

# Conditions générales de la demande d'adhésion

Date de dernière mise à jour : 14/10/2016

L'Adhésion FNAC est un service proposé par la société FNAC SA

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).

Le service Adhésion 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 (magasins FNAC et FNAC DIRECT) agissant au nom et pour le compte de FNAC S.A. Il vous permet, en souscrivant un abonnement payant d'1 an ou 3 ans de bénéficier des avantages définis ci-après

Le Service est subordonné à l'acceptation préalable des présentes conditions générales.

## 1. Généralités :

Adhésion en magasin : lors de l'adhésion en magasin, la FNAC remet à l'adhérent, dit adhérent titulaire, une carte magnétique personnalisée, ou, s'il y a lieu, une carte de paiement et de crédit (sous réserve d'acceptation par SOFINCO)

Adhésion en ligne : lors d'une adhésion 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 Carte FNA. L'adhérent titulaire pourra également si besoin retirer la carte magnétique personnalisée à son nom, 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 titulaire peut également obtenir une carte personnalisée dématérialisée, dite digitale, en téléchargeant gratuitement l'application mobile FNAC disponible sur App Store ou Google Play.

Pour les renouvellements : l'adhérent conserve sa carte magnétique personnalisée ou son numéro d'adhérent lui permettant de bénéficier en magasin ou en ligne des avantages du programme de fidélité Carte 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. Cette carte supplémentaire permet d'accéder à la plupart des avantages de la carte de l'adhérent titulaire, dans les conditions indiquées ci-après.

La conservation et l'usage de la Carte FNAC de l'adhérent titulaire et des cartes supplémentaires sont sous la seule responsabilité de l'adhérent titulaire.

La Carte FNAC (du titulaire et les cartes supplémentaires éventuelles) permet l'enregistrement des achats et permet d'avoir accès aux avantages en vigueur au jour de votre achat.

## 2. 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.
- 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 des livres commandés sur le site [fnac.com](http://fnac.com) (produits vendus et expédiés par [fnac.com](http://fnac.com)) et livrés à domicile.
- 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 soumis 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 soumis 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.

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, 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".

Vous pouvez également compléter votre adhésion en 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.

Toute évolution du Service et/ou des avantages en vigueur sera communiquée aux adhérents titulaires d'une Carte FNAC dans Contact et/ou par email au moins quinze jours avant leur prise d'effet.

### **3. Renouvellement tacite : Le service Adhésion est un service d'abonnement en reconduction tacite.**

Le présent contrat relatif au Service d'Adhésion sera reconduit tacitement à l'échéance sauf dénonciation de votre part dans les conditions prévues aux présentes conditions.

Conformément aux dispositions légales en vigueur nous vous informons des dispositions prévues par les articles L. 215-1, L. 215-3 et L. 241-3 du code de la consommation qui prévoient :

Article L. 215-1 Code de la consommation

« 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. »

## 4. Durée de l'Adhésion / Résiliation/ Modification :

**Durée :** Le Service que vous souscrivez a une durée d'1 an ou 3 ans – hors périodes d'essai gratuites. A l'échéance de chaque période contractuelle, le Service sera reconduit par tacite reconduction pour 3 ans à compter de la date anniversaire de la souscription aux conditions en vigueur à la date d'expiration du présent contrat, **sauf si vous y mettez fin au plus tard :**

- 5 jours avant la fin de la période d'abonnement en cours – si vous ne bénéficiez pas de l'option crédit ;

- le 24 du mois précédant le mois d'échéance de votre adhésion en cours si vous bénéficiez de l'option crédit  
Par exemple : si vous avez souscrit une adhésion avec option crédit le 10 janvier 2016 – l'échéance de votre adhésion d'une durée de 1 an est le 31 janvier 2017 et la date limite de résiliation de votre adhésion est le 24 décembre 2016.

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

**Résiliation :** Si vous ne souhaitez pas renouveler l'adhésion à l'échéance, la notification du refus doit s'effectuer auprès de la FNAC par courrier ou directement depuis votre compte fnac.com avant la date limite de résiliation indiquée dans l'email de prévenance ou dans votre compte fnac.com rattaché à l'adhésion. 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 période en cours et n'entraîne aucun remboursement du prix du Service sauf exercice de votre droit de rétractation dans les conditions prévues aux présentes conditions. L'ensemble des sommes versées au titre du Service resteront définitivement acquises à la FNAC.

## 5. Modalités de paiement du renouvellement :

• **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 de votre Adhésion 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, et seulement si vous avez par ailleurs coché la case sur fnac.com autorisant la conservation d'une carte bancaire « pour faciliter vos prochains achats et la gestion de vos abonnements en reconduction tacite », 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 « Mes Infos personnelles » puis « moyens de paiement ») pour cette finalité 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 90 jours avant l'échéance en vous rendant dans votre compte fnac.com rattaché à l'adhésion.

• **Si vous avez souscrit au Service en magasin**, les coordonnées de votre carte bancaire ne seront conservées dans votre compte fnac.com en vue de la reconduction tacite de votre adhésion que si vous avez coché la case

sur fnac.com autorisant la conservation d'une carte bancaire « pour faciliter vos prochains achats et la gestion de vos abonnements en reconduction tacite ». En cochant la case de conservation des données bancaires 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 ») pour cette finalité 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 90 jours avant l'échéance en vous rendant dans votre compte fnac.com rattaché à l'adhésion.

• **Pour les cartes avec option crédit**, les frais du renouvellement seront prélevés sur votre crédit renouvelable SOFINCO sauf si vous décidez de choisir un prélèvement sur une carte bancaire enregistrée dans votre compte avant la date limite de résiliation de votre adhésion. Si vous choisissez le prélèvement sur carte bancaire il sera appliqué à toutes vos prochaines échéances.

• Lorsque la présente demande d'adhésion :

- ne s'accompagne pas de l'option crédit,

- que la souscription au service a été effectuée en magasin

- que l'adhérent n'a pas enregistré de données bancaires dans son portefeuille électronique du site fnac.com pour la gestion de ses abonnements 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 contrat d'adhésion 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.

## 6. Conservation de votre carte bancaire :

Les coordonnées bancaires de la carte utilisée lors de la souscription au Service ou dont vous avez accepté la conservation pour la gestion du Service en cochant la case d'acceptation sur fnac.com sont enregistrées dans votre compte fnac.com de façon sécurisée. Vous pouvez visualiser les cartes conservées pour le service Adhésion en mode masqué dans votre compte fnac.com. 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 pourront être prélevées au titre de l'Adhésion si vous avez accepté leur conservation pour la gestion de vos abonnements en reconduction tacite en cochant la case prévue à cet effet dans le parcours d'achat.

## 7. Offre Carte FNAC Découverte (Service avec période d'essai) :

En fonction des offres applicables et sous réserve d'éligibilité à l'offre Carte FNAC Découverte, vous pouvez essayer gratuitement le service Adhésion 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. Toute offre d'essai est limitée à une seule fois par utilisateur. Si vous avez déjà utilisé l'offre Adhérent découverte, 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 Carte FNAC Découverte 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 3 ans moyennant le prix de l'Adhésion 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 Carte FNAC Découverte, 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 Adhésion 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 de l'Adhésion 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 Carte FNAC Découverte est périmée ou a été supprimée, et uniquement si vous avez par ailleurs coché la case autorisant la conservation d'une carte bancaire « pour faciliter vos prochains achats et la gestion de mes abonnements en reconduction tacite », vous acceptez que la FNAC effectue le prélèvement nécessaire au paiement de votre Adhésion 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 « Mes Infos personnelles » puis « moyens de paiement ») pour cette finalité 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 l'Adhésion à la fin de la période d'essai ainsi qu'à chaque échéance.

Si vous ne souhaitez pas renouveler l'Adhésion 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 24 heures avant son terme.

Les coordonnées bancaires de la carte utilisée pour la souscription au Service avec offre adhésion découverte sont enregistrées et peuvent être modifiées par l'adhérent dans les conditions décrites à l'article 6.

Dans le cas où la carte conservée au moment de la souscription en ligne à l'offre Carte FNAC Découverte est périmée ou a été supprimée, et uniquement si vous avez par ailleurs coché la case autorisant la conservation d'une carte bancaire « pour faciliter vos prochains achats et la gestion de mes abonnements en reconduction tacite », vous acceptez que la FNAC effectue le prélèvement nécessaire au paiement de votre Adhésion 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 « Mes Infos personnelles » puis « moyens de paiement ») pour cette finalité sera alors prélevée. Vous serez informé préalablement du prélèvement sur la carte concernée par email avant chaque échéance.

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

Le service Adhésion 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 votre adhésion 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-Lavois – 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.

## **9. Territoire :**

Les avantages de la Carte FNAC ne sont valables qu'en France Métropolitaine et Monaco.

## **10. Données personnelles :**

Les informations vous concernant sont traitées par FNAC S.A - Siège social : Le Flavia, 9 rue des bateaux-lavoirs, 94768 Ivry-sur-Seine Cedex - pour les besoins de la gestion du Service Carte FNAC et de notre relation commerciale ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons, les informations que nous vous adressons et pour la prévention de la fraude. Ces informations pourront également être conservées aux fins de preuve dans le respect des obligations légales et réglementaires (paiement, garantie, litige ...).

Le caractère obligatoire ou facultatif des informations vous est signalé lors de la collecte par un astérisque.

Si vous avez renseigné une adresse email, nous vous informons que l'inscription au programme Carte FNAC donnera lieu automatiquement à la création d'un compte fnac.com si vous n'en possédez pas déjà un.

Les données collectées dans le cadre du Service sont destinées au groupe FNAC.

Elles peuvent être transmises aux sociétés filiales du groupe FNAC ou franchisés agissant sous l'enseigne FNAC ou aux sociétés – sous-traitants et partenaires– auxquels la FNAC fait appel dans le cadre de l'exécution du service notamment gestion, exécution, traitement et paiement.

Afin de vous tenir informés de notre actualité et des avantages dont vous pouvez bénéficier, vous serez susceptible de recevoir des offres et informations par communication électronique (email, SMS...) de la part des sociétés et enseignes du groupe FNAC ou de ses partenaires, en fonction des choix émis lors de l'inscription au programme Carte FNAC.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur vos données personnelles par email : [adhesion@fnac.com](mailto:adhesion@fnac.com) ou par courrier : FNAC, Service Consommateur, 9 rue des bateaux-lavoirs, 94768 Ivry-sur-Seine Cedex en nous indiquant vos nom, prénom, e-mail adresse et si possible votre numéro de Carte 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 maximum de 2 mois suivant la réception de la demande.

## **11. Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique**

:

Si votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la souscription au service adhésion, nous vous informons que vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution du service 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.

## 12. 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: 0 33 1 55 21 57 93 numéro Azur (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe).

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.

## 13. Droit applicable- Litiges - Traitement des réclamations – Médiation :

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

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

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

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

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

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

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

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

**Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges** : Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.



Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

(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-Lavois, 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.

## Annexe 1 – Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur [fnac.com](http://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 : .....

Ces informations sont traitées par 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 Lavois, 94768 Ivry sur Seine