

CONDITIONS DE GARANTIE

GARANTIES

1 - Conformité des produits

Conformément aux dispositions des garanties légales de conformité et des vices cachés précises ci-après, nous vous remboursons ou nous vous échangeons les produits apparemment défectueux ou ne correspondant pas à votre commande. Si vous demandez le remboursement, nous vous remettrons de bon vouloir ou adresser à un responsable du magasin ou contacter le service clientèle à l'adresse suivante FNAC - Service Clientèle - 9 rue des Bâteaux-Lavoisirs - 94768 Ivry-sur-Seine Cedex ou par email service.consommateurs@fnac.com. Les produits doivent être rapportés en magasin dans l'état dans lequel vous les avez reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice...).

Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité :

- 1 Vous bénéficiez d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- 2 Vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve de certaines conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ;
- 3 Vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les 6 mois suivant la délivrance du bien (24 mois à compter du 18/03/16) ;

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Vous pouvez mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés. Dans ce cas, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

2 Garantie commerciale et SAV sur les produits techniques :

1 Généralités

Nous vous informons, qu'en plus des garanties légales dont vous disposez sur votre produit, vous pouvez éventuellement bénéficier, pour certains produits techniques (si précisé sur votre facture FNAC), de la garantie commerciale FNAC pour la durée indiquée sur votre facture (garantie décrite ci-dessous). Vous pouvez également, le cas échéant suivant le produit que vous avez acquis, bénéficier d'une garantie commerciale constructeur (vous référer aux conditions de la garantie constructeur éventuellement fournie dans l'emballage dudit produit).

Pour pouvoir bénéficier des éventuelles garanties commerciales sur votre produit, il convient impérativement de conserver la facture d'achat du produit. Si vous avez souscrit un contrat d'assurance ou d'extension de garantie FNAC couvrant votre produit, vous pouvez la faire jouer, suivant ses conditions de mise en œuvre (cf conditions d'assurance et d'extensions de garantie accessibles en magasins. Par ailleurs les produits achetés auprès de FNAC bénéficient d'un SAV FNAC en magasin (voir Conditions Générales de réparation SAV).

2 Conditions de la garantie commerciale FNAC :

Attention : La facture d'achat du produit tient lieu de garantie et de certificat de dédouanement. Aucun duplicata ne sera délivré. Nos produits sont destinés à des particuliers pour une utilisation familiale et bénéficient (si précisé sur la facture) d'une garantie totale (sans délai d'attente) pour la durée mentionnée dans la colonne "gar" (au recto de votre facture) à l'exclusion de :

- Batteries, lampes, antennes télescopiques, casques de batteurs, microphones, l'usure des têtes d'enregistrement, de lecture et les diamants et, plus généralement, les consommables sur tous les produits ;
- Les données et/ou logiciels enregistrés sur les appareils ;

- Les accessoires de jeu vidéo sont garantis trois mois ;
- Les dommages causés par la foudre, par un surtension électrique et/ou l'utilisation d'une antenne défectueuse ;
- Les dommages causés par une cause externe : foudre, choc, pression excessive, présence d'eau et/ou de sable ou/ou de poussière, accident, fluctuation de courant, virus informatique, oxydation, et plus généralement tous corps étrangers à l'appareil ainsi que résultant d'une utilisation anormale ou contraire aux prescriptions du constructeur (telles que mentionnées dans les notices fournies) ;
- Les dommages causés par tous logiciels non fournis d'origine avec les appareils et par le branchement de périphériques non compatibles.

Les réparations sont soumises aux conditions générales du SAV FNAC. Les dispositions de cette garantie s'appliquent sans préjudice des conditions d'extension de garantie éventuellement souscrites.

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

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

1. 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 ;
2. Ou 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 ;
3. 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 qui 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 elle a été destinée, 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 1646 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.

LA FNAC À VOTRE SERVICE

LE REMBOURSEMENT DE LA DIFFÉRENCE

La Fnac s'engage à rembourser, au client participant, sur présentation d'un justificatif (facture pro forma) et dans la limite de revenue à perte, toute différence de prix constatée, en France, à la Fnac ou dans un autre magasin, dans un rayon de 50 km autour du magasin Fnac d'origine, à condition de services comparables, dans les 30 jours suivant l'achat à la Fnac. Le présent engagement ne s'applique pas aux prix constatés sur internet ni aux produits soldés ou faisant l'objet d'un offre ponctuelle ni aux services et aux coffrets, chèques ou cartes donnant droit à un service.

LE DROIT DE CHANGER D'AVIS

La Fnac s'engage à échanger ou rembourser, suivant le cas, tout produit non ouvert dans les 15 jours suivant l'achat. Le produit doit être accompagné du ticket de caisse ou de la facture et restitué dans son état d'origine et complet (Emballage, accessoires, notice, etc.).

Les appareils et accessoires dont l'emballage a été ouvert, ou les produits qui ont été utilisés feront l'objet d'une reprise sous conditions ou d'un échange sous conditions contre un matériel équivalent répondant mieux à vos souhaits. Si vous choisissez un matériel moins cher, il vous sera établi un avoir utilisable en une seule fois, valable 3 mois dans le magasin où l'échange a été effectué. Les remboursements de produits ouverts et utilisés se font sous forme d'avoir utilisable en une seule fois, valable 3 mois dans le magasin d'émission.

Pour la reprise des produits ouverts, il sera appliquée une décade de 10% sur le prix du produit facturé ; une décade de 20% sera appliquée sur la reprise des produits ouverts et utilisés nécessitant une intervention pour remise en conformité (restauration...).

Le présent engagement s'applique pour les achats de produits neufs réalisés dans les magasins Fnac de France et de Monaco et en magasins Franchisés. Ne sont pas concernés les achats réalisés sur Fnac.com, et les achats réalisés en magasins ou espaces Fnac situés en gares, aéroports et stations-services.

Les produits suivants ne seront ni échangés ni remboursés : CD, DVD, Blu-Ray, supports jeux et logiciels, téléchargements, appareils électro-ménagers ou ustensiles de cuisine et produits d'hygiène ayant été utilisés (Ex : Ecouteurs intra auriculaires, produits d'esthétique et de soin, ...), supports dématérialisés (téléchargements...).

Attention, cette facture tient lieu de certificat de dédouanement. Aucun duplicata ne sera délivré.

Voir conditions générales de vente pour les professionnels en magasin ; exempté : néant ;

Pénalités de retard : trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur

Conformément aux dispositions de la loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les informations nominatives et personnelles recueillies sont nécessaires au traitement informatique du présent document. Il est précisé que vos données personnelles pourront également être collectées dans le cadre de l'assistance téléphonique pour les besoins du traitement édité suivi de votre demande. Ces informations sont destinées à la Fnac, et pourront dans ce cadre être communiquées aux organismes ou sociétés liés avec elle (filiales, sous-traitants et leurs mandataires). Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations vous concernant, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée, auprès de l'accueil de votre magasin ou en écrivant à Fnac - Service clients - 9, rue des Bâteaux-Lavoisirs - 94768 Ivry-sur-Seine cedex.

produits liés à un abonnement (téléphones, ...), composant seul d'un lot de vente, consommables, services et coffrets cadeaux, produits incomplets (notice, accessoires, ...), produits vendus en l'état, produits saisis ou endommagés, produits sans preuve d'achat.

LA FNAC À VOTRE ÉCOUTE

L'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

Une équipe de spécialistes vous accompagne dans la mise en service et en cas de dysfonctionnement de votre matériel (micro, TV, vidéo, son, photo). Pour tout dépannage, merci de contacter l'assistance téléphonique Fnac avant d'aller en magasin.

Disponible 7j/7, de 8h30 à 22h.*

0 969 36 06 36 ** et dites "Assistance"

JOINTE VOTRE MAGASIN FNAC

Pour toute information sur nos produits, pour connaître les horaires d'ouverture ou l'adresse d'un magasin :

0 825 020 020



et dites "Magasin"

24h/24 connectez-vous sur :

www.fnac.com

* Hors jours/legalement chômés et sauf interdictions législatives ou réglementaires.
** Appel non surtaxé.