

# Conditions Générales de la MarketPlace Fnac.com

1. Conditions Générales d'Utilisation Acheteurs
2. Conditions Générales d'Utilisation Vendeurs
3. Conditions Générales de Vente
4. Dispositions Financières
5. Modes et Frais d'expédition

## 1. Conditions Générales d'Utilisation Acheteurs

### Préambule

La Place de Marché est un service proposé par FNAC DIRECT SA, Siège social : Le Flavia 9 rue des bateaux-lavoirs 94768 Ivry-sur-Seine Cedex, RCS Créteil B 377 853 536, n° de TVA FR 93377853536

Fnac Direct met en place, sur [www.fnac.com](http://www.fnac.com) (ci-après le "Site"), une Place de Marché permettant à des acheteurs majeurs (ci-après "Acheteurs" ou "Vous"), après inscription, de rentrer, par son intermédiaire, en relation avec des vendeurs, particuliers ou professionnels, également inscrits sur le Site (ci-après "Vendeurs"), dans le but d'acheter des produits neufs et d'occasion (ci-après les "Produits") proposés à un prix ferme (ci-après le "Service").

Parmi les produits d'occasion, sont vendus des produits dits reconditionnés à neuf. Il s'agit par exemple de produits d'exposition ou de retours clients qui auront été sortis de leur emballage d'origine et manipulés. Les produits reconditionnés sont dans un état comme neuf. Ils ont été testés et reconditionnés en atelier et bénéficient ainsi de la garantie définie par le vendeur. Ils sont livrés avec l'ensemble de leurs accessoires dans un emballage neutre neuf ou dans l'emballage d'origine en état neuf.

Pour utiliser le Service, l'Acheteur doit accepter de se soumettre aux présentes Conditions Générales d'Utilisation Acheteur (ci-après les "CGU Acheteur") sans restriction ni réserve. Cette acceptation se matérialise par un clic de validation lors de son inscription sur le Service.

Les ventes réalisées par l'intermédiaire du Service entre les Acheteurs et les Vendeurs sont quant à elles régies par les Conditions Générales de Vente du Service (ci-après les "CGV"), qui doivent également être acceptées par l'Acheteur lors de chaque achat, elles complètent les présentes CGU Acheteur.

Fnac Direct Vous invite à prendre connaissance des CGV en cliquant sur les [Conditions Générales de Vente](#).

### 1. Objet

Les présentes CGU Acheteur ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Fnac Direct met à la disposition des Acheteurs, dans le cadre du Service, des outils technologiques utilisés pour acheter des Produits auprès des Vendeurs.

### 2. Description du service

Le Service est constitué d'un ensemble d'outils permettant aux Acheteurs de s'inscrire sur le Site, de se mettre en relation avec les Vendeurs en vue de passer des commandes de Produits, de régler le prix des Produits, de confirmer la réception des Produits et de communiquer entre eux à l'aide d'un outil de messagerie mis à leur disposition.

Il intègre également un système de notation permettant à l'Acheteur d'évaluer la qualité de ses relations avec les Vendeurs.

Les transactions effectuées via le Service pour les besoins de l'achat des Produits sont conclues directement entre l'Acheteur et le Vendeur. Fnac Direct n'est en aucun cas revendeur des Produits proposés par les Vendeurs par l'intermédiaire du Service. Ainsi, les Produits achetés via le Service ne pourront être repris ni échangés par Fnac Direct ou par les magasins à enseigne Fnac.

En cas de non respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation Acheteur, Fnac Direct se réserve le droit d'interrompre de manière temporaire ou définitive l'accès au Service à l'Acheteur concerné.

Chaque Acheteur s'engage à conclure les achats en toute bonne foi.

### 3. Accès au service

L'accès au Service par les Acheteurs est réservé à une utilisation strictement personnelle. Lorsqu'il utilise le Service, l'Acheteur déclare agir à titre privé.

Outre l'acceptation des présentes CGU Acheteur, l'accès au Service est subordonné à l'ouverture d'un compte sur le Site. Vous devez pour cela fournir les données permettant votre identification. Lors de l'ouverture de ce compte, Vous Vous engagez à ne fournir que des informations exactes, puis à informer Fnac Direct sans délai de tout changement les affectant, en utilisant l'outil de messagerie mis à votre disposition dans le cadre du Service.

Pour utiliser le Service, Vous devez utiliser l'identifiant et le mot de passe créés lors de l'ouverture de votre compte. Vous Vous engagez à les conserver secrets et à ne les divulguer à aucun tiers. En effet, Vous serez seul responsable de l'accès au Service grâce à vos identifiant et mot de passe, sauf preuve d'une utilisation frauduleuse qui ne Vous serait pas imputable.

En cas de perte, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de votre identifiant et/ou de votre mot de passe, Vous Vous engagez à en avertir immédiatement le service client Fnac Direct.

### 4. prix du service

L'ouverture d'un compte et l'utilisation du Service sont gratuites (hors couts éventuels de la connexion, dont le prix dépend de votre opérateur de communication électronique), sans obligation d'achat sur le Site. Seul l'achat de Produits à des Vendeurs est payant, dans les conditions prévues dans les CGV.

## 5. Données personnelles

Les informations et données Vous concernant sont traitées par Fnac Direct, elles sont nécessaires à la gestion de votre compte et de votre accès au Service. Les informations nécessaires à la livraison seront transférées au Vendeur à cette seule fin.

Pour plus d'informations concernant vos données personnelles consulter la page « [Protection des données](#) ».

## 6. Propriété intellectuelle

6.1 - Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, œuvres et images reproduits ou représentés sur le Site sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle, pour toute la durée de protection de ces droits et pour le monde entier. À ce titre et conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle, est autorisée. Toute reproduction, représentation, modification ou adaptation totale ou partielle du Site et/ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le Site ou qui y sont incorporés est strictement interdite.

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

6.3 - Certains Produits font l'objet de droits d'utilisation personnels et spécifiques réglementant les copies, diffusions publiques, locations etc. Vous devez respecter les conditions contractuelles applicables à ces Produits et Fnac Direct ne saurait être responsable des utilisations qui pourraient être faites de ces Produits dans ce cadre.

## 7. Responsabilité

La responsabilité de Fnac Direct envers l'Acheteur ne peut être engagée que pour des faits qui lui seraient directement imputables et qui lui causeraient un préjudice directement lié à ces faits. Elle ne peut être engagée pour les préjudices indirects. La responsabilité de Fnac Direct ne peut non plus être engagée du fait de la mauvaise utilisation du Service par l'Acheteur ou de toute faute de sa part. Elle ne saurait pas plus être engagée à raison de faits imputables à un tiers au Service.

En outre, conformément à l'article 6-I, 2 et 3 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, Fnac Direct ne saurait voir sa responsabilité engagée à raison des contenus rendus disponibles sur le Site par les Acheteurs ou les Vendeurs, notamment en ce qui concerne la description des Produits ou les appréciations que les Acheteurs font des Vendeurs, sauf si elle ne les rendait pas promptement inaccessibles après avoir été informée de leur illicéité dans les conditions prévues par cette loi.

Enfin, Fnac Direct décline toute responsabilité en ce qui concerne les ventes que concluent les Acheteurs par l'intermédiaire de son Service avec les Vendeurs, auxquelles elle reste étrangère. Toute plainte relative aux commentaires figurant sur le descriptif des Produits ou aux livraisons des Produits sera redirigée vers le Vendeur désigné, qui assumera l'entière et seule responsabilité à ce titre.

L'Acheteur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Service, notamment des appréciations qu'il fait sur le Site, et s'engage à garantir à première demande à indemniser et dédommager Fnac Direct de tout dommage, perte, manque à gagner, que Fnac Direct pourrait subir si sa responsabilité se trouvait engagée par un tiers, du fait d'une action liée à cette utilisation du Service par l'Acheteur.

## 8. Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGU Acheteur sont tenues pour non valides ou déclarées comme tel en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et toute leur portée.

## 9. Loi applicable et traitement des réclamations au titre du Service.

Les présentes CGU Acheteur sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises.

Pour toute réclamation au titre du Service merci de contacter le service en cliquant ici <http://www4.fnac.com/ServiceClient/FnacServiceClient.aspx?ServiceClient=SCPET>

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 concernant la fourniture du Service : <http://www.fevad.com/espace-consommateurs/les-reclamations-et-les-recours#topContent> .

## 2. Conditions Générales d'Utilisation Vendeurs Préambule

Fnac Direct met en place, sur [www.fnac.com](http://www.fnac.com) (ci-après le "Site"), une Place de Marché permettant à des vendeurs majeurs (ci-après "Vendeurs" ou "Vous"), après inscription, de rentrer, par son intermédiaire, en relation avec des acheteurs particuliers (ci-après "Acheteurs"), également inscrits sur le Site, dans le but de vendre des articles neufs et d'occasion (ci-après les "Produits") à prix fermes (ci-après le "Service"). Les Vendeurs peuvent être des professionnels ou des particuliers.

Parmi les produits d'occasion, peuvent être vendus des produits dits reconditionnés à neuf. Il s'agit par exemple de produits d'exposition ou de retours clients qui auront été sortis de leur emballage d'origine et manipulés. Les produits reconditionnés

sont dans un état comme neuf. Ils ont été testés et reconditionnés en atelier et bénéficient ainsi de la garantie définie par le Vendeur. Ils sont livrés avec l'ensemble de leurs accessoires dans un emballage neutre neuf ou dans l'emballage d'origine en état neuf.

Pour utiliser le Service, le Vendeur accepte de se soumettre aux présentes Conditions Générales d'Utilisation Vendeur (ci-après les "CGU Vendeur ") sans restriction ni réserve. Cette acceptation se matérialise par un clic de validation lors de son inscription sur le Service.

Les ventes réalisées par l'intermédiaire du Service entre les Acheteurs et les Vendeurs sont quant à elles régies par les Conditions Générales de Vente (ci-après les "CGV"), qui doivent également être acceptées par le Vendeur lors de chaque achat ; elles complètent les présentes CGU Vendeur.

Fnac Direct Vous invite à prendre connaissance des CGV en cliquant sur les **Conditions Générales d'Utilisation Vendeurs**.

Fnac Direct se réserve la possibilité de modifier les présentes CGU. Toute modification prendra effet immédiatement pour les Produits en ligne dès leur notification au Vendeur. Elles ne s'appliqueront pas pour les transactions en cours au moment de leur entrée en vigueur.

## 1. Objet

Les présentes CGU Vendeur ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Fnac Direct met à la disposition des Vendeurs, dans le cadre du Service, des outils technologiques permettant à ceux-ci de mettre en vente les Produits.

## 2. Description du service

Le Service est constitué d'un ensemble d'outils permettant aux Vendeurs de se mettre en relation avec des Acheteurs, afin de leur proposer des Produits à la vente, de référencer et de décrire ces Produits, d'accepter les commandes passées par les Acheteurs, de percevoir le prix des Produits achetés et de gérer le service après-vente pour les Produits vendus.

Les transactions effectuées via le Service pour les besoins de la vente des Produits sont conclues directement entre l'Acheteur et le Vendeur. Fnac Direct n'est en aucun cas revendeur des Produits proposés par les Vendeurs par l'intermédiaire du Service.

Par ailleurs, en cas de non respect des présentes CGU Vendeur, Fnac Direct se réserve le droit d'interrompre de manière temporaire ou définitive l'accès au Service au Vendeur concerné, en suspendant ou en résiliant les présentes dans les conditions prévues à l'article 7.

## 3. Accès au service

Outre l'acceptation des présentes CGU Vendeur, l'accès au Service est subordonné à l'ouverture d'un compte Fnac. Vous devez pour cela fournir les données permettant votre identification ainsi que vos coordonnées. Lors de l'ouverture de ce compte, Vous vous engagez à ne fournir que des informations exactes, puis à informer Fnac Direct sans délai de tout changement les affectant.

A cet effet, Fnac Direct met à votre disposition le [lien suivant](#)

Pour utiliser le Service, vous devez utiliser l'identifiant et le mot de passe créés lors de l'ouverture de votre compte. Vous Vous engagez à les conserver secrets et à ne les divulguer à aucun tiers. En effet, Vous serez seul responsable de l'accès au Service grâce à vos identifiant et mot de passe, sauf preuve d'une utilisation frauduleuse qui ne Vous serait pas imputable.

En cas de perte, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de votre identifiant et/ou de votre mot de passe, Vous Vous engagez à en avvertir immédiatement le service commercial depuis le [lien suivant](#)

Les vendeurs professionnels pourront bénéficier, moyennant le paiement d'un abonnement d'un montant de 39,99 € HT, de services supplémentaires leur permettant d'optimiser les ventes des Produits tels que : le transfert des offres par fichier, être éligibles à une présence sur la fiche article suivant des critères objectifs.

Concernant les Vendeurs particuliers, l'accès au Service est réservé aux Vendeurs résidant en France métropolitaine.

## 4. Obligations relatives aux transactions réalisées par l'intermédiaire du service

### 4.1. Obligations d'ordre général

Le Vendeur doit s'identifier auprès des Acheteurs comme agissant ou non en qualité de professionnel. Il s'engage expressément à s'identifier comme agissant en qualité de Vendeur professionnel dès lors qu'il effectue des ventes de Produits par l'intermédiaire du Service de manière régulière et à des fins lucratives.

Pour les Vendeurs déclarés comme non professionnels, il est mis en place un seuil au-delà duquel le Vendeur sera considéré par Fnac Direct comme exerçant cette activité à titre professionnel et aura l'obligation de s'identifier comme étant un Vendeur professionnel. A défaut, Fnac Direct se réserve le droit de suspendre l'accès au Service dans les conditions fixées à l'article 7 ci-après.

Le seuil est fixé à un volume d'affaires de 2 000 € par mois réalisé pendant trois mois consécutifs

Le Vendeur qui agit en qualité de professionnel s'engage à respecter la législation applicable en matière d'exercice d'une activité commerciale (notamment immatriculation, obligations comptables, sociales et fiscales).

Le Vendeur qui agit en qualité de professionnel s'engage également à respecter les lois et règlements qui lui incombent en sa qualité de professionnel eu égard notamment aux Produits qu'il vend sur le Site (tel que par exemple : déclaration auprès de l'Administration fiscale pour les vendeurs de postes de télévision).

Par ailleurs, le Vendeur s'interdit expressément de promouvoir directement ou indirectement, sous quelque forme que ce soit (notamment par l'insertion de liens hypertextes, de tout message dans le descriptif des Produits, de tout imprimé dans les colis expédiés à l'Acheteur, ou encore par l'utilisation de l'adresse URL de son site Internet dans son identifiant ou sur la page vendeur, ou par l'utilisation d'un carton d'emballage) ses produits ou services, de même que ceux de tout autre personne.

Le vendeur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens de façon à satisfaire de manière optimale à ses obligations en délivrant un service de qualité vis-à-vis des Acheteurs.

Il s'engage notamment pour cela à répondre aux emails du Service Client et du Service Commercial de Fnac Direct ainsi qu'aux emails des Acheteurs dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de leur réception.

Le Vendeur s'interdit, et sans que cette liste soit limitative, d'utiliser des visuels ou des noms commerciaux, des pseudonymes ou de tenir des propos ou autres messages qui seraient injurieux, contraires à l'ordre public ou aux bonnes moeurs, qui porteraient atteinte aux droits de personnes ou aux droits de propriété intellectuelle de tiers, aux lois et règlements et à l'image de marque FNAC. A défaut, Fnac Direct se réserve le droit d'interrompre de manière temporaire ou définitive l'accès au Service au Vendeur concerné, en suspendant ou en résiliant les présentes dans les conditions prévues à l'article 7.

#### **4.2. Obligations relatives aux offres de Produits sur le Site**

Le Vendeur s'engage et garantit qu'il ne vendra que des Produits dont il est propriétaire ou sur lesquels il dispose des droits lui permettant de les vendre. Il garantit qu'ils ne contreviennent en aucune façon aux lois, réglementations en vigueur et normes applicables, obligatoires ou non (en particulier concernant la commercialisation des jeux, jouets) et qu'ils ne portent pas atteinte aux droits des tiers. Le Vendeur s'interdit à ce titre notamment de vendre tout Produit consistant en des œuvres contrefaisantes au sens du Code la propriété intellectuelle ou tout Produit dont la commercialisation est réglementée en vertu de dispositions législatives, réglementaires ou contractuelles (notamment en raison de l'existence d'un réseau de distribution sélective). Le Vendeur est seul responsable de la mise en vente des Produits qu'il propose sur le Service.

Sur le descriptif associé aux offres de Produits qu'il propose sur le Site, le Vendeur s'engage à agir de bonne foi. Il est seul responsable de l'exactitude des mentions y figurant et s'engage à ce qu'elles ne risquent pas d'induire en erreur les Acheteurs potentiels, tant sur les caractéristiques du Produit, les garanties associées, que sur son état ou son prix. Concernant plus particulièrement les Produits d'occasion, le Vendeur devra faire un descriptif précis de l'état du Produit. Le Vendeur communique aux Acheteurs toutes les informations leur permettant de connaître les caractéristiques essentielles du Produit (le cas échéant, composition du Produit, accessoires compris, origine, les garanties légales, les modalités de leurs mises en œuvre, ou toutes autres conditions contractuelles etc.).

Le Vendeur s'engage en outre à ce que les illustrations / visuels fournis dans le descriptif associé aux offres de Produits qu'il propose (photographie, dessin, etc.) soient conformes aux Produits ainsi illustrés et respectent les droits des tiers et qu'ils ne portent pas atteinte à l'ordre public ou aux bonnes moeurs. Il garantit Fnac Direct qu'il dispose des droits, en particulier de propriété intellectuelle, afférents à ces illustrations, qui lui permettent de les utiliser afin de présenter les Produits.

Le Vendeur devra également préciser dans le descriptif associé aux offres le pays d'expédition des Produits.

#### **4.3. Obligations relatives au prix des Produits**

Le prix de vente des Produits est défini librement par le Vendeur, dans le respect des lois et règlements en vigueur.

Ce prix doit être mentionné sur le Site toutes taxes et frais compris (notamment TVA, frais d'emballage, eco-taxe etc.), mais hors frais de livraison, ces derniers étant ajoutés par Fnac Direct au prix de la commande lorsque l'Acheteur la valide.

#### **4.4. Obligations relatives à la vente des Produits**

Les contrats de vente des Produits proposés par le Vendeur sur le Site sont conclus entre le Vendeur et l'Acheteur. Le Vendeur s'engage à n'offrir sur le Site que des Produits disponibles et à supprimer sans délai du Site toute offre se rapportant à des Produits qui ne sont plus disponibles. Le Vendeur est seul responsable en cas d'indisponibilité du Produit dont il a seul la maîtrise.

Le Vendeur est informé par email, par le biais de son interface vendeur ou par le biais d'API s'il choisit cette option et dans son compte par Fnac Direct lorsqu'un Produit qu'il a mis en ligne a fait l'objet d'une commande par un Acheteur.

Le Vendeur doit alors confirmer la commande concernée dans un délai de 2 jours ouvrés suivant la réception de l'information visée à l'alinéa précédent.

Aussi, le Vendeur s'engage à consulter régulièrement, et au moins une fois par jour ouvré, ses emails reçus à l'adresse fournie à Fnac Direct lors de l'ouverture de son compte puis, par la suite, en cas de changement affectant cette information, et ce, afin d'être en mesure de confirmer les Produits commandés par les Acheteurs.

La confirmation de la commande par le Vendeur implique pour le Vendeur, l'engagement ferme d'expédier le(s) Produit(s) dans le délai visé au paragraphe 4.5 (v) ci-dessous. A défaut de réponse du Vendeur dans le délai auquel il est fait référence à l'alinéa précédent, le contrat de vente sera automatiquement annulé et le compte du Vendeur mis "en vacances".

En cas d'absence ou d'indisponibilité de plus de 2 jours ouvrés, le Vendeur doit suspendre temporairement la mise en ligne de ses Produits à vendre à l'aide de l'outil "mise en vacances" mis à sa disposition sur le Service.

Le Vendeur s'engage à honorer au minimum 95 % des commandes des Produits proposés à la vente sur le Site depuis l'ouverture de son compte. A défaut, Fnac Direct et pour les vendeurs ayant réalisé au moins 5 ventes, se réserve le droit d'interrompre de manière temporaire ou définitive l'accès au Service au Vendeur concerné, en suspendant ou en résiliant les présentes dans les conditions prévues à l'article 7.

#### **4.5. Obligations relatives à la livraison des Produits**

(i) Le descriptif associé à chaque Produit présenté sur le Site indiquera les modes de livraison proposés pour la livraison de ce Produit.

Les modalités de livraison suivantes peuvent être proposées, dans les conditions définies ci-après, à l'Acheteur :

- livraison normale
- livraison en suivi
- livraison contre signature

Les Vendeurs particuliers pourront proposer en sus le retrait du Produit à leur domicile.

Pour tout Produit d'un montant inférieur ou égal à 25 € TTC, la livraison se fait au choix de l'Acheteur.

Pour tout Produit d'un montant compris entre 25 et 200 € TTC, la livraison se fait en suivi ou contre signature.

Pour tout Produit d'un montant supérieur à 200 € TTC, la livraison se fait obligatoirement contre signature.

Le Vendeur a l'obligation de respecter le mode de livraison choisi par l'Acheteur.

Le Vendeur peut refuser de livrer le Produit commandé en mode normal quelque soit le prix du Produit. Dans ce cas, il doit faire figurer expressément cette réserve sur le descriptif associé audit Produit. A défaut, il sera fait application des critères de choix des modalités de livraison rappelés aux paragraphes précédents.

(ii) Les frais de livraison des Produits sont calculés comme suit :

Catégorie	1er produit			Produit supplémentaire		
	Normal	Suivi	Recommandé	Normal	Suivi	Recommandé
A	2,39 €	3,89 €	5,19 €	0,80 €	1,30 €	1,70 €
B	3,49 €	4,59 €	5,99 €	1,00 €	1,50 €	1,90 €
C	4,79 €	6,19 €	8,29 €	1,70 €	2,20 €	3,00 €
D	6,99 €	8,99 €	12,99 €	2,50 €	3,00 €	5,00 €
E	8,99 €	12,99 €	15,99 €	3,00 €	4,00 €	6,00 €
F	12,99 €	16,99 €	24,99 €	5,00 €	6,00 €	9,00 €
G	19,99 €	22,99 €	29,99 €	7,00 €	10,00 €	14,00 €
H			29,99 €			29,99 €
I			39,99 €			39,99 €
J			49,99 €			49,99 €
K			59,99 €			59,99 €

Les Vendeurs professionnels seront néanmoins libres de fixer leur grille tarifaire pour la livraison.

[Vous pouvez télécharger le détail des catégories ici](#)

(iii) Le Vendeur doit obligatoirement adresser à l'acheteur un bon de livraison du Produit acheté. Le Vendeur professionnel doit joindre à la livraison du Produit une facture d'achat ou tout autre document permettant le cas échéant à l'Acheteur de faire jouer sa garantie

(iv) Le Vendeur s'engage à apporter tout le soin nécessaire à la mise sous pli des Produits commandés de façon à éviter que les Produits ne soient endommagés durant le transport. Le Produit voyage aux frais et aux risques du Vendeur.

(v) Fnac Direct adresse au Vendeur, au plus tard dans les 24 heures suivant la commande de l'Acheteur, les informations relatives à l'Acheteur lui permettant de livrer le(s) Produit(s) commandé(s).

(vi) Le Vendeur s'engage à expédier tout Produit commandé dans les 2 jours ouvrés à compter de la confirmation de la commande du Produit.

#### 4.6. Obligations relatives aux contestations relatives aux Produits

De manière générale, le Vendeur s'engage à mettre en œuvre, de bonne foi, tous les moyens nécessaires afin de remplir ses obligations en délivrant un service de qualité aux Acheteurs.

A tout moment, l'Acheteur a la possibilité de contacter le Vendeur, d'adresser toute demande, réclamation relative aux Produits commandés en utilisant l'outil de messagerie mis à disposition dans le cadre du Service, notamment pour faire valoir ses garanties quand elles sont en cours.

En sus de l'outil de messagerie, il est mis à la disposition un bouton dédié permettant à , tout Acheteur de signaler dans son compte, dans un délai de 28 jours à compter de la date de débit de son compte pour les achats effectués auprès d'un Vendeur particulier et dans un délai de 90 jours pour les achats effectués auprès d'un Vendeur professionnel, toute réclamation concernant les Produits commandés, (par exemple : produit non reçu, etc.).

Au-delà de ces délais, l'Acheteur conserve la possibilité de contacter le Vendeur, de formuler toute demande relative aux Produits commandés en utilisant l'outil de messagerie mis à disposition dans le cadre du Service.

En cas de réclamation d'un Acheteur concernant un Produit, y compris lorsque le Vendeur est informé de ladite réclamation par le biais de l'outil d'information mis à sa disposition dans le Service et/ou par l'envoi d'un email de Fnac Direct, le Vendeur fait son affaire personnelle de la résolution du différend qui l'oppose à l'Acheteur. Les litiges sont directement réglés entre l'Acheteur et le Vendeur, le cas échéant à l'aide de l'outil de messagerie mis à leur disposition sur le Service. Le Vendeur devra faire ses meilleurs efforts pour résoudre le litige l'opposant à l'Acheteur amiablement.

Néanmoins, dans le cas où le Vendeur n'aurait pas résolu le litige l'opposant à l'Acheteur dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation, Fnac Direct se réserve le droit, après en avoir préalablement informé le Vendeur, de procéder au remboursement du Produit auprès de l'Acheteur. Ce même montant sera ensuite déduit des sommes à reverser par Fnac Direct au Vendeur au titre des Produits vendus par le Vendeur via le Service.

Si la contestation de l'Acheteur s'avère fondée, le Vendeur procèdera soit au renvoi du Produit commandé soit au remboursement.

En cas d'exercice du droit de rétractation par l'Acheteur, Fnac Direct, en sa qualité de tiers de confiance, procèdera au remboursement des sommes versées (y compris les frais de livraison) au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle le droit a été exercé par l'Acheteur. Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement utilisé par

l'Acheteur (par recrédit de la carte bancaire, ou par chèque cadeau). Ce montant sera ensuite déduit des sommes dues par Fnac Direct au Vendeur au titre des ventes des Produits. Néanmoins, dans le cas où le compte du Vendeur serait débiteur de plus de 150 €, le remboursement du Produit retourné par l'Acheteur sera alors effectué directement par le Vendeur à l'Acheteur.

Fnac Direct se réserve le droit, concernant les Vendeurs ayant réalisé au moins 5 ventes, de suspendre ou résilier les présentes dans les conditions prévues à l'article 7 en cas d'atteinte par le Vendeur d'un taux de réclamation supérieur à 5% de ses commandes depuis l'ouverture de son compte.

## 5. Dispositions financières

Pour chaque commande de Produits reçue par un Acheteur, Fnac Direct percevra de la part du Vendeur une commission égale à un pourcentage du montant correspondant, frais de port inclus et TVA en sus. Cette commission est calculée comme suit en fonction des catégories de produits définies ci-après :

Grille	Tranche de prix de la commande	Taux de commission Produit neuf par tranche de prix	Taux de commission Produit occasion par tranche de prix	Taux de commission Produit reconditionné à neuf par tranche de prix
	de 0 à 50 €	12 %	14 %	-
Liste 1	de 50,01 à 200 €	10 %	12 %	-
	plus de 200,01 €	8 %	10 %	-
Liste 2	Toutes tranches	8 %	10 %	8 %
Décoration et Lifestyle / Cigarettes électroniques et Produits associés	Toutes tranches	15 %		

Catégories de Produits permettant de déterminer le taux de commission :

CATÉGORIES	%
Informatique	
Matériel, Consoles, Périphérique, Composants, Stockage	Liste 2
Accessoires, Connectique, Consommables	Liste 1
Bureautique	
Matériel	Liste 2
Accessoires	Liste 1
Téléphonie	
Matériel	Liste 2
Accessoires	Liste 1
GPS	
Matériel	Liste 2
Petits accessoires	Liste 1
TV / Vidéo	
Matériel, Stockage	Liste 2
Accessoires, Connectique, Consommables	Liste 1
Son	
Matériel, Stockage	Liste 2
Accessoires, Connectique, Consommables	Liste 1
Prise de vue	
Matériel, Stockage	Liste 2
Accessoires, Connectique, Consommables	Liste 1
Produit Editoriaux	
Livres, DVD & Blu Ray, Jeux Vidéo, CD, Vinyl	Liste 1
Gros Electroménager	
Matériel	Liste 2
Accessoires	Liste 1
Petit Electroménager	
Matériel	Liste 2
Accessoires	Liste 1
Autres produits	
Jeux et jouets, instruments de musique, posters...	Liste 1
Puériculture	Liste 1

Il est précisé que les taux de commission s'appliquent par tranche de prix selon les barèmes définis ci-dessus. Ainsi, une commande peut se voir appliquer un ou plusieurs des taux de commission définis ci-dessus, selon son montant total et selon la catégorie des Produits visés.

Exemple 1 : pour une commande de 75 € pour un Produit d'occasion, il sera appliqué le taux de 14 % sur la 1ère tranche de 50 € et 12 % sur la tranche des 25 € restant.

Exemple 2 : pour une commande de 175 € dont 100 € d'un Produit neuf, il sera appliqué le taux de 12 % à sur la première tranche de 50 € du prix du Produit neuf et 10 % sur la tranche des 50 € restant du prix du Produit neuf, 14 % sur la première tranche de 50 € du prix du Produit d'occasion et 12 % sur la tranche des 25 € restant du prix du Produit d'occasion.

Les vendeurs particuliers Adhérents Fnac bénéficient d'une réduction de 10 % sur le montant de la commission due à Fnac Direct.

Pour les ventes réalisées par des Vendeurs, Fnac Direct appliquera à ces derniers des frais de gestion à hauteur de 0,49 € TTC pour les produits de 0,01 € à 5 € et de 0,99 € TTC pour les produits de 5,01 € à 15 € TTC et 1,49 € TTC pour les produits au-delà de 15,01 € TTC.

Pour les vendeurs professionnels ayant souscrit l'abonnement à 39,99 € HT, ceux-ci ne seront pas soumis au frais de gestion susvisés mais Fnac Direct appliquera une commission ne pouvant être inférieure à 0,70 € HT.

Fnac Direct reversera au Vendeur le montant total du prix de la commande considérée, déduction faite de la commission et des frais de gestion pour les Vendeurs particuliers, après confirmation par l'Acheteur de la réception du ou des Produit(s) achetés. Le règlement sera effectué par virement sur le compte bancaire dont les coordonnées ont été fournies par le Vendeur dans « Mon compte » après ladite confirmation, et ce, le 1er, le 5, le 10, le 15, le 20 ou le 25 du mois.

Exemple 1 : un Produit est reçu le 23 juin, le virement sera effectué le 25 juin suivant.

Exemple 2: un Produit est reçu le 12 janvier, le virement sera effectué le 15 janvier suivant.

Pour les vendeurs particuliers, le règlement se fera après confirmation par l'Acheteur de la réception du ou des Produit(s) achetés suivant leur choix :

- soit de façon automatique tous les 10 jours par virement sur leur compte bancaire dans un délai de 2 jours ouvrés
- soit sur demande de ces derniers depuis leur interface vendeur, en chèques-cadeaux virtuels uniquement valable sur le site [www.fnac.com](http://www.fnac.com)

A défaut de confirmation de la réception du produit par l'Acheteur et en l'absence de contestation de l'Acheteur portée à la connaissance du Vendeur dans le délai imparti à l'Acheteur pour le faire, le Produit sera réputé avoir été reçu et le virement sera effectué au bénéfice du Vendeur 21 jours suivant la date du débit du compte bancaire de l'Acheteur.

Fnac Direct se réserve le droit de suspendre le paiement des sommes dues au Vendeur en cas de manquement par le Vendeur à ses obligations.

## 6. Evaluation des vendeurs

Fnac Direct met à la disposition des Acheteurs des moyens leur permettant d'évaluer la performance des Vendeurs à l'issue de la confirmation de la réception du Produit commandé, permettant ainsi aux Acheteurs de sélectionner les Produits chez les Vendeurs les plus sérieux et qui respectent le mieux les conditions d'utilisation du Service.

L'appréciation est réalisée suivant des critères d'évaluation et par l'attribution d'étoiles.

Pour les Vendeurs ayant réalisé au moins 5 ventes depuis l'ouverture du compte, Fnac Direct se réserve le droit d'interrompre de manière temporaire ou définitive l'accès au Service du Vendeur dont l'évaluation serait inférieure à 4, en suspendant ou en résiliant les présentes dans les conditions fixées à l'article 7

## 7. Suspension - Résiliation

**7.1** Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont conclues pour une durée indéterminée. Chaque Partie peut en conséquence résilier les CGU à tout moment sans avoir à en justifier moyennant le respect d'un préavis de 2 mois.

Dans le cas des CGU conclues par un Vendeur Particulier, la résiliation des présentes par l'une ou l'autre des Parties pourra être effectuée à tout moment sans préavis.

**7.2** En cas de manquement par le Vendeur Professionnel à l'une quelconque de ses obligations, Fnac Direct pourra après mise en demeure envoyée par tous moyens restée sans effet pendant une durée de 15 jours, résilier le présent Contrat par simple envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

En cas de manquement par le Vendeur Particulier à l'une quelconque de ses obligations, Fnac Direct pourra mettre fin aux présentes CGU par simple notification sans préavis.

**7.3** En cas de manquement grave et/ou répété par le Vendeur à ses obligations ou affectant ses comptes, tel que notamment et sans que cette liste soit limitative: fraude, propos injurieux, contrefaçon, atteinte aux droits des tiers (...), Fnac Direct pourra résilier les présentes CGU sans préavis et sans que le Vendeur ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

## 8. Données personnelles

Les informations et données relatives à toute personne physique représentant les Vendeurs sont traitées par Fnac Direct ; sauf mention contraire, elles sont indispensables à la gestion du compte du Vendeur et de son accès au Service. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires incombant, le cas échéant, à Fnac Direct, ainsi que pour permettre à Fnac Direct d'améliorer et de personnaliser les services proposés aux utilisateurs du Site, ainsi que les informations adressées au Vendeur. Dans ce cadre, le Vendeur peut être amené à recevoir des informations par email liées au Service de la part de Fnac Direct.

Conformément à la loi dite "informatique et libertés" du 6 janvier 1978, le Vendeur dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression sur les données personnelles le concernant, dans les conditions prévues par la loi. Pour les

exercer, le Vendeur doit écrire en ligne à cette **adresse** ou par courrier à FNAC ,Service Consommateur, Le Flavia 9 rue des Bateaux Lavois 94768 Ivry sur Seine cedex, en mentionnant ses nom, prénom, adresse e-mail et son identifiant de Vendeur. Conformément à la réglementation en vigueur, toute demande présentée à ce titre devra être accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du demandeur et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera alors adressée dans un délai maximum de 2 mois suivant la réception de la demande.

Fnac Direct utilise des cookies. Pour plus d'information sur les cookies [cliquez ici](#)

S'agissant des données relatives aux commandes de Produits du Vendeur collectées dans le cadre du Service, Fnac Direct informera les Acheteurs qu'elles sont destinées à Fnac Direct, et que les informations nécessaires à la livraison des Produits seront transférées, à cette seule fin, au Vendeur.

Le Vendeur s'engage irrévocablement à utiliser les données personnelles de l'Acheteur qui lui seront transmises par Fnac Direct uniquement pour les besoins de la livraison des Produits et pour lui permettre de s'acquitter des obligations légales qui s'y attachent. Il s'engage à n'en conserver aucune copie dès qu'il aura procédé à l'expédition du ou des Produit(s) commandé(s). Toute autre utilisation, location, vente, revente ou copie de la part du Vendeur sont interdites. Dans ce cadre, le Vendeur peut être amené à recevoir des informations par email liées au Service de la part de Fnac Direct.

## Lutte contre la fraude

Afin de lutter contre la fraude (absence de livraison des clients, impayés, ...) ou des comportements inadéquats du Vendeur (réclamations, mauvaises évaluations ou taux de satisfaction insuffisant...) et ainsi assurer aux Utilisateurs du Service une qualité de service optimale, les données personnelles du Vendeur collectées sur le site sont traitées par Fnac Direct pour déterminer le niveau de risque de fraude et de confiance associé au compte Vendeur. Dans le cadre de cette analyse, Fnac Direct est susceptible d'interroger ses prestataires spécialisés dans la prévention des risques pour affiner son analyse. Certains de ces prestataires sont en outre rendus destinataires du résultat de l'analyse effectuée et peuvent l'utiliser pour leur compte afin d'alimenter leur propre fichier d'incidents. Certaines données en rapport avec le terminal associé au compte vendeur peuvent en outre faire l'objet d'un transfert aux Etats-Unis. Ce transfert est encadré par une certification « Safe Harbor », garantissant un niveau de protection des données personnelles comparable à celui de la législation française (Décision 2000/520/CE de la Commission européenne du 26 juillet 2000).

Les messages échangés entre le Vendeur et l'Acheteur par le biais de Fnac Direct, sont conservés par Fnac Direct et pourront être utilisés pour prouver un comportement inadéquat du Vendeur.

Fnac Direct pourra, en fonction des résultats du contrôle effectué sur les comptes Vendeurs (à l'inscription et pendant la vie du compte), de l'indice de confiance attribué au compte Vendeur ou du comportement du Vendeur, prendre des mesures, telles que refus d'inscription du Vendeur à la Marketplace, suspension temporaire ou fermeture définitive du compte Vendeur. Ces mesures pourront également avoir pour effet de suspendre le paiement des Vendeurs dans le cas où le Vendeur n'a pas ou pourrait ne pas procéder à la livraison. La survenance d'un incident (absence de livraison, impayé concernant Fnac Direct, fermeture du compte, indice de confiance négatif...) pourra entraîner l'inscription des données en rapport avec le compte au sein du fichier d'alerte de Fnac Direct, ce qui pourra, lors de prochaines connexions ou inscriptions des vendeurs, conduire Fnac Direct à réaliser des vérifications supplémentaires ou des refus d'inscriptions des Vendeurs.

A tout moment au cours de l'analyse de risque menée par Fnac Direct, vous pourrez présenter vos observations en écrivant à **Service clientèle**. En outre, conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez des droits d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition prévus par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. 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.

Pour exercer vos droits en ce qui concerne la lutte contre la fraude, il vous suffit de vous adresser :

- **Auprès de FNAC Direct** : par voie électronique à **Service clientèle** ou par courrier à FNAC Service Consommateur, Le Flavia 9 rue des Bateaux Lavois 94768 Ivry sur Seine cedex, en nous indiquant vos nom, prénom, e-mail adresse et si possible votre référence client.
- **Auprès de IOVATION** : en écrivant à [france@iovation.com](mailto:france@iovation.com)

## 9. Propriété intellectuelle

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

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

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

## 10. Responsabilité

Le Vendeur garantit et indemniserà à première demande Fnac Direct contre tout dommage subi par Fnac Direct et contre toute action en responsabilité qui serait engagée à l'encontre de Fnac Direct à raison de la violation par le Vendeur d'un droit quelconque d'un tiers, y compris d'un Acheteur, que ce dommage résulte de la vente de Produits, de l'utilisation faite par le Vendeur du Service, ou de toute autre fait qui lui serait imputable.

La responsabilité de Fnac Direct envers le Vendeur ne peut être engagée que pour des faits qui lui seraient directement imputables et est en tout état de cause limitée au montant correspondant aux commandes réalisées dans le mois précédent.

Elle ne peut être engagée pour les préjudices indirects, notamment la perte de chance de vendre des Produits en cas d'indisponibilité du Service. La responsabilité de Fnac Direct ne peut pas non plus être engagée du fait de la mauvaise utilisation du Service par le Vendeur.

Fnac Direct décline toute responsabilité en ce qui concerne les ventes conclues entre les Vendeurs et les Acheteurs par l'intermédiaire de son Service. Toute réclamation relative aux Produits, (description, livraison, conditions d'utilisation, etc.) qui serait portée à la connaissance de Fnac Direct sera transmise au Vendeur concerné, qui assumera l'entière et seule responsabilité.

## 11. Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGU Vendeur sont tenues pour non valides ou déclarées comme tel en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et toute leur portée.

## Loi applicable / Attribution de compétences

Les présentes CGU Vendeur sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises. En cas de différend opposant Fnac Direct à un Vendeur professionnel, les Tribunaux de PARIS sont compétents nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garantie, y compris pour les procédures en référé ou sur requêtes.

## 3. Conditions Générales de Vente Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les "CGV") s'appliquent en complément, en ce qui concerne les Acheteurs, des CGU Acheteurs et, en ce qui concerne les Vendeurs, des CGU Vendeurs, dans lesquelles sont définis les termes en majuscules utilisés dans les présentes CGV.

Les CGV s'appliquent à toutes les ventes de Produits réalisées par l'intermédiaire du Service entre le Vendeur et l'Acheteur. Elles ont vocation à régir les relations entre les Vendeurs et les Acheteurs de Produits, à l'exclusion de celles qui se nouent entre les Acheteurs et Fnac Direct ou entre les Vendeurs et Fnac Direct. Les relations entre les Acheteurs et Fnac Direct sont régies par les CGU Acheteur. Les relations entre les Vendeurs et Fnac Direct sont régies par les CGU Vendeur.

Fnac Direct n'est pas le vendeur des Produits achetés par l'intermédiaire du Service ; seul le Vendeur, dont le nom est indiqué sur la fiche descriptive de chaque Produit, est le cocontractant de l'Acheteur pour l'achat desdits Produits. Les Produits ne pourront donc être ni repris ni échangés par Fnac Direct ou par un magasin à enseigne Fnac.

## 1. Conclusion du contrat de vente entre l'acheteur et le vendeur

- 1) Les Produits sont présentés sur le Site avec un descriptif mettant l'Acheteur en mesure de connaître leurs caractéristiques essentielles, leur prix et le délai de livraison du Produit.
- 2) L'Acheteur sélectionne le ou les Produits qu'il souhaite acheter.
- 3) Il confirme son choix de Produit(s) et prend connaissance et accepte les présentes CGV par un clic de validation.
- 4) L'Acheteur reçoit un email de confirmation de l'enregistrement de sa commande..
- 5) Le Vendeur est informé par Fnac Direct qu'un ou plusieurs des Produits qu'il a mis en ligne a fait l'objet d'une commande.
- 6) Le Vendeur s'engage à confirmer la ou les commande(s) de l'Acheteur dans un délai de 2 jours ouvrés suivant l'information reçue telle que visée au point 5).

En l'absence de confirmation de la commande dans le délai visé au point 6), le contrat conclu entre l'Acheteur et le Vendeur est automatiquement annulé et chacune des parties est libérée de ses obligations. En particulier, l'Acheteur est assuré que son compte bancaire ne sera pas débité.

Les offres de Produits du Vendeur sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles. De façon générale, dans l'éventualité d'une indisponibilité exceptionnelle de Produit après passation de la commande de l'Acheteur, le Vendeur en informera l'Acheteur à l'aide de l'outil de messagerie mis à disposition dans le cadre du Service et la commande sera automatiquement annulée et l'Acheteur est assuré que son compte bancaire ne sera pas débité.

De même, dans le cas particulier où un même Produit fait l'objet d'une commande par plusieurs Acheteurs à la fois, et en fonction de la disponibilité de ce Produit (produit pénurique, unique, d'occasion), celui-ci ne sera vendu qu'au premier Acheteur qui enregistre sa commande. Les autres Acheteurs seront alors informés de l'annulation de leur commande.

Toutefois, seul le contrat portant sur la vente du (des) Produit(s) non disponible(s) est visé par cette annulation.

7) Une fois la commande confirmée par le Vendeur, un email est adressé à l'Acheteur pour confirmer et récapituler sa commande ainsi que les Conditions générales de vente (accessibles sous format pdf) et le Vendeur prend de fait l'engagement ferme de livrer les Produits dans le délai visé et le compte bancaire de l'Acheteur est débité du montant de la commande.

8) En cas de confirmation de tout ou partie de la commande de l'Acheteur, lesdits Produits sont expédiés par le Vendeur suivant les modalités fixées à l'article 3.

9) L'Acheteur doit confirmer sans délai dans « Mon compte » la bonne réception de chaque Produit commandé. A défaut, le Produit sera réputé avoir été réceptionné dans un délai de 21 jours à compter de la date de débit de son compte bancaire.

Cette clause est sans préjudice des dispositions des articles L. 211-4 et suivants du Code de la consommation mentionnés en annexe, l'Acheteur ayant la possibilité, A tout moment, de contacter le Vendeur, d'adresser toute demande, réclamation relative aux Produits commandés en utilisant l'outil de messagerie mis à disposition dans le cadre du Service.

10) L'Acheteur est invité à évaluer la performance du Vendeur suivant les modalités prévues à l'article 7.

## 2. Prix et paiement

Le prix d'achat du Produit est fixé par le Vendeur. Il est mentionné en euros TTC sur la fiche descriptive, mais hors frais de livraison, ces derniers étant ajoutés avant la validation de la commande suivant soit le barème précisé à l'article 3 ci-après soit le barème indiqué par le Vendeur sur la fiche descriptive.

Pour rappel, le fait pour l'Acheteur de valider sa commande implique l'obligation à sa charge de payer le prix indiqué.

Le règlement des achats réalisés par l'intermédiaire du Service peut s'effectuer selon les moyens de paiement indiqués dans la rubrique « Moyens de paiement » auprès de Fnac Direct qui encaisse le montant correspondant, au nom et pour le compte du Vendeur.

## 3. Modes et frais d'expédition

Les modalités de livraison suivantes sont proposées, dans les conditions définies ci-après, à l'Acheteur :

- livraison normale
- livraison en suivi
- livraison contre signature

Les Vendeurs particuliers pourront proposer en sus le retrait du Produit à son domicile.

Pour tout Produit d'un montant inférieur ou égal à 25 € TTC, la livraison se fait au choix de l'Acheteur.

Pour tout Produit d'un montant compris entre 25 et 200 € TTC, la livraison se fait en suivi ou contre signature.

Pour tout Produit d'un montant supérieur à 200 € TTC, la livraison se fait obligatoirement contre signature.

Le Vendeur peut refuser de livrer le Produit commandé en mode normal quel que soit le prix du Produit. Dans ce cas, il fait figurer expressément cette réserve sur le descriptif associé audit Produit. A défaut, il est fait application des critères de choix des modalités de livraison rappelés aux paragraphes précédents.

Les frais de livraison des Produits sont calculés comme suit :

Catégorie	1er produit			Produit supplémentaire		
	Normal	Suivi	Recommandé	Normal	Suivi	Recommandé
A	2,39 €	3,89 €	5,19 €	0,80 €	1,30 €	1,70 €
B	3,49 €	4,59 €	5,99 €	1,00 €	1,50 €	1,90 €
C	4,79 €	6,19 €	8,29 €	1,70 €	2,20 €	3,00 €
D	6,99 €	8,99 €	12,99 €	2,50 €	3,00 €	5,00 €
E	8,99 €	12,99 €	15,99 €	3,00 €	4,00 €	6,00 €
F	12,99 €	16,99 €	24,99 €	5,00 €	6,00 €	9,00 €
G	19,99 €	22,99 €	29,99 €	7,00 €	10,00 €	14,00 €
H			29,99 €			29,99 €
I			39,99 €			39,99 €
J			49,99 €			49,99 €
K			59,99 €			59,99 €

[Vous pouvez télécharger le détail des catégories ici](#)

Le Vendeur s'engage à adresser à l'Acheteur le ou les Produits commandé(s) dans un délai de 2 jours ouvrés suivant la date de confirmation de commande; le Vendeur prenant de fait l'engagement ferme d'expédier les Produits dans le délai visé. Les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur dans « mon compte », et acheminée dans les conditions qu'il a choisies lors de sa commande. Il est dès lors de la seule responsabilité de l'Acheteur de s'assurer que les informations qu'il communique à Fnac Direct à cet effet sont et demeurent correctes et qu'elles lui permettront de recevoir les Produits qu'il achète sur le Site. Les Produits voyagent aux frais et aux risques du Vendeur. Dès le moment où l'Acheteur prend possession physiquement des produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés.

## Réserves

Lors de la réception du ou des Produits commandés, l'Acheteur doit notifier au transporteur, au Vendeur à l'aide de l'outil de messagerie mis à disposition dans le cadre du Service et par tout autre moyen toutes réserves sur le Produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...).

## 4. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, dans le cadre d'un achat effectué auprès d'un Vendeur professionnel, l'Acheteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception du (des) Produit(s) commandés pour exercer, auprès dudit Vendeur, son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité

En cas de commande contenant plusieurs Produits passée auprès d'un même Vendeur, ce délai de 14 jours court à compter de la réception du dernier Produit.

Il est précisé que le droit de rétractation n'est pas applicable dans le cadre d'un achat effectué auprès d'un Vendeur particulier.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits acheté(s) et les frais d'envoi seront remboursés les frais de retour restant à la charge de l'Acheteur.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) dans un conditionnement identique à celui utilisé lors de l'expédition permettant leur recommercialisation.

Les retours doivent également être accompagnés d'un justificatif d'achat d'une copie de la facture ou du bon de livraison d'achat pour une gestion optimisée.

Conformément à la réglementation en vigueur (article L121-21-8 code consommation), le droit de rétractation ne peut être exercé pour

- les enregistrements audio, vidéo ou de logiciels informatiques descellés après la livraison.,
- De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;;
- De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

L'Acheteur exerce son droit de rétractation directement auprès du Vendeur concerné à l'aide

- du formulaire-type de rétractation ci-joint en Annexe à adresser au Vendeur à l'adresse qu'il lui indiquera lors de leurs échanges via l'outil de messagerie mis à disposition dans le cadre du Service
- ou par tout moyen et notamment par mail exprimant la volonté de l'Acheteur de se rétracter sans aucune ambiguïté, et mentionnant la commande concernée par cette rétractation à l'aide de l'outil de messagerie mis à sa disposition dans le cadre du Service.

Une fois le formulaire ou la déclaration de rétractation envoyée au Vendeur, l'Acheteur doit renvoyer le ou les Produits concernés au Vendeur dans un délai raisonnable et, au plus tard, dans les 14 jours suivant la communication au Vendeur de la décision de l'Acheteur de se rétracter.

L'Acheteur renvoie le ou les Produits à l'adresse indiquée par le Vendeur à l'aide de l'outil de messagerie mis à disposition dans le cadre du Service.

Le remboursement des Produits retournés est effectué par Fnac Direct dans les conditions suivantes :

Fnac Direct procédera au remboursement des sommes versées (y compris les frais de livraison ; au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle le droit a été exercé auprès du Vendeur et que Fnac Direct en aura été informé ; selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande,. Cette date de remboursement pouvant être différée jusqu'à récupération du Produit ou jusqu'à ce que l'Acheteur ait fourni simultanément au Vendeur et à Fnac Direct une preuve de l'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le remboursement des achats effectués par chèques cadeaux virtuel s'effectuera exclusivement sous forme de chèques cadeaux virtuel pour un montant identique à celui payé sous cette forme. Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif.

## 5. Litiges - Contestations

A tout moment, l'Acheteur a la possibilité de contacter le Vendeur, d'adresser toute demande, réclamation relative aux Produits commandés en utilisant l'outil de messagerie mis à disposition dans le cadre du Service notamment pour faire valoir ses garanties quand elles sont en cours.

En sus de l'outil de messagerie, il est mis à la disposition un bouton dédié permettant à tout Acheteur de signaler dans « Mon compte », dans un délai de 28 jours à compter de la date de débit de son compte pour les achats effectués auprès d'un Vendeur particulier et dans un délai de 90 jours pour les achats effectués auprès d'un Vendeur professionnel, toute réclamation concernant les Produits commandés, (par exemple : produit non reçu, etc.).

Au-delà de ces délais, l'Acheteur conserve la possibilité de contacter le Vendeur, de formuler toute demande relative aux Produits commandés en utilisant l'outil de messagerie mis à disposition dans le cadre du Service.

Les litiges sont directement réglés entre l'Acheteur et le Vendeur, le cas échéant à l'aide de l'outil de messagerie mis à leur disposition sur le Service.

L'Acheteur et le Vendeur feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à la résolution amiable du litige.

Selon les cas, le litige déclaré donnera lieu soit au renvoi du Produit commandé soit au remboursement.

## 6. Garanties

Conformément aux dispositions légales en vigueur relatives à la conformité du bien au contrat ou aux vices cachés et en particulier celles rappelées en Annexe des présentes CGV, les Produits défectueux (sans que cela ne soit du fait de l'Acheteur) ou ne correspondant pas à la commande seront remboursés ou échangés au choix de l'Acheteur.

Les Produits doivent être retournés au Vendeur dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice...).

Dans ce cadre, les frais d'envoi seront remboursés à l'Acheteur sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront pris en charge par le Vendeur.

Le remboursement s'effectuera par re-crédit du moyen de paiement utilisé lors de la commande.

Le remboursement des achats effectués par chèques cadeaux virtuel et s'effectuera exclusivement sous forme de chèques cadeaux virtuel pour un montant identique à celui payé sous cette forme. Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif. Ces garanties sont sans préjudice du droit de rétractation prévu à l'article 4.

## 7. Evaluation des vendeurs

Fnac Direct met à la disposition des Acheteurs des moyens leur permettant d'évaluer la performance des Vendeurs à l'issue de la confirmation de la réception des Produits commandés. Cette transparence permet aux Acheteurs de sélectionner des Produits chez les Vendeurs les plus sérieux et qui respectent le mieux les conditions d'utilisation du Service.

L'appréciation est réalisée suivant des critères d'évaluation et par l'attribution d'étoile(s) par les Acheteurs. A ce titre, Fnac Direct n'assure aucun contrôle de l'appréciation réalisée par les Acheteurs, qu'elle se contente de stocker sur le Site. Elle peut toutefois être amenée à supprimer, sans préavis, toute appréciation dont le contenu lui aurait été signalé comme étant illicite. Les évaluations laissées par l'Acheteur, ainsi que son pseudonyme, seront visibles par tout visiteur du Site.

## 8. Données personnelles

En complément de l'[article 5 des CGU Acheteur](#) et de l'[article 8 des CGU Vendeurs](#), l'Acheteur et le Vendeur sont informés que l'ensemble des données collectées dans le cadre du Service lors de la passation des commandes sont traitées par Fnac Direct aux fins de traitement desdites commandes.

Les informations et données des Acheteurs se rapportant à la livraison sont transmises par Fnac Direct aux Vendeurs aux seules fins de leur permettre d'expédier les Produits commandés. Elles ne peuvent en aucun cas être utilisées à d'autres fins.

En cas de difficulté concernant le traitement de ces données, l'Acheteur et le Vendeur peuvent s'adresser directement à Fnac Direct, dans les conditions fixées, suivant le cas, dans les [CGU Acheteur](#) ou dans les [CGU Vendeur](#).

Chaque Vendeur n'a accès qu'aux données à caractère personnel fournies par les Acheteurs de ses Produits à Fnac Direct lors de leur commande.

Les Vendeurs s'engagent à assurer la sécurité des données à caractère personnel qu'ils conservent pour les besoins de la réalisation et du suivi des commandes.

## 9. Sécurisation

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation : Fnac Direct a adopté le procédé de cryptage SSL mais a aussi renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement utilisées sur le Site.

## 10. Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme tel en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et toute leur portée.

## 11. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises.

**Mise à jour au: 14/10/2014**

# Annexe 1

### Article L211-4 Code de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

### Article L211-5 Code de la consommation

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle

présenter 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

Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

#### **Article L211-12 Code de la consommation**

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

#### **Article L. 211-16 Code de la Consommation :**

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

#### **Article 1641 Code civil**

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

#### **Article 1648 alinéa 1er Code civil**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## **Annexe 2– Formulaire de rétractation**

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée auprès du Vendeur dans le cadre du Service mis à disposition par Fnac Direct.

A l'attention de [nom du Vendeur(\*)] ..... – service ..... –

adresse du Vendeur(\*) .....

(e-mail : du Vendeur .....).

Je / Nous(\*\*) vous notifie/notifions(\*\*) par la présente ma/notre(\*\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien/ (\*) ci-dessous :

Commandé le ..... / Reçu le ..... (\*)

Nom du/des Acheteur(s) : .....

Adresse du/des Acheteur(s) : .....

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

Date : .....

(\*) Afin d'optimiser le retour, nous vous conseillons de confirmer ces informations auprès du Vendeur via l'outil de messagerie mis à disposition dans le cadre du Service.

(\*\*) Rayez la mention inutile