

# GARANTIES LÉGALES SUR PRODUITS ÉLECTRONIQUES ET TECHNIQUES

fnac



## VOUS BÉNÉFICIEZ DES GARANTIES LÉGALES DE CONFORMITÉ ET DES VICES CACHÉS

Le magasin répond des défauts de conformité apparaissant sur le produit vendu dans les 2 ans de sa date d'achat (articles L217-4 à L217-14 du Code de la consommation) ainsi que des vices cachés sur le produit vendu pendant un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice (articles 1641 à 1648 du Code civil).

Pour faire jouer ces garanties, le Client est invité à se rapprocher du Service clients du magasin, lui rapporter le produit dans l'état dans lequel il l'a acheté, avec l'ensemble des éléments l'accompagnant (accessoires, notices, emballage...), ainsi qu'une copie de la facture d'achat. Nous vous détaillons les modalités d'exercice de ces garanties dans les Conditions générales de vente au dos de cette affiche et en version complète sous lutrin au niveau de l'accueil et des caisses du magasin.

**Version du 1er octobre 2019**

**Préambule**

La société VINDEMIA DISTRIBUTION, société par actions simplifiée au capital social de 26 000 000 euros dont le siège social est sis à Sainte-Marie (97438) 5, impasse du Grand Prado – ZAE la Mare, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Denis de la Réunion sous le numéro 332 332 386 exploite l'enseigne FNAC en qualité de Franchisé sur l'île de la Réunion. Elle est ci-après visée comme étant le « Vendeur ». Le consommateur, tel que défini à l'article liminaire du Code de la consommation, comme toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole est visé ci-après comme étant le « Client ». Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») annulent et remplacent les précédentes et sont les seules valables. Le fait que le Vendeur ne se prévale pas, à un moment déterminé, d'une quelconque disposition des présentes CGV ne vaut pas renonciation de sa part à s'en prévaloir ultérieurement.

**Article 1- Objet et champ d'application**

*Voir article complet en magasin*

**Article 2 - Conformité**

*Voir article complet en magasin*

**Article 3 – Prix et paiement**

**3.1** - Les prix sont fermes et définitifs et sont ceux affichés en magasin, sauf conditions particulières expressées propres à la vente. Ils sont exprimés en monnaie légale et indiqués toutes taxes comprises, emballage compris.

**3.2** - Sauf accord express du Vendeur, le paiement du prix s'effectue au comptant et sans escompte dans le magasin franchisé Fnac où est effectué l'achat, à la date d'achat.

**3.3** – Le Client a la possibilité de régler ses achats d'un montant global supérieur à 150 Euros et inférieur à 1 800 Euros en choisissant le paiement en 2 fois ou en 3 fois sous réserve du respect des conditions cumulatives suivantes :

- être majeur,
- effectuer son règlement par le moyen d'une carte bancaire identique pour les 2 ou 3 paiements,
- être titulaire personnellement de la dite carte bancaire,
- utiliser une carte bancaire : à puce, à chiffres en relief, émise en France, en cours de validité à la date de la dernière échéance du paiement, et sous réserve des conditions applicables à la carte utilisée, hormis les cartes à autorisation systématique (telles que MAESTRO, L' AUTRE CARTE, NICKEL, BOURBON AVANTAGES, VISA ELECTRON, etc...), et
- signer la notice explicative remise par le Vendeur.

Le montant de la première transaction dans le cadre de cette option de paiement, doit être supérieur ou égal au montant de la seconde transaction, lequel doit être supérieur ou égal au montant de la troisième transaction, le cas échéant.

**3.4** - Le produit acheté demeure la propriété du Vendeur jusqu'à son complet paiement par le Client.

**Article 4 – Disponibilité**

*Voir article complet en magasin*

**Article 5 – Livraison à domicile et retrait en magasin**

**5.1 – Livraison à domicile**

Pour certains produits, le Client peut opter pour la livraison à domicile par le Vendeur lui-même ou un transporteur mandaté par le Vendeur à cet effet.

Les conditions de livraisons sont disponibles dans le lutrin de chaque Magasin.

**5.2 – Retrait de commande en magasin**

Le Client peut passer commande d'un produit momentanément indisponible en Magasins, en fournissant ses coordonnées de contact pour être averti de la réception ultérieure du produit. Lorsque le produit est réceptionné en magasin, le Client en sera averti et le récupèrera, muni de sa pièce d'identité, sous un délai de deux (2) semaines à compter de la notification de réception en magasin. Le ticket ou facture remis en caisse devra être présenté à l'agent de sécurité, avant la sortie du magasin.

A défaut pour le Client de venir retirer sa commande, celle-ci sera remise en rayon à l'issue du délai de deux (2) semaines après la notification de réception du produit en magasin.

**Article 6 – Conditions d'échange et/ou de remboursement – Droit de changer d'avis**

*Voir article complet en magasin*

**Article 7 – Garanties et appareils défectueux**

**7.1 Garanties légales**

Au titre de la garantie légale de conformité, les Magasins Franchisés FNAC répondent des défauts de conformité apparaissant sur le produit pendant 2 ans à compter de son achat.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- le Client bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis du Vendeur ;
- le Client peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du code de consommation, l'une ou l'autre de ces solutions étant gratuite ;
- le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion ou reconditionnés pour lesquels le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les 6 mois suivant la délivrance du bien.

En outre, il est rappelé que le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice caché. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction de prix conformément à l'article 1644 du code civil. Pour être pris en charge gratuitement ou, le cas échéant, selon les conditions tarifaires de la garantie commerciale, les produits doivent être retournés dans le magasin d'achat dans le délai de la garantie légale et, le cas échéant, de la garantie commerciale, dans l'état dans lequel ils ont été achetés avec l'ensemble des éléments (accessoires, notices, emballage...), accompagnés de la facture d'achat ou du ticket de caisse. Certains produits techniques signalés lors de l'achat seront pris en charge selon une procédure spécifique indiquée en magasin par le Vendeur.

**Rappel des articles du Code Civil :**

**1641** : 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.

**1648 al 1** : 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.

Rappel des articles du Code de la consommation :

**L 217-4** : le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

**L 217-5** : le bien est conforme au contrat :

- 1°) S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant :
  - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle,
  - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2°) ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

**L 217-12** : l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Ces garanties légales s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le produit.

**7.2 Garantie commerciale**

Le Vendeur peut mettre en place, selon les produits et en sus des garanties légales, une garantie commerciale dont les conditions seront communiquées au Client avant l'achat des produits concernés.

**7.3 Prise en charge des appareils défectueux**

Dans le cadre de la garantie légale et l'éventuelle garantie commerciale, si l'appareil est considéré comme réparable, le Vendeur remet au Client un bon de prise en charge en échange de l'appareil qui est conservé en magasin pour envoi en réparation. Si l'appareil est considéré comme non-réparable ou qu'il ne remplit pas les conditions de coûts, le Vendeur peut proposer au Client un échange après en avoir obtenu l'accord par le fournisseur ou le constructeur de l'appareil.

Hors garantie légale et garantie commerciale couvrant la réparation, le Vendeur se réserve la possibilité de refuser la prise en charge de l'appareil du Client.

Il appartient au Client, préalablement au dépôt de son matériel, de (i) sauvegarder l'ensemble des données et (ii) supprimer tous les mots de passe qui y sont enregistrés (relatifs aux comptes et aux portails de téléchargement). Le Vendeur ne saurait en aucune façon être tenu pour responsable de toute perte de données, altération de données ou utilisation de compte qui pourrait éventuellement survenir.

**7.4 Disponibilité des pièces détachées**

Conformément aux articles L.111-4 et D.111-4 du Code de la consommation, la période pendant laquelle ou la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits sont disponibles sur le marché figurent sur la fiche produit ainsi que sur le justificatif d'achat du produit.

**7.5 Délais d'intervention**

Le Vendeur s'efforce de réduire au minimum les délais d'immobilisation des appareils, qui peuvent être imputables aux contraintes des constructeurs ou de ses fournisseurs.

Le Vendeur s'engage à reprendre contact avec le Client pour l'informer du statut de son appareil, réparé ou non réparé selon les cas.

Le service client du Vendeur, dont les coordonnées figurent à l'article 14 ci-après, se tient à la disposition du Client pour répondre à toutes questions relatives à l'état de réparation de son produit.

Le dépôt d'un appareil pour réparation n'entraîne pas une obligation de résultat à la charge du Vendeur quant à la réparation de l'appareil, notamment en cas d'impossibilité technique d'y procéder ou d'indisponibilité des pièces détachées. En pareille hypothèse, la responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée.

**7.6 – Restitution de l'appareil**

Une fois le Client informé de la mise à disposition de son appareil, celui-ci devra être retiré sur présentation d'une pièce d'identité et du bon de prise en charge, contre signature du bon de restitution Si la personne faisant le retrait n'est pas la personne déposante, elle devra, en sus des documents ci-dessus, remettre au Vendeur la remise de la procuration établie par le Client et notifier ses coordonnées.

Les risques de perte ou d'endommagement de l'appareil sont transférés au Client, ou tout tiers mandaté par lui, dès la reprise de possession de l'appareil.

Tout appareil réparé doit être repris par le Client dans un délai de trois mois après avoir été informé de sa mise à disposition par le Vendeur. A défaut, il sera considéré comme abandonné par le Client et le Vendeur se réservera la possibilité de présenter une requête auprès du Juge d'Instance ou du Tribunal de Grande Instance, pour pouvoir disposer du matériel abandonné.

**Article 8 – Déchets d'Equipement Electriques et Electroniques (DEEE)**

*Voir article complet en magasin*

**Article 9 – Responsabilités et force majeure**

*Voir article complet en magasin*

**Article 10 – Protection des données personnelles**

*Voir article complet en magasin*

**Article 11 – Service clients**

Pour toute information ou question, le service clients de la société VINDEMIA DISTRIBUTION est à la disposition du Client aux coordonnées suivantes :

- Adresse postale : Services clients FNAC : FNAC service client, 6 rue Charles Darwin, 97420 Le Port ;
- Téléphone : 02 62 312 312 du lundi au samedi de 7 heures 30 à 20 heures ;
- Courriel : service-clients@vindemia.re.

**Article 12 – Attribution de juridiction – loi applicable**

*Voir article complet en magasin*

**12.3** - VINDEMIA DISTRIBUTION adhère à la Fédération du Commerce et de la Distribution (FCD) et au service de médiation proposé par la FCD. Si le litige n'est pas résolu après la réclamation auprès du service client de VINDEMIA DISTRIBUTION, le Client dispose de la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation de la FCD. Pour toutes informations, le Client est invité à se rendre sur le site dédié [www.mediateur.fcd.fr](http://www.mediateur.fcd.fr) ou à adresser un courrier au Médiateur FCD 12 rue Euler – 75008 PARIS

**Article 13 - Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique**

*Voir article complet en magasin*