

Conditions générales de vente

Dernière mise à jour : le 17/04/2019

[Voir la version PDF](#)

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des produits vendus sur le site franceloisirs.com, le Serveur Vocal Interactif, par correspondance et dans nos boutiques.

La possibilité de profiter des produits et services de France Loisirs est **réservée aux membres du Club**. Pour en savoir plus sur l'adhésion : [cliquez ici](#)

- [1 Service Clientèle](#)
- [2 Nos prix](#)
- [3 Disponibilité des produits et services](#)
- [4 Substitution](#)
- [5 Validation de la commande sur internet – Engagement du client](#)
- [6 Paiement de la commande](#)
- [6.1 Moyens de paiement](#)
- [6.2 Sécurisation](#)
- [6.3 Modalités](#)
- [6.4 Cas de la sélection par catalogue](#)
- [7 Livraison](#)
- [7.1 En France Métropolitaine](#)
- [7.2 Hors France métropolitaine](#)
- [7.3 Retard de livraison](#)
- [7.4 Colis endommagé](#)
- [7.5 Commande livrée en boutique : défaut de retrait](#)
- [8 Droit de rétractation pour les commandes à distance](#)
- [9 Garantie](#)
- [9.1 Garantie légale de conformité](#)
- [9.2 Reprise d'un article acheté en boutique](#)
- [10 Téléchargement de livres numériques](#)
- [10.1 Informations et recommandations techniques](#)
- [10.2 Renonciation au droit de rétractation de sa commande](#)
- [10.3 Réclamation](#)
- [10.4 Responsabilité](#)
- [10.5 Propriété intellectuelle](#)
- [11 Responsabilité](#)
- [12 Propriété Intellectuelle](#)
- [13 Avis des internautes](#)
- [14 Redevance pour copie privée](#)
- [15 Médiation](#)
- [16 Droit applicable](#)

1- Service Clientèle

Pour toute information, conseil ou réclamation, notre "Service Clientèle" est à votre disposition :

par [courrier électronique](#)

par téléphone : 0 892 700 605 Service 0,35 €/ min+ prix appel

Du lundi au vendredi de 8h à 9H

et le samedi de 9h à 19h.

– **Antilles** au 0 891 701 097 Service 0,25 €/ min+ prix appel

Du lundi au vendredi de 8h à 16h

- **La Réunion** au 02 62 53 36 38 Coût d'un appel local

Du lundi au vendredi de 11h à 21h, et le samedi de 12h à 21h

dans l'une de nos 200 boutiques en France et en Outre-Mer

par fax : 03.21.79.56.50

par correspondance : France Loisirs (Métropole et La Réunion : Vepex 5000 – 62070 Arras Cedex 9) – (Guadeloupe - Guyane : CS 90004 – 97196 Jarry Cedex) – (Martinique : CS 50807 – 97244 Fort de France Cedex)

Pour une information, un conseil ou une réclamation, vous pouvez également nous contacter par téléphone au 0 320 177 542 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 19h.

2- Nos prix

Les prix de nos produits et services sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises. Ils sont valables pendant toute la durée de validité du catalogue. Nos produits et services sont conformes à leur descriptif dans le catalogue. Les visuels et le contenu des produits peuvent être modifiés sans préavis par les maisons de disques.

Pour tout achat en point de vente en Outre-mer, l'article 10 de la Loi du 10/08/1981 relative au prix du livre, met en place un coefficient de majoration. Il conviendra alors de multiplier les prix des livres affichés sur le catalogue par 1.15. Pour les autres articles, renseignez vous auprès de vos conseillers en local.

3- Disponibilité des produits et services

Notre offre de produits ou de services est valable pendant toute la durée de validité du catalogue dans la limite des stocks disponibles et des exceptions signalées. Si, pour des raisons indépendantes de notre volonté, le produit que vous commandez n'est pas disponible ou s'il n'est disponible qu'avec retard par rapport au délai de livraison annoncé lors de la commande, nous nous engageons à vous informer immédiatement soit de l'indisponibilité du produit, soit du délai supplémentaire de livraison.

4- Substitution

Si le réapprovisionnement du produit concerné est anormalement long ou impossible, nous nous engageons à vous proposer de remplacer l'article commandé par un article offrant les mêmes performances et dont la valeur est équivalente à celle du produit d'origine. Si vous refusez ce remplacement, ou si nous ne pouvons pas vous procurer un article de remplacement, nous annulerons votre commande. Le montant de votre achat réglé à la commande, sera crédité sur votre compte ou remboursé, sous forme d'avoir si vous le souhaitez.

5- Validation de la commande sur internet – Engagement du client

En cliquant sur le bouton "Validation finale – Commander et Payer" à l'issue du processus de commande l'adhérent déclare accepter la commande et l'intégralité des conditions générales de vente.

6- Paiement de la commande

6.1 Moyens de paiement

Le paiement de vos achats réalisés sur notre site Internet ou sur notre Serveur Vocal Interactif est effectué à la commande par carte bancaire des réseaux CB, VISA et MASTERCARD, sauf mention contraire (offre à l'essai, crédit autorisé).

6.2 Sécurisation

France Loisirs utilise le système SSL (Secure Socket Layers) : toutes les données relatives à vos commandes (y compris votre nom, adresse, le numéro de votre carte de crédit et votre numéro de contrôle) sont cryptées afin que les informations que vous nous communiquez soient protégées lors de leur transmission à notre centre de traitement des commandes. Elles ne circulent jamais en clair sur Internet.

La petite icône représentant un cadenas en bas de votre fenêtre de navigation vous confirme l'activation du mode sécurisé.

6.3 Modalités

Votre paiement par CB est débité à l'expédition de votre commande.

En cas de commande multiple et si un produit est épuisé ou différé, seul le montant des produits qui vous sont effectivement expédiés est débité de votre compte.

6.4 Cas de la sélection par catalogue

Le paiement de la sélection par catalogue est à effectuer dans les 8 jours qui suivent la sélection par vos soins.

7- Livraison

Nos prix sont calculés départ entrepôt. Nous prenons à notre charge, une partie des frais de préparation, d'emballage et d'expédition de votre colis ; c'est pourquoi, nous vous demandons simplement une participation forfaitaire aux frais de livraison qui est mentionnée sur le bon de commande ou dans votre panier lors d'un achat sur le site www.franceloisirs.com.

7.1 Modes et frais de livraison en France métropolitaine

Les produits sont livrés en France métropolitaine et en Corse conformément à l'adresse de votre choix telle qu'indiquée au cours du processus de commande. Il vous appartient de nous fournir exactement toutes les précisions nécessaires au bon acheminement de votre commande.

Selon les produits, nous pouvons vous proposer différents services de livraison. Le montant de votre participation aux frais d'envoi et le délai de livraison dépendent du mode de livraison que vous choisissez ; ils vous sont rappelés au moment de l'étape Livraison du processus de commande en ligne avant validation de cette dernière.

Pour voir les modes et tarifs de livraison, [cliquez-ici](#).

7.2 Hors France métropolitaine

Les tarifs de livraison hors France métropolitaine sont calculés départ entrepôt. Nous prenons à notre charge une partie des frais de préparation, d'emballage et d'expédition de votre colis. En conséquence, votre participation forfaitaire aux frais de livraison est d'un montant de 11.90 €

7.3 Retard de livraison

En tout état de cause, conformément aux dispositions légales,

En cas de retard de mise à disposition du bien au-delà de la date ou à l'expiration du délai qui vous a été mentionné ou à défaut au-delà de trente jours après la conclusion du contrat, sous réserve de nous avoir demandé d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable au-delà duquel nous n'avons pas réalisé la livraison ou des solutions que nous vous proposerons en cas d'indisponibilité du produit, vous bénéficiez de la possibilité d'annuler votre commande par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable adressé à France Loisirs.

7.4 Colis endommagé

Si vous prenez personnellement livraison de votre produit et si le transporteur ne vous a pas laissé la possibilité de vérifier le bon état des produits vous disposez d'un délai de 10 jours pour émettre des réserves.

7.5 Commande livrée en boutique : défaut de retrait

A défaut de retrait dans le magasin concerné du ou des produits achetés dans les 30 jours calendaires suivant la mise à disposition de la commande du ou des produits, celle-ci sera résolue de plein droit. Dans ce cas vous serez immédiatement remboursé dans les conditions de l'article si vous avez été débité.

8- Droit de rétractation pour les commandes à distance

Si le produit que vous avez acheté par un de nos moyens de commande à distance ne vous donne pas entière satisfaction, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de votre produit pour exercer votre droit de rétractation en informant France Loisirs de votre décision en lui adressant le formulaire de rétractation à [télécharger en cliquant ici](#) ou par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant votre volonté de vous rétracter à l'adresse suivante :

Pour la métropole et La Réunion : France Loisirs – Vepex 5000 – 62070 Arras Cedex 9.

Pour la Guadeloupe et la Guyane : France Loisirs – CS 90004 – 97196 Jarry Cedex

Pour la Martinique : France Loisirs – CS 50807 – 97244 Fort-de-France Cedex

Vous devrez alors nous retourner les produits de votre commande, sans pénalités à l'exception des frais de retour qui restent à votre charge, au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de votre décision de vous rétracter, à :

Pour la métropole et La Réunion : France Loisirs – Service Expéditions – 62070 Arras Cedex 9,

Pour la Guadeloupe et la Guyane : France Loisirs – CS 90004 – 97196 Jarry Cedex

Pour la Martinique : France Loisirs – CS 50807 – 97244 Fort-de-France Cedex

ou bien en le déposant dans une boutique France Loisirs en précisant si vous souhaitez un échange ou un remboursement.

Vous n'êtes responsable que de la dépréciation du bien en cas de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit.

FRANCE LOISIRS s'engage à vous rembourser tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (sauf frais supplémentaires découlant du choix d'un mode de livraison plus coûteux que le mode standard proposé par nous) sans retard excessif et dans les 14 jours suivant la notification de votre droit de rétractation. FRANCE LOISIRS peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens ou la réception de la preuve de leur réexpédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Les retours en contre remboursement ne sont pas acceptés.

Ce droit de rétractation n'est pas valable dans les cas visés à l'article par L221-28 du code de la consommation du Code de la Consommation et notamment : les CD, DVD et blu-ray descellés ou dont les emballages d'origine ont été ouverts. Il ne s'applique pas pour des commandes de produits personnalisés (exemple: calendrier personnalisable).

9- Garantie

9.1 Garantie légale de conformité

France Loisirs reste tenue de la garantie légale de conformité conformément à ses obligations légales

Il est rappelé que : Lorsque le consommateur agit en garantie légale de conformité : - Il bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir - Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve de certaines conditions de coût prévues par l'article L.217-9 - Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les 24 mois suivant la délivrance du bien La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie La possibilité de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés ; dans ce cas, le consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

Indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil. « Art. L217-4 code de consommation « Le vendeur livre 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 L217-5 code de 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 consommation « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L217-16 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 c.civ : « 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 1 c.civ : «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. »

9.2 Reprise d'un article acheté en boutique

Si le produit que vous avez acheté en boutique ne vous donne pas entière satisfaction, vous pouvez nous le retourner sous 14 jours, sans pénalités en le déposant dans une boutique France Loisirs en précisant si vous souhaitez un échange ou un remboursement ou en nous l'adressant dans son état d'origine et complet (emballage, accessoires, notice...) à : FRANCE LOISIRS Service Expéditions – 62070 ARRAS CEDEX 9, pour la Guadeloupe et la Guyane : FRANCE LOISIRS – CS 90004 – 97196 Jarry Cedex, pour la Martinique : FRANCE LOISIRS – CS 50807 – 97244 Fort-de-France Cedex, pour la Réunion : FRANCE LOISIRS – CS 83002 – 97743 Saint-Denis Cedex 9, les frais de retour associés restant à votre charge.

FRANCE LOISIRS s'engage à vous rembourser tous les paiements reçus de vous. Les retours en contre remboursement ne sont pas acceptés.

Vous n'êtes responsable que de la dépréciation du bien en cas de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit.

Il ne sera procédé à aucune reprise des CD, DVD et blu-ray descellés ou dont les emballages d'origine ont été ouverts, ni des produits personnalisés (exemple: calendrier personnalisable).

10- Téléchargement de livres numériques

10.1 Informations et recommandations techniques

L'accès aux livres numériques requiert l'utilisation d'Internet, d'appareils électroniques reliés à Internet (ordinateur, smartphone, tablette, liseuse numérique) et de logiciels de lecture, ces appareils et ces logiciels devant satisfaire à des contraintes techniques spécifiques :

Logiciel de lecture

Les eBooks achetés sur le site franceloisirs.com sont protégés par un verrou numérique (DRM) qui gère les droits de copie, d'impression et de nombre de supports de lecture autorisés. Le contrôle de ces droits s'effectue via le logiciel gratuit Adobe Digital Editions : il est donc obligatoire de l'installer pour consulter vos eBooks.

Vous pouvez le télécharger en [cliquant ici](#)

Ce logiciel n'est pas disponible pour le système d'exploitation Linux.

Formats des livres numériques

Les livres numériques sont disponibles en 2 formats :

- L'ePub permet d'optimiser la mise en page du contenu, modifier la taille ou la police des caractères. C'est le format recommandé pour lire sur tablette et liseuse.
- Le PDF conserve la mise en forme de la version imprimée. C'est le format recommandé pour lire sur ordinateur

Ces formats de fichier ne sont pas compatibles avec les liseuses Kindle d'Amazon.

Application de lecture

Si vous lisez votre eBook sur votre smartphone ou votre tablette, pour une expérience optimale, nous vous recommandons de télécharger l'application Chapitre.com ebooks, disponible dans l'App Store sur l'OS Apple ou dans Google Play sur Android.

- Une fois l'application installée, dans l'application "Chapitre.com ebooks", saisissez vos identifiants Adobe.
- Identifiez-vous sur m.franceloisirs.com, allez dans "Mes eBooks", et cliquez sur le lien "Téléchargez".
- Dans l'application "Chapitre.com ebooks", cliquez sur "Ouvrir" pour retrouver tous vos eBooks achetés sur franceloisirs.com

Vous pouvez également utiliser cette application de lecture pour tous vos eBooks au format ePub ou PDF achetés à d'autres sociétés.

Elle ne peut pas être utilisée pour lire des eBook aux formats propriétaires, tels que le AZW (Amazon), le LRF (Sony) ou le KePub (Kobo).

10.2 Renonciation au droit de rétractation de sa commande

En cochant dans le panier d'achat avant la confirmation de la commande, la case "J'accepte de recevoir mon livre numérique avant le délai de 14 jours suivant la passation de ma commande et renonce à mon droit de rétractation », je renonce au droit de rétractation pour le téléchargement de mon livre numérique. À partir du moment où le client a reçu les liens de téléchargement ou de lecture en ligne des fichiers numériques commandés, le client ne bénéficie plus d'aucune possibilité d'annuler sa commande et le prix de son achat sera automatiquement débité, même si il décide par la suite de renoncer au téléchargement des dits fichiers.

10.3 Réclamation

Si le contenu téléchargé est incomplet ou non exploitable, nous vous invitons à prendre contact avec [notre Service clientèle](#) , qui procédera à la mise à disposition d'un nouveau fichier numérique.

10.4 Responsabilité

L'accès aux livres numériques suppose que vous ayez pris les mesures appropriées afin de protéger vos données et logiciels de la contamination par d'éventuels "virus" informatiques. France Loisirs ne pourra pas être tenue pour responsable d'éventuels dommages susceptibles d'en découler.

France Loisirs ne pourra être tenue responsable d'un éventuel dysfonctionnement survenant au moment du téléchargement des fichiers numériques commandés et qui ne serait pas de son fait et/ou du à un cas de force majeure. En particulier, France Loisirs ne peut être responsable des limites du réseau Internet et notamment de ses performances techniques et des temps de réponse. L'étendue de la responsabilité de France Loisirs sera, en tout état de cause, limitée à la valeur d'achat des fichiers numériques commandés et payés.

10.5 Propriété intellectuelle

Les livres numériques téléchargés sont destinés à un usage strictement privé. Ils sont protégés par le droit d'auteur. Chacun de vos livres numériques est marqué de **vos nom et adresse e-mail**. En cas de piratage, de copie ou de téléchargement abusif, des poursuites judiciaires pourront être engagées.

Vous n'êtes pas autorisé à vendre, modifier, copier, reproduire, distribuer, décompiler, ni représenter en public le titre téléchargé d'aucune façon que ce soit ou de l'exploiter à des fins commerciales. En cas de violation des droits ainsi visés, France Loisirs se réserve le droit d'engager toute poursuite pénale et/ou civile.

11- Responsabilité

France Loisirs dégage toute responsabilité quant à l'usage des produits commandés. Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur.

La responsabilité de France Loisirs ne saurait être engagée en cas de non respect de la législation du pays où le produit est livré (censure, interdiction d'un titre, auteur...).

France Loisirs ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat en cas de faute imputable au consommateur, de force majeure, de faits imprévisibles et insurmontables ou de faits d'un tiers au contrat.

12- Propriété Intellectuelle

Tous les textes, commentaires, extraits d'ouvrage, illustrations et images reproduits sur le site Internet de France Loisirs sont protégés par le droit d'auteur, dans le monde entier. A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé, réduite au cercle de la famille, et la reproduction (impression, téléchargement) pour un usage strictement personnel sont autorisés.

A défaut d'autorisation préalable communiquée par écrit par France Loisirs, toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée par le Code de la Propriété Intellectuelle.

France Loisirs et son logo sont des marques déposées et protégées à ce titre par le droit des marques. Elles sont la propriété exclusive de France Loisirs SAS.

13- Avis des internautes

France Loisirs vous offre la possibilité de rédiger des critiques sur les livres que vous avez lus. Vous accordez à France Loisirs le droit de publier vos commentaires et le droit de les insérer en tout ou en partie sur tout support, en tout langage, et dans le monde entier. Il est convenu que vos commentaires sont rédigés à titre gracieux et que France Loisirs pourra en disposer sans contrepartie financière.

14- Redevance pour copie privée

Vous trouverez, pour les supports d'enregistrement, les modalités et les explications concernant la redevance pour copie privée en cliquant sur le lien suivant

: <http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Propriete-litteraire-et-artistique/Commission-pour-la-remuneration-de-la-copie-privee/Questions-pratiques/Les-montants-de-la-Remuneration-pour-Copie-Privee>

15- Médiation

France Loisirs adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et au service de médiation du e-commerce (60 rue la Boétie – 75008 PARIS – relationconso@fevad.com).

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, France Loisirs 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 de la Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr/>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de France Loisirs, 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](#)

Au niveau européen, la Commission Européenne met à votre disposition une plateforme de résolution en ligne des litiges :

<https://webgate.ec.europa.eu>

16- Droit applicable

Toute commande emporte de plein droit votre adhésion à nos conditions générales de vente. Ces conditions générales de vente sont régies par le droit français. Les litiges seront portés devant les tribunaux compétents.

Ces présentes dispositions ne privent pas les adhérents habitant hors France de l'application des règles prévues dans les conventions internationales.