprès d'IZNEO sur son site [izneo.com](http://izneo.com). Si le bénéficiaire de l'offre ne souhaite pas prolonger son abonnement, il devra le résilier au moins 48 heures avant la fin de la période initiale des 3 mois, en se rendant sur la page « abonnements » de son compte sur le site [izneo](http://izneo.com). Offre valable uniquement pour les nouveaux abonnés et pour les renouvelants à compter du 12/11/19. Il est rappelé que les avantages liés à la Carte FNAC+ sont destinés exclusivement aux particuliers et que l'usage de ces avantages à des fins professionnelles sera qualifié d'abusif et pourra entraîner la suspension puis la fin du Service conformément aux articles 12 et 13 des présentes. Les détenteurs de la Carte FNAC+ auront accès au catalogue de titre disponible dans le cadre de leur offre.

- L'accès aux **avantages FNAC & MOI** (sous réserve que nous ne l'ayez pas désactivé). Les avantages FNAC & MOI vous permettent de bénéficier d'une cagnotte commune et de cumuler des euros fidélités que vous pourrez dépenser. Les avantages FNAC & MOI vous permettent également de bénéficier de remises et prix spéciaux auprès de partenaires. Pour en savoir plus nous vous invitons à consulter les CGU des avantages Fnac & moi. En souscrivant à FNAC+ vous acceptez les Conditions générales d'utilisation de FNAC & MOI (présentes en annexe 2).

La FNAC se réserve le droit de faire évoluer son programme d'adhésion. Nous vous en informerons au moins 15 jours avant son effectivité. Notamment, si tout partenariat avec des tiers venait à prendre fin l'adhérent FNAC ne pourrait demander une compensation financière.

Ces différents avantages ne sont pas accordés :

- Sur les produits et services bénéficiant déjà d'une offre promotionnelle réservée ou non aux adhérents, notamment les offres adhérents, les Bons Plans, les affaires de FNAC et les 1er prix,
- Sur les produits et services pour lesquels elles seraient prohibées par les dispositions légales ou réglementaires (notamment revente à perte),
- Sur les consoles de jeux, coffrets téléphoniques prépayés ou avec abonnement, abonnements, recharges et kits d'accès et abonnement Internet,
- Sur les cartes-cadeaux, les chèques-cadeaux ou coffrets-cadeaux, les prestations de billetterie de spectacles, les prestations de SAV et ceux proposés sur des portails de téléphonie mobile.

Sur Fnac.com, ces différents avantages sont valables uniquement sur les produits vendus et expédiés par Fnac.com.

Les avantages ne sont pas cumulables. Les avantages obtenus (à l'exception des économies réalisées sur le compte de fidélité FNAC) demeurent valables pendant la durée de validité de la Carte FNAC+ titulaire.

Les achats bénéficiant d'une remise immédiate peuvent être réglés à l'aide de cartes et de chèques cadeaux FNAC et des autres cartes et chèques-cadeaux inter-enseignes, excepté lorsque ces derniers excluent expressément leur utilisation pour des achats bénéficiant d'un avantage Carte FNAC+.

Les avantages obtenus lors de l'achat de produit ou service seront annulés en cas de restitution du produit ou service accompagnée d'un remboursement dudit produit ou service.

Les avantages ne peuvent être obtenus en magasins FNAC que sur présentation en caisse de la Carte FNAC+, ou de la carte dématérialisée accessible dans l'application FNAC et sur [www.fnac.com](http://www.fnac.com) qu'après avoir renseigné le numéro de la Carte FNAC+ dans "Vos informations personnelles" de la rubrique "Mon compte".

Ces avantages ne sont valables qu'en France Métropolitaine et Monaco.

## 4. Durée de l'abonnement / Résiliation

Le Service que vous souscrivez a une durée d'un (1) an – hors périodes d'essai gratuites. A l'échéance de la période d'essai ou de la première période d'un an, le Service sera reconduit par tacite reconduction pour une durée d'un an à compter de la fin de la période d'essai ou de la date anniversaire de la souscription, sauf si vous y mettez fin au plus tard - 5 jours avant la fin de la période d'abonnement en cours.

La date limite de résiliation vous est communiquée conformément à l'article L 215-1 du Code de la Consommation par email et vous pouvez la consulter à tout moment dans votre compte fnac.com rattaché à votre adhésion rubrique « Mon adhésion ».

**Résiliation** : Si vous ne souhaitez pas renouveler le Service à l'échéance, la notification du refus doit s'effectuer avant la date limite de résiliation indiquée dans l'email de prévenance ou dans votre compte fnac.com, auprès de FNAC par courrier ou directement sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com) depuis votre compte rattaché au Service FNAC+ rubrique « Mon adhésion » en cliquant sur le lien « Annuler le renouvellement ». La prise en compte de la notification sera effective au terme de la période en cours sous réserve de l'avoir résilié avant la date limite telle qu'indiquée ci-avant.

La résiliation prend effet au terme de la période en cours et n'entraîne aucun remboursement du prix du Service sauf exercice de votre droit de rétractation dans les conditions prévues aux articles 9 et 10 des présentes Conditions générales du Service. L'ensemble des sommes versées au titre du Service resteront définitivement acquises à la FNAC.

FNAC se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute souscription au Service d'un utilisateur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'un abonnement antérieur ou en cas d'abus dans l'utilisation du Service.

## 5. Territoire

Le Service est réservé aux utilisateurs résidant sur le territoire français et disposant d'une carte bancaire émise en France par un établissement bancaire français établi sur le territoire français.

## 6. Prix - Modalités de paiement

Le prix du Service est consultable sur [www.fnac.com](http://www.fnac.com). Le fait de valider la souscription au Service implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

FNAC pourra modifier le prix du Service. Dans ce cas, le prix de votre service en cours ne sera pas modifié pendant la période en cours et le Service au nouveau prix sera soumis à l'acceptation de l'adhérent au moment du renouvellement de sa carte. FNAC vous informera par e-mail à l'adresse renseignée dans votre compte de toute hausse de tarif. Le règlement du Service s'effectue par cartes bancaires Visa, MasterCard, autres Cartes Bleues ou par codes, cartes cadeaux FNAC.

La souscription au Service implique l'acceptation de la conservation automatique des coordonnées de la carte bancaire ayant servi à la souscription au Service - en période d'essai ou hors période d'essai - pour les besoins de la gestion de votre abonnement en reconduction tacite.

**En souscrivant au Service en ligne - vous acceptez la conservation des coordonnées de la carte bancaire renseignée au moment de la souscription, pour la gestion du Service en reconduction tacite.** A chaque date anniversaire si vous n'avez pas mis fin au Service avant la date limite de résiliation telle que mentionnée ci-avant, le prélèvement du montant du Service sera effectué automatiquement à partir des coordonnées de la carte bancaire que vous avez accepté de conserver dans votre compte fnac.com pour cette finalité lors de la souscription au Service.

Dans le cas où la carte conservée au moment de la souscription au Service en ligne est périmée ou a été supprimée de votre compte, vous acceptez que la FNAC effectue le prélèvement nécessaire au paiement de votre Service en reconduction tacite sur toute autre carte conservée dans votre portefeuille électronique pour cette finalité. La dernière carte valide enregistrée dans votre portefeuille électronique (situé dans « mon compte » rubrique « moyens de paiement ») sera alors prélevée. Vous serez informé de l'échéance de votre adhésion et du prélèvement par email ou par courrier avant l'échéance du Service. Vous pourrez consulter la carte utilisée pour le prélèvement 85 jours avant l'échéance en vous rendant dans votre compte fnac.com rattaché au Service, rubrique « Mon adhésion ».

**Si vous avez souscrit au Service en magasin, et que votre carte bancaire est sauvegardée lors d'un achat sur le site fnac.com,** les coordonnées de votre carte bancaire seront conservées dans votre compte fnac.com en vue de la reconduction tacite du Service Sauf opposition de votre part lors de vos commandes sur fnac.com, vous acceptez que la FNAC effectue le prélèvement nécessaire au paiement de votre Service en reconduction tacite sur toute carte conservée dans votre portefeuille électronique pour cette finalité. La dernière carte valide enregistrée dans votre portefeuille électronique (situé dans « mon compte » rubrique « Mes Infos personnelles » puis « moyens de paiement ») sera alors prélevée. Vous serez informé de l'échéance de votre adhésion et du prélèvement par email ou par courrier avant l'échéance du Service. Vous pourrez consulter la carte utilisée pour le prélèvement 85 jours avant l'échéance en vous rendant dans votre compte fnac.com rattaché au Service rubrique « Mon adhésion ».

Lorsque la présente demande d'adhésion :

- a été effectuée en magasin ;
- que l'adhérent n'a pas de données bancaires enregistrées dans le portefeuille électronique du site fnac.com ou que la (les) carte(s) enregistrées dans son compte ne sont plus valides au moment de la reconduction ;

L'adhérent devra se rendre en magasin ou sur fnac.com pour procéder au règlement. A défaut de règlement, le Service prendra fin.

La FNAC se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute souscription au Service d'un utilisateur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Adhésion antérieure ou en cas d'abus dans l'utilisation du Service.

## 7. Conservation de vos coordonnées bancaires

Les coordonnées bancaires de la carte bancaire utilisée lors de la souscription au Service – et celles conservées lors de vos commandes sur fnac.com si vous ne vous y êtes pas opposé – sont enregistrées dans votre compte fnac.com de façon sécurisée. Vous pouvez visualiser la ou les carte(s) conservée(s) pour le service FNAC+ en mode masqué dans votre compte fnac.com rubrique « Mon adhésion ». Pour supprimer une carte vous devez vous rendre dans votre compte fnac.com rubrique « Mes moyens de paiement ». Dans ce cas cette carte n'apparaîtra plus et ne donnera plus lieu à de prochains prélèvements mais vos coordonnées bancaires resteront conservées par notre prestataire de paiement dans les limites nécessaires au traitement de votre abonnement et de ses suites (paiement, garantie, litige...). Les autres

cartes conservées dans votre portefeuille électronique FNAC pourront être prélevées au titre du Service si vous ne les avez pas supprimées et si vous ne résiliez pas le service conformément à ce qui est prévu à l'article 5 des présentes Conditions générales du Service.

## 8. Offre « Essai FNAC+ » (Service avec période d'essai)

En fonction des offres applicables et sous réserve d'éligibilité à l'offre Essai FNAC+, vous pouvez essayer gratuitement le Service pendant une durée limitée. Pour bénéficier de toute offre d'essai gratuite, vous devez procéder à votre inscription au Service en ligne en créant un compte fnac.com ou en utilisant votre compte fnac.com existant.

Sauf indication contraire, l'offre d'essai sera soumise aux présentes Conditions générales du Service.

A noter : Pendant la période d'essai du service FNAC+, conformément à la réglementation sur le prix du livre, les livraisons de livre sont facturées 0,01 ct par livraison.

Toute offre d'essai est limitée à une seule fois par utilisateur. Si vous avez déjà utilisé l'offre d'essai FNAC+, le bénéfice de l'offre pourra vous être refusé.

La FNAC se réserve le droit discrétionnaire de retirer ou de modifier les conditions de l'offre d'essai FNAC+ à tout moment, sans préavis et sans engager sa responsabilité.

Vous pouvez à tout moment choisir de ne pas prolonger votre essai avant la fin de la période d'essai en cours en le notifiant à FNAC par courrier ou directement depuis votre compte fnac.com.

A la fin de votre période d'essai gratuite, le Service sera automatiquement reconduit pour une période de 1 an moyennant le prix du Service sauf si vous y mettez fin au plus tard 24 heures avant la fin de la période d'essai en cours.

En souscrivant en ligne à l'offre d'essai FNAC+, vous acceptez la conservation automatique des coordonnées de la carte bancaires renseignée au moment de la souscription avec offre d'essai pour la gestion du Service en reconduction tacite. A l'échéance de votre période d'essai, si vous n'avez pas mis fin à votre abonnement avant la fin de la période d'essai gratuite, le prélèvement du montant du Service sera effectué automatiquement, à la fin de votre période d'essai, à partir des coordonnées de la carte bancaire que vous avez accepté de conserver dans votre compte pour cette finalité lors de la souscription à l'abonnement avec période d'essai gratuite.

Dans le cas où la carte conservée au moment de la souscription en ligne à l'offre d'essai FNAC+ est périmée ou a été supprimée, vous acceptez que la FNAC effectue le prélèvement nécessaire au paiement du Service en reconduction tacite sur toute autre carte conservée dans votre portefeuille électronique. La dernière carte valide enregistrée dans votre portefeuille électronique (situé dans « mon compte » rubrique « moyens de paiement ») sera alors prélevée. Vous serez informé préalablement du prélèvement sur la carte concernée par email avant chaque échéance.

Si vous ne possédez plus de carte bancaire valide à l'échéance de votre période d'essai, la FNAC se réserve le droit d'annuler le Service à la fin de la période d'essai ainsi qu'à chaque échéance.

Si vous ne souhaitez pas renouveler le Service au-delà de la période d'essai la notification doit s'effectuer auprès de FNAC par courrier ou directement dans votre compte fnac.com. La prise en compte de la notification sera effective au terme de la période d'essai en cours sous réserve de l'avoir résiliée au moins 5 jours avant son terme.

Les coordonnées bancaires de la carte utilisée pour la souscription au Service avec offre FNAC+ découverte sont enregistrées et peuvent être modifiées dans les conditions décrites à l'article 8.

## 9. Droit de rétractation - Dispositions applicables à la souscription sur fnac.com

Le Service prend effet à la date de souscription du Service (avec ou sans période d'essai). Conformément aux dispositions légales en vigueur, si vous avez souscrit au Service sur fnac.com, vous bénéficiez d'un droit de rétractation pendant 14 jours à compter de la souscription au Service. En cas de souscription au Service avec une période d'essai, vous bénéficiez d'un droit de rétractation à compter de la souscription à l'abonnement avec offre d'essai. La durée de la période d'essai est susceptible de varier en fonction des offres mises en place par la FNAC. Dans le cas d'une période d'essai supérieure à 14 jours, la durée du droit de rétractation est étendue commercialement à la durée de la période d'essai dans la limite de 30 jours. En l'absence de période d'essai ou si la durée de la période d'essai est inférieure à 14 jours, vous bénéficiez d'un droit de rétractation d'une durée de 14 jours.

Le présent contrat relatif au Service sera reconduit tacitement à l'échéance sauf dénonciation de votre part dans les conditions prévues à l'article 5 des présentes Conditions générales du Service.

Conformément aux dispositions légales en vigueur nous vous informons des dispositions prévues par l'article L 215-1 du code de la consommation qui prévoit :

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur »

Article L. 215-3 Code de la consommation « Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. »

Article L. 241-3 Code de la Consommation

« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article

L.215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

## 10. Service clientèle

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

Pour passer une commande :

Par Internet : [www.fnac.com](http://www.fnac.com).

Par téléphone :

Au 0892 35 04 05 (0.34 TTC €/min) du lundi au vendredi 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.

Pour un suivi de commande, pour l'exercice du droit de rétractation : Nous mettons à votre disposition un numéro gratuit (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) 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.

Par courrier : FNAC Service Clientèle, 9 rue des Bateaux Lavois, 94200 Ivry-sur-Seine.

Fax : 01.53.56.28.80

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.

## 11. Engagements d'utilisation du service

En utilisant le Service vous vous engagez à faire une utilisation responsable en conformité avec l'ensemble des dispositions prévues aux présentes Conditions générales du Service et dans le respect des lois en vigueur.

Vous vous engagez notamment à utiliser le Service selon des modalités autorisées par les présentes Conditions générales du Service notamment ne pas utiliser le Service de façon abusive ou à des fins illégales notamment sans que cette liste soit limitative, ne pas transmettre le bénéfice de votre Service personnel à un tiers, ne pas faire un usage commercial du Service ; ne pas usurper l'identité d'un utilisateur ou utiliser un compte qui ne vous appartient pas.

## 12. Suspension - Fin de l'accès au service

FNAC pourra sans préavis mettre fin à l'accès du client au Service, par courrier électronique ou par simple courrier postal en cas de manquement aux présentes Conditions générales du Service ou plus généralement en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse du Service.

L'adhérent pourra sans préavis mettre fin au contrat par courrier électronique ou par simple courrier postal pour motifs légitimes tels que : le déménagement à l'étranger ; le décès de l'Abonné.

FNAC pourra également décider de mettre fin au Service à tout moment pour des raisons qui lui appartiennent, sans que des indemnités ne puisse lui être réclamées autres que le remboursement des sommes non utilisées dans le cadre du Service. Dans ce cas, vous serez informés préalablement de la fin du Service.

## 13. Données Personnelles

### **Nature et caractéristiques du service d'adhésion**

FNAC+ est un service d'adhésion payant basé sur un programme relationnel dont la nature est de vous de vous tenir informé des avantages et promotions dont vous pouvez bénéficier dans le temps du fait de la récurrence de vos achats en tant que client privilégié de l'enseigne FNAC.

En souscrivant à FNAC+ vous acceptez de recevoir les emails de service liés au fonctionnement de l'abonnement ainsi que des informations liées au programme permettant de bénéficier des meilleures offres et avantages offerts par FNAC+.

La mise en œuvre du programme FNAC+ repose sur la connaissance des adhérents afin de leur adresser les offres commerciales les plus adaptées et les plus pertinentes. Pour cela nous réalisons un profilage à des fins publicitaires des adhérents au programme pour le compte de FNAC DARTY et celui de ses partenaires.

### **Compte web fnac.com**

Pour bénéficier totalement du programme FNAC+ vous devez être titulaire d'un compte web fnac.com ou rattacher votre numéro d'adhérent à votre compte fnac.com existant afin de bénéficier de l'ensemble des avantages FNAC+.

En communiquant votre adresse email lors de la demande d'adhésion FNAC+ un compte fnac.com est automatiquement créé pour les besoins de l'exécution du programme relationnel.

Plus d'information sur les conditions d'utilisation du compte Fnac.com [ici](#).

### **Informations collectées et finalités**

Les informations et données collectées dans le cadre du Service (données d'identification, de contact et d'achats) sont traitées par FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES et FNAC DIRECT en tant que responsables de traitement conjoints.

Vos données sont nécessaires à la gestion de votre compte Fnac et du Service FNAC+, à vos relations commerciales avec FNAC, ainsi qu'à des fins de prévention de la fraude, d'analyses statistiques et de connaissance client au sein du groupe FNAC DARTY. Ces informations sont aussi utilisées pour personnaliser les services que nous vous proposons notamment dans le cadre des opérations de prospection commerciale ou de ciblage publicitaire par FNAC ou des partenaires.

Elles peuvent être transmises aux sociétés du groupe FNAC ou agissant sous l'enseigne FNAC ou aux sociétés – sous-traitants – dans le cadre de l'exécution des services et commandes notamment gestion, exécution, traitement et paiement.

### **Base légale**

Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat (présentes Conditions) ou l'intérêt légitime de FNAC.

### **Les communications que vous recevez dans le cadre de FNAC+**

En tant qu'adhérent FNAC+, vous recevez des communications destinées à vous tenir informés sur le fonctionnement du Service, les avantages du statut d'adhérent FNAC+ et sur votre relation avec l'enseigne par communication électronique (email, SMS...). Ces communications ont pour but de vous permettre de bénéficier au mieux du Service demandé. Vous pouvez vous désinscrire de certains emails non nécessaires à l'exécution du service via le lien de désinscription présent dans les emails.

### **Le Profilage publicitaire**

Les données collectées dans le cadre du Service sont utilisées à des fins de personnalisation de nos services, et de nos communications ainsi qu'à des fins de personnalisation de la publicité en ligne par nos partenaires,

Dans le cadre de son activité de régie publicitaire, FNAC DARTY permet à des marques d'identifier des segments d'audience au sein des adhérents FNAC+ pour diffuser leurs offres et publicités.

Pour vous opposer au ciblage publicitaire au profit de partenaires de FNAC, vous devez refuser les cookies publicitaires.

Vous pouvez également refuser que vos informations de compte et les données collectées dans le cadre de votre adhésion soient utilisées pour la constitution de profils en nous le signalant à tout moment dans votre compte Fnac.com (voir rubrique exercer vos droits).

La base légale pour l'usage des données de navigation à des fins de profilage publicitaire est le consentement (consentement aux cookies). La base légale utilisée pour l'usage des données de compte et d'achat à des fins de profilage publicitaire est l'intérêt légitime.

### **Exercer vos droits**

Vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » depuis votre compte fnac.com ou l'agent conversationnel de la Politique de protection des données personnelles du site [ici](#) en précisant l'e-mail du compte rattaché au Service d'adhésion. Vous pouvez également effectuer vos demandes par courrier : FNAC DARTY service consommateur, le Flavia – 9 rue des Bateaux Lavois, 94768 Ivry-sur-Seine.

Nous pourrions procéder à des vérifications d'identité afin de garantir la confidentialité et la sécurité de vos données.

Vous disposez par ailleurs, du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr). FNAC DARTY dispose d'un Délégué à la Protection des données personnelles (DPO) chargé de garantir la protection des données personnelles que vous pouvez contacter via le chat disponible sur notre politique de confidentialité

### **Durées de conservation**

Vos données dans le cadre de votre adhésion seront conservées pendant toute la durée de votre adhésion et pendant 5 ans à compter de votre dernier contact avec la FNAC. Vos informations et données sont également conservées à des fins de sécurité (y compris pour la prévention de la fraude), afin de respecter les obligations légales et réglementaires.

Plus d'information sur vos données personnelles consultez la Politique de Protection des données personnelles FNAC accessible [ici](#).

## 14. Opposition au démarchage téléphonique

Si votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion votre adhésion, de la création de votre compte fnac.com ou de la passation de votre commande, nous vous informons que vos coordonnées téléphoniques sont utilisées en premier lieu pour la bonne exécution de vos commandes ou pour vous contacter afin de vous proposer de nouveaux services. Elles peuvent aussi faire l'objet d'une transmission à des partenaires à des fins de prospection commerciale par téléphone. Conformément aux dispositions légales, vous êtes informés que vous pouvez, vous opposez à tout moment depuis votre compte fnac.com ou l'agent conversationnel de la Politique de protection des données personnelles du site [ici](#). Vous pouvez également 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.

## 15. Droit applicable - Litiges - Traitement des réclamations – Médiation

Le présent contrat est soumis à la loi française. En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

La langue du présent contrat est la langue française.

Pour toute réclamation vous pouvez contacter le service clientèle aux coordonnées mentionnées à l'article 13 des présentes Conditions générales du Service.

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 un achat effectué auprès de FNAC en magasin ou 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/>

## 16. Validation

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les conditions et informations sur les caractéristiques du Service, ainsi que les présentes Conditions générales du Service lors de la souscription au Service. Vous déclarez avoir la pleine capacité juridique ou les autorisations nécessaires et accepter les présentes conditions générales.

# Annexe 1 – Formulaire de rétractation

Veillez 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).

A l'attention de FNAC – Service Clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavois – 94200 Ivry-sur-Seine

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

Commandé le : .....

N° de commande : .....

Adresse email du compte FNAC utilisé pour 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 : .....

# Annexe 2 – Conditions Générales d'Utilisation de FNAC & MOI

FNAC & MOI est un service proposé par la société FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES

Siège social : Le Flavia - 9 rue des bateaux-lavoirs - 94200 Ivry-sur-Seine Cedex

RCS Créteil B 775 661 390

TVA intracommunautaire : FR63775661390

(Ci-après dénommée FNAC ou la société FNAC).

---

Mise à jour le 15/02/2023

## 1. Attribution de FNAC & MOI

FNAC & MOI est un univers d'avantages qui vous est accordé à titre gratuit dans le cadre de votre adhésion à une offre de fidélité Fnac ou dans le cadre de certains abonnements de service commercialisés par FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES ou Fnac Darty Services.

Dans le cas d'une attribution via une adhésion FNAC ou FNAC+, FNAC & MOI est attribué à tous les comptes existants de l'adhérent. Par conséquent en cas de plusieurs comptes rattachés à l'adhésion FNAC ou FNAC+ tous les comptes se verront attribuer FNAC & MOI et pourront profiter des avantages associés, de la même façon en cas de refus de FNAC & MOI tous les comptes seront impactés.

À partir du moment où les avantages FNAC & MOI vous sont attribués, vous pouvez les activer et les désactiver à tout moment (voir article 4 « Modalités de désactivation et de réactivation »). Si vous décidez de désactiver les avantages FNAC & MOI, les conditions générales d'utilisation de FNAC & MOI ne vous seront plus opposables.

Pour les clients déjà adhérents à une offre de fidélité FNAC ou FNAC+, FNAC & MOI vous permettra de bénéficier des avantages listés en annexe 2 si vous avez choisi de ne pas renouveler votre adhésion, et sous réserve de ne pas avoir désactivé FNAC & MOI.

## 2. Avantages et leur utilisation

À la date des présentes, les avantages sont les suivants :

- Le bénéfice d'une cagnotte commune : avec l'univers d'avantages FNAC & MOI, vous avez la possibilité de cumuler des Euros sur votre cagnotte fidélité lors de vos achats dans les magasins FNAC et les magasins DARTY participants ou sur les sites internet [fnac.com](http://fnac.com) et [darty.com](http://darty.com) dans le cadre d'opérations ponctuelles spécifiques (telles que certaines ventes privées ou certaines journées adhérents). Les Euros cumulés sur le compte fidélité pourront ensuite être utilisés lors d'un achat en magasins FNAC et en magasins DARTY participants et sur le site internet [fnac.com](http://fnac.com) (hors Marketplace), hors site internet [www.darty.com](http://www.darty.com) (hors utilisation pour un achat dans les rayons abonnements téléphoniques, cartes cadeaux, cartes de téléchargement et prestations de services). Les Euros cumulés sur le compte fidélité FNAC & MOI sont valables dans les 3 mois suivants leur obtention, à condition

que vous présentiez votre carte d'adhérent, votre code barre généré depuis votre espace client, votre application mobile ou votre wallet, ou que vous indiquiez votre numéro FNAC & MOI lors du passage en caisse. L'ensemble des achats du bénéficiaire titulaire et des autres personnes possédant une carte supplémentaire sont comptabilisés sur le compte de fidélité du bénéficiaire titulaire. Dès le cumul de 1€ sur son compte fidélité, le bénéficiaire a la possibilité d'obtenir un chèque-cadeau virtuel FNAC du montant cumulé (par tranche de 1€) valable en magasins FNAC et en magasins DARTY participants ou sur [www.fnac.com](http://www.fnac.com). Ce chèque peut être utilisé par le titulaire ou par toute personne bénéficiant d'une carte supplémentaire. Ce chèque est valable pour un achat d'un montant supérieur à 1€ (hors Marketplace, hors livres, coffrets et cartes cadeaux, tirages photos, cartes de téléphonie, abonnements téléphoniques et internet, prestations de services, téléchargements, billetterie).

- La possibilité de bénéficier au moment de l'achat, de remises ou de prix spéciaux auprès des partenaires agréés par la FNAC, dont la liste en vigueur est disponible au service adhésion des magasins FNAC ou sur [www.fnac.com](http://www.fnac.com). Cette liste indique l'ensemble des conditions d'application de ces remises, avantages et prix spéciaux.

### 3. La durée

FNAC & MOI est actif tant que vous n'avez pas désactivé les avantages et tant que vous êtes considéré comme un client actif par l'enseigne.

Les avantages associés à FNAC & MOI perdurent même lorsque l'adhésion ou l'abonnement avec lequel FNAC & MOI vous a été accordé prend fin ou est résilié, sauf si vous décidez de résilier également FNAC & MOI.

### 4. Modalités de désactivation et de réactivation de FNAC & MOI

Vous avez la possibilité de désactiver et de réactiver FNAC & MOI de trois façons différentes :

- Sur [Fnac.com](http://Fnac.com) : en vous connectant à votre espace personnel et en vous rendant dans la rubrique « Ma fidélité », onglet « Mes avantages FNAC & MOI »
- Par téléphone auprès du service clientèle :
  - Au 09 69 32 43 34 (appel non surtaxé) 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.
- En magasin : sur simple demande auprès du personnel des magasins

En conséquence de la désactivation, vous ne bénéficierez plus des avantages FNAC & MOI :

- L'utilisation des euros fidélités en cagnotte vous sera bloquée. Vous pourrez de nouveau utiliser vos euros fidélités en réactivant vos avantages FNAC & MOI, sous réserve que la cagnotte n'ait pas expirée entre temps (voir délais d'expiration dans « 2. Avantages et utilisation »)
- Vous ne pourrez plus profiter des remises partenaires
- Vous ne recevrez plus certaines communications email relatives aux avantages FNAC & MOI

La désactivation de vos avantages FNAC & MOI n'entraîne pas la résiliation de l'abonnement ou de l'offre d'adhésion avec lequel vous vous êtes vu attribués FNAC & MOI.

## 5. Données personnelles

Les informations et données vous concernant sont collectées par FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES et FNAC DIRECT en tant que responsable de traitement conjoints dans le cadre de votre adhésion à FNAC+ ou de certains abonnements de service commercialisés par FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES ou Fnac Darty Services.

Vos données sont nécessaires à la gestion de vos avantages FNAC & MOI et du Service ainsi qu'à vos relations commerciales avec FNAC. Elles peuvent être transmises aux sociétés du groupe FNAC ou agissant sous l'enseigne FNAC ou aux sociétés – sous-traitants – dans le cadre de l'exécution des services et commandes notamment gestion, exécution, traitement et paiement.

FNAC & MOI est un service gratuit basé sur un programme relationnel dont la nature est de vous de vous tenir informé des avantages dont vous pouvez bénéficier en lien avec ce service.

Vous êtes informés que vous recevrez les informations nécessaires au fonctionnement du service FNAC & MOI et aux avantages et statut de FNAC & MOI par communication électronique (email, SMS...). Ces informations ont pour but de vous permettre de bénéficier au mieux de FNAC & MOI. Vous pourrez vous désinscrire de certains emails non nécessaires à l'exécution du service via le lien de désinscription présent dans les emails.

Vous pouvez exercer vos droits sur FNAC & MOI (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » depuis l'agent conversationnel de la Politique de protection des données personnelles du site [ici](#) en précisant que votre demande concerne FNAC & MOI en en précisant l'e-mail du compte rattaché au service FNAC & MOI. Vous pouvez également effectuer vos demandes par courrier : FNAC DARTY service consommateur, le Flavia – 9 rue des Bateaux Lavois, 94768 Ivry-sur-Seine.

Plus d'information sur vos données personnelles dans les conditions des services et abonnements FNAC ainsi que dans la Politique de Protection des données personnelles FNAC accessible [ici](#).

## Article 6 Modification de FNAC & MOI

FNAC se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales d'utilisation, suspendre ou supprimer FNAC & MOI, à tout moment sous réserve de vous en informer dans un délai raisonnable.

Toute modification, suspension ou suppression de FNAC & MOI ne pourra donner droit à une quelconque indemnité de la part des bénéficiaires ou de tiers.

## Article 7 Responsabilités

Vous êtes le seul responsable de l'utilisation que vous faites de FNAC & MOI. À ce titre vous vous engagez à utiliser FNAC & MOI conformément aux présentes conditions générales d'utilisation et dans le respect des lois en vigueur. En cas d'utilisation frauduleuse de FNAC & MOI, vous vous engagez à informer FNAC de toute tentative d'usurpation ou toute usurpation d'identité dans le cadre de l'utilisation de votre compte fnac.com et/ou de l'utilisation de FNAC & MOI.

FNAC se réserve le droit de suspendre et/ou de supprimer FNAC & MOI votre compte client Fnac.

La responsabilité de FNAC ne saurait être engagée, notamment en cas :

- D'interruption momentanée de FNAC & MOI pour des raisons liées à la maintenance du site fnac.com.
- D'indisponibilité de FNAC & MOI résultant d'un cas de force majeure ou d'un fait imputable à un tiers.
- D'utilisation non conforme de FNAC & MOI aux présentes conditions générales d'utilisation

## Article 8 Réclamations

Pour toute réclamation vous pouvez contacter le service clientèle

Par Internet : [www.fnac.com](http://www.fnac.com).

Par téléphone :

- Au 09 69 32 43 34 (appel non surtaxé) 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.

Par courrier : FNAC Service Clientèle, 9 rue des Bateaux Lavois, 94200 Ivry-sur-Seine.

Fax : 01.53.56.28.80

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.

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

### 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 : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr/>. 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, cliquer [ici](#).

### 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 9 Loi applicable

Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises à la loi française. En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

(1) La carte de crédit FNAC est une carte bancaire internationale facultative et gratuite (valable 3 ans) et est associée à un crédit renouvelable. Avec elle, paiement comptant ou à crédit sur choix exprès (hors fnac.com). Vous disposez d'un droit légal de rétractation lors de l'ouverture de votre crédit et de votre carte. Pour tout financement d'un achat supérieur à 1000 euros, nous vous proposons aussi un contrat de crédit amortissable. Offre de crédit renouvelable réservée aux particuliers consenti sous réserve d'acceptation par Sofinco prêteur marque de CA Consumer Finance, SA au capital de 554

482 422 € - 1 Rue Victor Basch - CS 70001 - 91068 MASSY Cedex, 542 097 522 RCS Evry, intermédiaire d'assurance inscrit à l'ORIAS N° 07 008 079 (www.orias.fr). Le taux applicable au crédit dépend de la tranche correspondant au montant effectivement emprunté. Ce montant est déterminé quotidiennement par l'ensemble des utilisations et des remboursements de l'Emprunteur. Cette publicité est diffusée par la FNAC SA 9 rue des Bateaux Lavoisirs, ZAC Port d'Ivry, 94200 IVRY SUR SEINE, capital 324 952 656 €, 775 661 390 RCS Créteil, immatriculée à l'ORIAS N° 07 023 456 (www.orias.fr) qui est mandataire bancaire lié de CA Consumer Finance et apporte son concours à la réalisation d'opérations de crédit sans agir en qualité de prêteur.

Fnac est aussi mandataire d'intermédiaire d'assurance. Imprimé par Fnac SA le 05/02/2020.

(2) Hors éco-participation

(3) Pour les produits volumineux, voir détail dans le Contrat de Confiance disponible en magasin et sur Darty.com.

(4) Dans le cas où l'installation n'existerait pas ou ne serait pas conforme aux normes applicables, il vous appartiendrait de prendre en charge les travaux d'installation avant la mise en service ou la réalisation des prestations DARTY. Les appareils encastrables, les hottes et groupes filtrants, les climatiseurs fixes, les barbecues grande largeur, les antennes, les écrans de projection et les appareils home cinéma sont livrés mais ne sont pas installés.

(5) Dans les zones de Confiance uniquement, - Voir annexe 2 du Contrat de Confiance

(6) Dans les zones de Confiance uniquement, - Voir annexe 2 du Contrat de Confiance

(7) 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (sauf les jours fériés et interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle).

(8) Pour les produits non volumineux, voir détail dans le Contrat de Confiance disponible en magasin et sur Darty.com.