

# Conditions générales CARTE FNAC +

Date de dernière mise à jour : 27/09/2016

« FNAC + » est un service d'abonnement proposé par la société FNAC SA

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

RCS Créteil B 775 661 390

TVA intracommunautaire : FR63775661390

(Ci-après dénommée FNAC).

Le service 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 S.A. 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.

Nous vous conseillons de consulter la rubrique « Aide » pour toutes précisions et informations pratiques sur le Service FNAC +.

## 1. Généralités :

Les présentes conditions régissent exclusivement le service fourni par la société FNAC sous la dénomination "CARTE FNAC+". Ces conditions sont applicables aux inscriptions au Service souscrites sur le site [fnac.com](http://fnac.com) et dans les magasins FNAC. Les conditions 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.

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 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 (3). 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
- 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 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. A 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

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

Un récapitulatif des informations liées au Service et les Conditions Générales de Vente, 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](http://Fnac.com) (hors carte 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 FNAC+ 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** : lors de l'adhésion en magasin, la FNAC remet à l'adhérent, dit adhérent titulaire, une carte magnétique, ou, s'il y a lieu, une carte de paiement et de crédit (sous réserve d'acceptation par SOFINCO)

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

La Carte FNAC est exclusivement destinée aux particuliers, personnes physiques. A tout moment, l'adhérent titulaire peut obtenir dans les magasins Fnac de France métropolitaine (hors Gares et Aéroports) une ou plusieurs autres cartes magnétiques personnalisées rattachées à son compte adhérent (dans la limite de trois cartes) pour les personnes de son choix, dites « cartes Famille », avec s'il y a lieu, la fonction carte de paiement et de crédit. Ces cartes supplémentaires auront une date d'échéance identique à celle de l'adhérent titulaire et sont destinées à la ou les personnes choisies par l'adhérent titulaire. Ces cartes supplémentaires permettent aux bénéficiaires d'accéder à la plupart des avantages de la carte FNAC+, dans les conditions indiquées ci-après étant précisé que la livraison illimitée est exclusivement rattachée au compte fnac.com avec lequel le titulaire a souscrit au Service, les bénéficiaires ne disposant pas de cet avantage.

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 des concerts, spectacles ou autres activités de loisirs. Ces offres spéciales sont annoncées régulièrement, en particulier dans la revue d'information Contact et 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<sup>(2)</sup>

- Le bénéfice d'une remise de 5 %<sup>(1)</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 illimitée des produits éligibles commandés sur le site [fnac.com](http://fnac.com) (produits vendus et expédiés par [fnac.com](http://fnac.com)) dans les conditions détaillées à l'article 4 conditions spécifiques à l'avantage livraison Cet avantage est réservé au compte [fnac.com](http://fnac.com) du titulaire qui a souscrit au Service à l'exclusion des bénéficiaires de cartes famille.

- 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](http://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.

- Le bénéfice d'une remise de 5% valable sur toutes les vidéos disponibles sur le site de vidéos à la demande [fnacplay.com](http://fnacplay.com), à l'exception des packs (films et séries) et des programmes adultes. Avantage non cumulable avec toute autre promotion en cours, réservée ou non aux adhérents. L'utilisation du service de VOD FnacPlay est soumise à l'acceptation de ses CGV disponibles sur [fnacplay.com](http://fnacplay.com).

- Le bénéfice du premier mois offert sur l'abonnement au service Fnac Jukebox puis d'un prix préférentiel de 8,99€ par mois (au lieu de 9,99€ par mois). Avantage non cumulable avec toute autre promotion en cours, réservée ou non aux adhérents. L'utilisation du service Fnac Jukebox est soumise à l'acceptation de ses CGV disponibles sur [fnacjukebox.com](http://fnacjukebox.com).

- La possibilité de cumuler des Euros sur le compte fidélité FNAC lors des achats effectués dans les magasins Fnac et sur [www.fnac.com](http://www.fnac.com) :

- Pour un montant d'achat minimum de 45 € de jeux vidéo et d'accessoires pour consoles sur une période de 12 mois à compter de l'achat du premier article éligible, 10 € crédités sur le compte fidélité dès 3,5,10 articles éligibles, 20 € crédités sur le compte fidélité dès l'achat de 15,20 articles éligibles et 30 € crédités sur le compte fidélité dès l'achat de 25 articles éligibles.

- Les Euros cumulés sur le compte fidélité FNAC sont valables dans les 12 mois suivants leur obtention, à condition que la Carte FNAC de l'adhérent titulaire soit en cours de validité. L'ensemble des achats de l'adhérent titulaire et des autres personnes possédant une carte supplémentaire sont comptabilisés sur le compte de fidélité de l'adhérent titulaire.

- Dès le cumul de 10€ sur son compte fidélité, l'adhérent a la possibilité d'obtenir un chèque-cadeau virtuel Fnac de 10 € valable en magasin Fnac ou sur [www.fnac.com](http://www.fnac.com). Ce chèque peut être utilisé par l'adhérent titulaire ou par toute personne bénéficiant d'une carte supplémentaire. Ce chèque est valable pour un achat d'un montant supérieur à 10 € (hors livres, coffrets et cartes cadeaux, tirages photos, cartes de téléphonie, abonnements téléphoniques et internet, téléchargements, billetterie et voyage).

- 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.

- Encaissement prioritaire : Vous bénéficiez de l'accès aux caisses prioritaires en magasin FNAC sur présentation de votre carte adhérent FNAC+.

- Hotline dédiée : Vous bénéficiez d'un service client dédié et d'un SAV prioritaire. Numéro accessible sur la page de présentation du service Fnac+ <http://www4.fnac.com/choisir-carte> après authentification.

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 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 voyages, 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".

## 4. Conditions spécifiques à la Livraison illimitée

Les avantages relatifs à la livraison illimitée concernent uniquement l'achat des produits éligibles vendus par FNAC à l'exclusion des produits vendus par des vendeurs Marketplace sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com).

### 4.1 Détail des avantages livraison illimitée

- Livraison en 1 jour ouvré à domicile

Exclusivement pour les produits vendus et expédiés par Fnac.com (hors Marketplace), identifiés comme produits éligibles (hors produits hors normes) tels que définis ci-après à l'article 4.3 des présentes conditions. Pour une commande d'un produit en stock passée avant 18h, livraison le lendemain avant 18h (pas de livraison les dimanches et lundis) pour une adresse éligible.

- Livraison standard à domicile ou en relais colis

Pour les produits vendus et expédiés par Fnac.com. Délais de livraison consultables sur le site [fnac.com](http://fnac.com) rubrique Aide /livraison. Ils sont mentionnés sur la fiche article et lors de votre commande. Pour un produit « en stock » la commande est préparée et expédiée au maximum en 24h. Ainsi votre commande vous est livrée entre J+2 à J+5 de votre commande. Voir conditions spécifiques pour les livraisons en relai colis.

- Fractionnement des expéditions

Lorsque vous commandez plusieurs produits en même temps et que ceux-ci ont des dates de disponibilité différentes, le fractionnement des expéditions vous est offert.

### 4.2 Commandes éligibles à la livraison illimitée+

Sont éligibles les articles identifiés «FNAC+ » sur le site [fnac.com](http://fnac.com) et expédiés en France Métropolitaine, Monaco et Corse. Les avantages livraison mentionnés à l'article 4.1 des présentes conditions dépendent de la disponibilité des stocks, des délais de commande et dans certains cas des adresses de livraison. Pour plus d'information sur les conditions de livraisons voir

Les avantages livraison du service FNAC+ sont limités aux produits vendus par FNAC sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com) (hors marketplace, tirages photos et billetterie) et qui sont expédiés à des adresses situées en France métropolitaine, Monaco et Corse (livraison standard).

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

Pour les commandes en magasin FNAC, seuls les produits qui ne sont pas en stock dans le magasin peuvent être commandés dans le cadre du Service.

Les produits éligibles au Service sont désignés comme tels sur leur fiche article.

Les produits vendus et expédiés par des vendeurs tiers dans le cadre de la marketplace du site [fnac.com](http://fnac.com) ne sont pas éligibles au Service.

Si une partie seulement des produits de votre commande est éligible au Service (vous commandez un produit vendu par FNAC et un produit vendu par un vendeur Marketplace), vous paierez les frais de livraison applicables uniquement pour les produits non éligibles (ex : vendus par un vendeur Marketplace).

Nous nous réservons également la possibilité d'exclure certains produits ayant des caractéristiques de livraison spéciales.

#### 4.3 Commandes éligibles à la livraison 1 jour ouvré

FNAC garantit la livraison en 1 jour ouvré uniquement pour les commandes des produits éligibles en stock passées avant 18H. Toute commande passée entre vendredi 18H et Dimanche 18 H sera livrée le mardi suivant.

Les produits éligibles à la livraison en 1 jour ouvré qui ne sont pas en stock au moment de votre commande seront expédiés dans un délai de 1 jour à compter de la réception du produit dans les entrepôts FNAC.

Les produits éligibles à la livraison 1 jour ouvré sont désignés comme tels sur leur fiche article. Vous êtes informés des modalités de livraison applicables dans le cadre du Service sur la fiche article et préalablement au choix du mode de livraison dans le processus de commande.

Les produits non éligibles à la livraison en 1 jour ouvré sont les produits des familles VI, VII et VIII. En effet, certains achats peuvent se voir appliquer uniquement une livraison standard en raison de leur taille, de leur poids, ou d'autres caractéristiques de livraison. Les familles de produits sont indiquées sur la fiche article.

On retrouve dans ces familles non éligibles les produits volumineux tels que (sans que cette liste soit limitative) :

- Jouets :

- o Circuits véhicules au-delà de 200 €

- o Jeux d'imitation au-delà de 85 €

- o Jeux de plein air au-delà de 75 €

- Micro/ TV :

- o Ordinateur de bureau, Téléviseur, Moniteur, combine TV, Ensemble Home cinéma

- Puériculture :

- o Balancelles, Trotteurs, Poussettes, remorques vélo, Siège auto, Barrières de protection, Cale bébé, Berceaux, Matelas, Transats, Baignoires, Portes couches, Poubelles à couches, Transats de bain

Les produits non éligibles à la livraison en 1 jour ouvré peuvent bénéficier de la livraison standard dans le cadre du Service.

Sans préjudice des exclusions prévues à l'article 4.2 des présentes conditions concernant les adresses éligibles au Service, les adresses non éligibles à la livraison 1 jour ouvré sont Dom-Tom, Monaco, Corse boîtes postales, adresses militaires et codes postaux suivants 17111; 17123; 17410; 17580; 17590; 17630; 17670; 17740; 17880; 17940; 29242; 29252; 29259; 29240; 50116; 56360; 56590; 56170; 56780; 56840; 83140; 83150; 83400; 85350.

Les adresses non éligibles à la livraison en 1 jour ouvré peuvent bénéficier de la livraison standard dans le cadre du Service.

En cas de commande d'un produits éligible à la livraison 1 jour ouvré le paiement de la commande par chèque bancaire n'est pas accepté.

Dans le cas d'une commande contenant des produits éligibles à la livraison en 1 jour ouvré et de produits non éligibles. Vous pouvez bénéficier du fractionnement des envois gratuitement.

**5. 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 « Ma Carte ».

**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 « Ma Carte » 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. 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

## 6. 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.

**7. 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 ou carte SOFINCO.

La souscription au service FNAC+ 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 automatique 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 FNAC+ rubrique « Ma carte ».

• **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 « Ma carte ».

• 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.

## 8. 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 « Ma carte ». 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 Ogone 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.

## 9. 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.

A noter : Pendant la période d'essai du service FNAC+, conformément à la réglementation sur le prix du livre, les livraisons de livre sont facturés 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 bancaire 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.

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

Le Service FNAC+ 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.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation avant l'expiration du délai prévu via un formulaire type mis à votre disposition en annexe des présentes CGV à nous adresser à l'adresse suivante : FNAC Service Clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavours – 94200 Ivry-sur-Seine ou par tout autre moyen (lettre, email au service clientèle) sous réserve que votre déclaration soit dénuée d'ambiguïté, et exprime clairement votre volonté de vous rétracter.

L'acceptation expresse du démarrage du Service avant la fin du délai de rétractation, est formalisée lors de l'acceptation de la souscription au Service.

Dans le cas où vous exercez votre droit de rétractation au Service alors que son exécution a commencé (1er achat en bénéficiant des avantages adhérents) à votre demande expresse avant la fin du délai de rétractation, vous perdez les avantages qui auraient pu être acquis pendant cette période et vous êtes redevables d'un montant proportionné à l'utilisation du Service fournis jusqu'à la communication de votre décision de rétraction à la FNAC dans les conditions définies à l'article Remboursement ci-après.

Vous êtes informés que le remboursement suite à l'exercice de votre droit de rétractation est effectué sous déduction des sommes dont vous êtes redevables à la FNAC au titre des avantages adhérent perçus, l'exécution du Service ayant démarré à votre demande.

Le remboursement par la FNAC est effectué au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle la FNAC est informé de votre décision de vous rétracter.

Les avantages obtenus lors de la souscription au service, seront annulés en cas de rétractation.

## **11. Remboursement**

Vous êtes informés que le remboursement suite à l'exercice de votre droit de rétractation est effectué sous déduction des sommes dont vous êtes redevables à FNAC au titre du service fourni, l'exécution du Service ayant démarré à votre demande -voir frais de livraison en France métropolitaine <http://www4.fnac.com/Help/Faq.aspx?idHelp=1988&idQRfaq=0>.

Le remboursement par FNAC est effectué au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle FNAC est informé de votre décision de vous rétracter.

Les avantages obtenus lors de la souscription au service, seront annulés en cas de rétractation.

## 12. Service d'abonnement en tacite reconduction

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.

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 »

## 13 – 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 ou pour faire jouer la garantie : 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 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

formulaire : Suivi de commande

## 14. 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 et dans le respect des lois en vigueur.

Vous vous engagez notamment à utiliser le Service selon des modalités autorisées par les présentes Conditions 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.

## 15. 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 ou plus généralement en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse du Service.

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.

## 16. Données Personnelles

Les informations et données vous concernant sont collectées par FNAC S.A et FNAC DIRECT. Les données sont nécessaires à la gestion de votre compte FNAC 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.

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 et ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que FNAC vous propose et les information que FNAC vous adresse.

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 dans le cadre du Service.

Il vous suffit de nous écrire en ligne à [info-et-lib@fnac.com](mailto:info-et-lib@fnac.com) ou par courrier à FNAC, Service Consommateur, Le Flavia, 9, rue des Bateaux Lavois, 94768 Ivry sur Seine, en mentionnant si possible vos nom, prénom, e-mail du compte rattaché au service FNAC+, adresse et si possible votre numéro d'adhérent FNAC+.

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.

Si vous avez renseigné une adresse email, nous vous informons que l'inscription au programme FNAC+ donnera lieu automatiquement à la création d'un compte [fnac.com](http://fnac.com) si vous n'en possédez pas déjà un.

Sauf si vous vous y êtes opposés au moment de la création de votre compte FNAC ou de la souscription au Service, vous recevrez des informations de FNAC par communication électronique (email, SMS...).

Ces informations ont pour but de vous tenir informés de l'actualité FNAC et des avantages dont vous pouvez bénéficier au titre du Service.

Si vous ne le souhaitez plus, vous pouvez à tout moment nous en faire la demande en le précisant dans Mon compte rubrique «Mes Newsletters». Il est précisé que vous continuerez cependant à recevoir ponctuellement les informations nécessaires à l'exécution et la bonne gestion du Service (notamment information sur l'état de votre compte de fidélité, échéance de votre adhésion au Service FNAC+, soirée exceptionnelle réservée aux adhérents FNAC+...).

## 17. Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique

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.

## **18. Droit applicable / Litiges**

Le présent contrat est soumis à la loi française.

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.

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

Vous rencontrez un problème avec une commande : <http://www.fevad.com/espace-consommateurs/les-reclamations-et-les-recours#topContent> .

En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

## **19. Validation**

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les conditions et informations sur les caractéristiques du Service, ainsi que les présentes Conditions Générales 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-Lavoisirs – 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 : .....

Ces informations sont traitées par FNAC S.A et Fnac Direct pour gérer votre compte, et gérer vos commandes (y compris pour la prévention de la fraude). Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur vos données personnelles par email : Service clientèle ou par courrier : FNAC ,Service Consommateur,Le Flavia 9, rue des Bateaux Lavoisirs, 94768 Ivry sur Seine

(1) Réserve aux adhésions d'une durée de 3 ans. Hors contribution environnementale dite « D3E » mise en place par le Décret 2005-829 du 22 juillet 2005.

(2) Avantages attribués sur le montant des achats hors contribution environnementale dite « D3E ».

(3) Offre de crédit renouvelable réservée aux particuliers majeurs - Sous réserve d'acceptation par CA Consumer Finance. Sofinco est une marque de CA Consumer Finance, SA au capital de 346.546.434 €. Siège social : rue du Bois Sauvage - 91038 Evry Cedex, 542 097 522 RCS Evry. Société de courtage d'assurance inscrite à l'ORIAS sous le n°07008079 consultable sur [www.orias.fr](http://www.orias.fr). Imprimé le 02/06/2013. Ce document est diffusé par la Fnac (09 rue des Bateaux-Lavoisirs, ZAC Port d'Ivry, 94200 Ivry sur Seine, qui est Mandataire bancaire et Services de paiement lié de CA Consumer Finance - marque Sofinco, et apporte son concours à la réalisation d'opérations de crédit sans agir en qualité de prêteur. Offre réservée aux particuliers majeurs - Sous réserve d'acceptation par CA Consumer Finance.