

Conditions générales CARTE FNAC +

Date de dernière mise à jour : 28/01/2018

« FNAC + » est un service d'abonnement proposé par la société FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES

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 Carte Fnac+ ci-après dénommé « le Service » est proposé dans les magasins FNAC et sur le site www.fnac.com par les entités juridiques du groupe FNAC agissant au nom et pour le compte de FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES. Il vous permet, en souscrivant un abonnement payant d'1 an de bénéficier des avantages définis ci-après.

Le Service est subordonné à l'acceptation préalable des présentes conditions générales. Nous vous conseillons de consulter la rubrique « Aide » pour toutes précisions et informations pratiques sur le Service Carte Fnac+.

1. Généralités :

Les présentes conditions régissent exclusivement le service fourni par la société FNAC sous la dénomination "CARTE FNAC+". Ces conditions sont applicables aux inscriptions au Service souscrites sur le site fnac.com et dans les magasins FNAC (Hors Gares et Aéroports). Les conditions relatives aux commandes de produits FNAC demeurent également applicables.

Vous vous engagez à fournir des informations sincères et véritables vous concernant.

Les présentes dispositions s'entendent sans préjudice des dispositions légales en la matière et notamment celles prévues au Code de la Consommation.

Vous vous engagez à informer FNAC sous 15 jours de toute modification des informations fournies lors de la souscription de votre abonnement et notamment tout changement d'adresse e-mail ou de coordonnées bancaires. A défaut FNAC sera susceptible de suspendre votre abonnement dans les conditions prévues à l'article 15 « Suspension » des présentes conditions.

Le Service est réservé aux particuliers et ne peut être utilisé à des fins professionnelles. Le Service n'est pas disponible pour les entreprises et personnes morales, ni pour les clients commandant des articles dans le but de les revendre ou pour un usage commercial, professionnel ou institutionnel.

Le Service est accessible aux personnes mineures sous réserve de l'accord exprès de leur représentant légal.

La Société peut apporter toutes modifications qu'elle jugera nécessaire au Service. Les conditions générales du Service seront alors celles en vigueur sur le site à la date de la souscription au Service. Toute évolution du Service et/ou des avantages en vigueur sera communiquée aux adhérents du Service par email au moins quinze jours avant leur prise d'effet.

Vous pouvez également compléter le service FNAC+ d'une option paiement, associée à un crédit renouvelable annuellement⁽⁹⁾. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

2. Accès au service et validation de la souscription :

2.1 Accès au Service

Pour accéder au Service, vous devez :

- Avoir ou Créer un compte fnac.com et vous enregistrer
- Confirmer votre acceptation des conditions générales du Service et valider votre inscription au Service.

Le compte fnac.com vous permet de vous identifier sur le Site www.fnac.com et vous permet l'accès aux différents services proposés par FNAC. Le compte fnac.com est accessible avec un identifiant et un mot de passe qui vous est strictement personnel.

Vous pourrez modifier votre mot de passe en accédant à la rubrique « Mon Compte » sur le site www.fnac.com.

Vous devez informer immédiatement la Société de toute perte ou utilisation non autorisée de votre compte, de vos identifiants et mot de passe. Les mots de passe et identifiants sont personnels et vous vous engagez à ne pas les divulguer. À ce titre, vous êtes seul responsable de leur utilisation.

Toute tentative de substitution de mot de passe ou d'identifiant d'un autre utilisateur est strictement interdite. Nous nous réservons le droit d'accepter ou de refuser votre inscription pour tous motifs légitimes et dans les limites autorisées par la loi applicable.

2.2 Validation de la souscription

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

Un récapitulatif des informations liées au Service et les Conditions Générales de Vente, vous seront communiqués en format PDF via l'e-mail de confirmation de votre commande.

Adhésion en ligne : lors d'une adhésion au Service effectuée en ligne sur Fnac.com (hors carte avec fonction crédit), la FNAC communiquera, par courriel à l'adhérent titulaire son numéro d'adhérent lui permettant de bénéficier en ligne des avantages du programme de fidélité FNAC+. L'adhérent au Service pourra également si besoin retirer la carte magnétique avec son numéro de carte adhérent, à tout moment, sur simple présentation d'une pièce d'identité, à l'accueil des magasins Fnac de France métropolitaine (Hors Gares et Aéroports). L'adhérent du Service peut obtenir une carte personnalisée dématérialisée, dite digitale, en téléchargeant gratuitement l'application mobile FNAC disponible sur App Store ou Google Play.

Adhésion en magasin (Hors Gares et Aéroports) : lors de son adhésion en magasin, le client peut suivre deux procédures de souscription :

- une procédure de souscription classique pour les abonnements prépayés pendant un an avec remise d'une carte.
- une procédure avec signature électronique (ou procédure dématérialisée) avec remise d'une carte

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

La procédure de souscription avec signature électronique : cette procédure est possible seulement si l'adhérent présente un RIB (Relevé d'Identité Bancaire) ou une carte bancaire. Il est précisé que cette souscription ne sera ni annulée, ni remboursée. Lors de l'adhésion, le conseiller Fnac et l'adhérent procéderont ensemble à la création du compte Fnac du client le cas échéant. Pour cela le client et le conseiller rempliront, sur la tablette ou l'ordinateur du conseiller, un formulaire d'adhésion comprenant le nom, le prénom, l'adresse postale, l'adresse mail, le numéro de téléphone, la date de naissance, le numéro de carte adhérent, les modalités quant au choix de l'abonnement (annuel ou mensuel selon la disponibilité de l'offre au moment de la souscription) et les données bancaires (enregistrement des informations du RIB ou carte bancaire) de l'abonné. L'abonné devra confirmer lui-même, avoir pris connaissance des présentes conditions ainsi que de la politique de confidentialité de Fnac en procédant à la signature de son contrat

d'abonnement. Un SMS avec un code confidentiel lui sera alors envoyé. Le client devra renseigner ce code afin de finaliser la souscription. La validation du code constitue une signature électronique. La signature électronique a la même valeur qu'une signature manuscrite.

Un récapitulatif des informations liées au Service, sera communiqué à l'abonné dans le courriel de confirmation de sa commande. Le contrat ainsi que les conditions générales de Vente et la politique de confidentialité seront disponibles sur son espace abonnés. Il est fortement conseillé à l'abonné d'enregistrer le contrat sur son ordinateur et de l'imprimer en vue de la conservation du contrat.

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

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

La conservation et l'usage de la Carte et/ou du numéro d'adhérent FNAC+ s'effectue sous la seule responsabilité de l'adhérent titulaire.

Le service FNAC+ permet l'enregistrement des achats et permet d'avoir accès aux avantages FNAC+ en vigueur au jour de votre achat.

3. Avantages

Ces avantages, à la date des présentes, sont les suivants :

- Le bénéfice d'opérations promotionnelles sur des articles des univers CD, DVD, Blu-Ray et sur des articles ou ensemble d'articles sélectionnés par la Fnac ou de tarifs spéciaux négociés par la Fnac sur des concerts, spectacles ou autres activités de loisirs (dans la limite des quotas alloués à ces tarifs par les organisateurs de spectacles). Ces offres spéciales sont annoncées régulièrement, en particulier dans la revue d'information Contact et sur le site 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% sur une sélection de produits d'équipement technologique, de logiciels utilitaires, d'accessoires et de petits électroménagers identifiés par affichage.
- Le bénéfice d'une remise de 5% sur les livres dans les magasins Fnac (remise autorisée par la loi en vigueur, appliquée sur le prix fixé par l'éditeur).
- La livraison gratuite illimitée des produits éligibles commandés sur le site fnac.com (produits vendus et expédiés par fnac.com), sur le site darty.com (produits vendus et expédiés par darty.com) et dans les magasins Darty dans les conditions détaillées à l'article 4 conditions spécifiques à l'avantage livraison Cet avantage est réservé au compte fnac.com du titulaire qui a souscrit au Service à l'exclusion des bénéficiaires de cartes famille.
- Le bénéfice d'une remise de 5% sur une sélection de produits des univers Kids, Papeterie, Sport, Bricolage et Jardinage identifiés par affichage.
- Le bénéfice d'une remise de 5% sur les travaux photo (produits photo personnalisés) sur fnac.com, 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.
- La possibilité de cumuler des Euros sur le compte fidélité FNAC lors des achats effectués dans les magasins Fnac et sur www.fnac.com lors d'opérations ponctuelles. 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. 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. Cette liste indique l'ensemble des conditions d'application de ces remises, avantages et prix spéciaux.

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

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

Ces différents avantages ne sont pas accordés :

- sur les produits et services bénéficiant déjà d'une offre promotionnelle réservée ou non aux adhérents, notamment les offres adhérents, les affaires de Fnac et les 1er prix,

- sur les produits et services pour lesquels elles seraient prohibées par les dispositions légales ou réglementaires (notamment revente à perte),

- sur les consoles de jeux, coffrets téléphoniques prépayés ou avec abonnement, abonnements, recharges et kits d'accès et abonnement Internet,

- sur les cartes-cadeaux, les chèques-cadeaux ou coffrets-cadeaux, les prestations de billetterie de spectacles, les voyages, les prestations de SAV et ceux proposés sur des portails de téléphonie mobile.

Sur Fnac.com, ces différents avantages sont valables uniquement sur les produits vendus et expédiés par Fnac.com.

Les avantages ne sont pas cumulables. Les avantages obtenus (à l'exception des économies réalisées sur le compte de fidélité FNAC) demeurent valables pendant la durée de validité de la Carte FNAC+ titulaire

Les achats bénéficiant d'une remise immédiate peuvent être réglés à l'aide de cartes et de chèques-cadeaux Fnac et des autres cartes et chèques-cadeaux inter-enseignes, excepté lorsque ces derniers excluent expressément leur utilisation pour des achats bénéficiant d'un avantage Carte FNAC+

Les avantages obtenus lors de l'achat de produit ou service seront annulés en cas de restitution du produit ou service accompagnée d'un remboursement dudit produit ou service.

Les avantages ne peuvent être obtenus en magasins FNAC que sur présentation en caisse de la Carte FNAC+, ou de la carte dématérialisée accessible dans l'application FNAC et sur www.fnac.com qu'après avoir renseigné le numéro de la Carte FNAC+ dans "Vos informations personnelles" de la rubrique "Mon compte".

Ces avantages ne sont valables qu'en France Métropolitaine et Monaco.

4. Conditions spécifiques à la Livraison illimitée

Les avantages relatifs à la livraison illimitée concernent uniquement l'achat des produits éligibles vendus par FNAC à l'exclusion des produits vendus par des vendeurs Marketplace sur le site www.fnac.com. Cet avantage est également valable pour l'achat des produits éligibles sur Darty.com (produits vendus par Darty.com) et dans les magasins Darty.

4.1 Détail des avantages livraison illimitée

Livraison en 1 jour ouvré à domicile

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

Livraison standard à domicile ou en relais colis

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

Fractionnement des expéditions

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

4.2 Commandes éligibles à la livraison illimitée

Sont éligibles les articles identifiés « FNAC+ » sur le site fnac.com et expédiés en France Métropolitaine, Monaco et Corse. Sur le site Darty.com, tous les produits sont éligibles conformément à l'article 4.4 des présentes conditions. Les avantages livraison mentionnés à l'article 4.1 des présentes conditions dépendent de la disponibilité des stocks, des délais de commande et dans certains cas des adresses de livraison. Pour plus d'information sur les conditions de livraisons voir <https://www.fnac.com/Help/retrait-et-livraison.aspx>

Les avantages livraison du service FNAC+ sont limités aux produits vendus par FNAC sur le site www.fnac.com (hors marketplace, tirages photos et billetterie) ou par DARTY sur darty.com (hors Marketplace) et dans les magasins Darty et qui sont expédiés à des adresses situées en France métropolitaine, Monaco et Corse (livraison standard).

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

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

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

Les produits vendus et expédiés par des vendeurs tiers dans le cadre de la marketplace du site fnac.com ou du site darty.com ne sont pas éligibles au Service.

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

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

4.3 Commandes éligibles à la livraison 1 jour ouvré

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

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

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

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

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

Jouets :

Circuits véhicules au-delà de 200 €

Jeux d'imitation au-delà de 85 €

Jeux de plein air au-delà de 75 €

Micro/ TV :

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

Puériculture :

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

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

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

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

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

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

4.4 Détail des avantages livraison illimitée DARTY+

Les avantages relatifs à la livraison express, gratuite et illimitée concernent uniquement l'achat des produits vendus par Darty à l'exclusion des produits vendus par MisterGoodDeal et des vendeurs Marketplace sur le site darty.com.

- **Produits volumineux¹**

Créneau de 5 h : Nous vous offrons la livraison et l'installation dans la pièce de votre choix² dans les zones de confiance³, 6 jours/7, du lundi au samedi, de 8h à 17h dans un créneau de 5 heures, même le dimanche en région Parisienne, et cela dès le lendemain de votre commande, selon les zones géographiques.

Sur mesure : vous bénéficiez avec le Service Darty+ de la livraison dans un créneau de 2 heures, quel que soit le montant de votre commande⁴. Nous vous livrons dans un créneau de 2 heures : de 7 à 9 h - de 12 à 14 h - de 17 à 19 h - de 18 à 20 h ou de 19 à 21 h, 6 jours/7, du lundi au samedi, et même le dimanche en région Parisienne.

Si vous n'êtes pas disponible le jour de la livraison, vous avez la possibilité de reporter la date, au plus tard 48 heures avant la date initialement prévue. Notre service relation client est à votre disposition au 0978 970 970 (prix d'un appel local)⁵, en précisant « suivi ».

- **Produits non volumineux⁶**

Pour les achats en magasin Darty : **si votre panier est inférieur à 20 € (vingt euros)** et pour toute commande effectuée du lundi au samedi de 8h à 18h la livraison en 48H à domicile vous sera offerte. En cas d'absence au moment de la livraison, un avis de passage et/ou un mail vous indiquera la marche à suivre pour obtenir votre colis.

Pour les paniers à partir de 20 € (vingt euros), la livraison en 2H à domicile sera offerte dès lors que le magasin est équipé de ce service. Nous vous invitons à vous renseigner auprès d'un conseiller Darty. Pour les magasins non équipé de ce service la livraison sera effectuée en 48H à domicile.

Pour les achats sur le site internet Darty.com : **si votre panier est inférieur à 20 € (vingt euros)** et pour toute commande effectuée du lundi au samedi de 8h à 18h la livraison en 48H à domicile ou en 24H en point relais vous sera offerte. Ce délai peut varier selon l'heure à laquelle vous passez votre commande et le code postal de destination. Vous serez fixé réellement sur la date de mise à disposition de votre colis, en validant votre panier. Vous pouvez retrouver la liste des points relais proches de votre domicile sur le site Darty.com au moment du choix de votre mode de livraison. En cas d'absence au moment de la livraison, un avis de passage et/ou un mail vous indiquera la marche à suivre pour obtenir votre colis.

Pour les paniers à partir de 20 € (vingt euros), la livraison en 24H à votre domicile pour toute commande effectuée du lundi au samedi de 8h à 18h sera offerte, vous recevez votre colis dès le lendemain, dans toute la France métropolitaine. En cas d'absence au moment de la livraison, un avis de passage et/ou un mail vous indiquera la marche à suivre pour obtenir votre colis.

5. Durée de l'abonnement / Résiliation

Le Service que vous souscrivez a une durée d'un (1) an – hors périodes d'essai gratuites. A l'échéance de la période d'essai ou de la première période d'un an, le Service sera reconduit par tacite reconduction pour une durée d'un an à compter de la fin de la période d'essai ou de la date anniversaire de la souscription, sauf si vous y mettez fin au plus tard - 5 jours avant la fin de la période d'abonnement en cours.

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

Résiliation : Si vous ne souhaitez pas renouveler le Service à l'échéance, la notification du refus doit s'effectuer avant la date limite de résiliation indiquée dans l'email de prévenance ou dans votre compte fnac.com, auprès de FNAC par courrier ou directement sur le site www.fnac.com depuis votre compte rattaché au Service FNAC+ rubrique « Ma Carte » en cliquant sur le lien « Annuler le renouvellement ». La prise en compte de la notification sera effective au terme de la période en cours sous réserve de l'avoir résilié avant la date limite telle qu'indiquée ci-avant.

La résiliation prend effet au terme de la période en cours et n'entraîne aucun remboursement du prix du Service sauf exercice de votre droit de rétractation dans les conditions prévues aux articles 9 et 10 des présentes conditions. L'ensemble des sommes versées au titre du Service resteront définitivement acquises à la FNAC.

FNAC se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute souscription au Service d'un utilisateur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'un abonnement antérieur ou en cas d'abus dans l'utilisation du Service.

6. Territoire

Le Service est réservé aux utilisateurs résidant sur le territoire français et disposant d'une carte bancaire émise en France par un établissement bancaire français établi sur le territoire français.

7. Prix - Modalités de paiement

Le prix du Service est consultable sur www.fnac.com. Le fait de valider la souscription au Service implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

FNAC pourra modifier le prix du Service. Dans ce cas, le prix de votre service en cours ne sera pas modifié pendant la période en cours et le Service au nouveau prix sera soumis à l'acceptation de l'adhérent au moment du renouvellement de sa carte. FNAC vous informera par e-mail à l'adresse renseignée dans votre compte de toute hausse de tarif. Le règlement du Service s'effectue par cartes bancaires Visa, MasterCard, autres Cartes Bleues ou par codes, cartes cadeaux FNAC ou carte SOFINCO.

La souscription au Service implique l'acceptation de la conservation automatique des coordonnées de la carte bancaire ayant servi à la souscription au Service - en période d'essai ou hors période d'essai - pour les besoins de la gestion de votre abonnement en reconduction tacite.

En souscrivant au Service en ligne - vous acceptez la conservation automatique des coordonnées de la carte bancaire renseignée au moment de la souscription, pour la gestion du Service en reconduction tacite. A chaque date anniversaire si vous n'avez pas mis fin au Service avant la date limite de résiliation telle que mentionnée ci-avant, le prélèvement du montant du Service sera effectué automatiquement à partir des coordonnées de la carte bancaire que vous avez accepté de conserver dans votre compte fnac.com pour cette finalité lors de la souscription au Service.

Dans le cas où la carte conservée au moment de la souscription au Service en ligne est périmée ou a été supprimée de votre compte, vous acceptez que la FNAC effectue le prélèvement nécessaire au paiement de votre Service en reconduction tacite sur toute autre carte conservée dans votre portefeuille électronique pour cette finalité. La dernière carte valide enregistrée dans votre portefeuille électronique (situé dans « mon compte » rubrique « moyens de paiement » sera alors prélevée. Vous serez informé de l'échéance de votre adhésion et du prélèvement par email ou par courrier avant l'échéance du Service. Vous pourrez consulter la carte utilisée pour le prélèvement 85 jours avant l'échéance en vous rendant dans votre compte fnac.com rattaché au Service, rubrique « Ma carte ».

Si vous avez souscrit au Service en magasin, et que votre IBAN ou que votre carte bancaire est sauvegardé : vos coordonnées bancaires seront conservées dans votre espace abonnés en vue de la gestion de la reconduction tacite de votre abonnement.

Si vous avez souscrit au Service en magasin, et que votre carte bancaire est sauvegardée lors d'un achat sur le site fnac.com, les coordonnées de votre carte bancaire seront conservées dans votre compte fnac.com en vue de la reconduction tacite du Service Sauf opposition de votre part lors de vos commandes sur fnac.com, vous acceptez que la FNAC effectue le prélèvement nécessaire au paiement de votre Service en reconduction tacite sur toute carte conservée dans votre portefeuille électronique pour cette finalité. La dernière carte valide enregistrée dans votre portefeuille électronique (situé dans « mon compte » rubrique « Mes Infos personnelles » puis « moyens de paiement ») sera alors prélevée. Vous serez informé de l'échéance de votre adhésion et du prélèvement par email ou par courrier avant l'échéance du Service. Vous pourrez consulter la carte utilisée pour le prélèvement 85 jours avant l'échéance en vous rendant dans votre compte fnac.com rattaché au Service rubrique « Ma carte ».

Lorsque la présente demande d'adhésion :

- a été effectuée en magasin ;

- que l'adhérent n'a pas de données bancaires enregistrées dans le portefeuille électronique du site fnac.com ou que la (les) carte(s) enregistrées dans son compte ne sont plus valides au moment de la reconduction ;

L'adhérent devra se rendre en magasin ou sur fnac.com pour procéder au règlement. A défaut de règlement, le Service prendra fin.

La FNAC se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute souscription au Service d'un utilisateur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Adhésion antérieure ou en cas d'abus dans l'utilisation du Service.

8. Conservation de vos coordonnées bancaires

Les coordonnées bancaires de votre IBAN ou de la carte bancaire utilisée lors de la souscription au Service – et celles conservées lors de vos commandes sur fnac.com si vous ne vous y êtes pas opposé – sont enregistrées dans votre compte fnac.com de façon sécurisée. Vous pouvez visualiser la ou les carte(s) conservée(s) pour le service FNAC+ en mode masqué dans votre compte fnac.com rubrique « Ma carte » dans le cas d'une souscription classique et dans votre espace abonnés dans le cas d'une souscription signature électronique. Pour supprimer une carte vous devez vous rendre dans votre compte fnac.com rubrique « Mes moyens de paiement » ou dans votre espace abonnés. Dans ce cas cette carte n'apparaîtra plus et ne donnera plus lieu à de prochains prélèvements mais vos coordonnées bancaires resteront conservées par notre prestataire Ogone dans les limites nécessaires au traitement de votre abonnement et de ses suites (paiement, garantie, litige...). Les autres cartes conservées dans votre portefeuille électronique FNAC pourront être prélevées au titre du Service si vous ne les avez pas supprimées et si vous ne résiliez pas le service conformément à ce qui est prévu à l'article 5 des présentes conditions.

9. Offre « Essai FNAC+ » (Service avec période d'essai)

En fonction des offres applicables et sous réserve d'éligibilité à l'offre Essai FNAC+, vous pouvez essayer gratuitement le Service pendant une durée limitée. Pour bénéficier de toute offre d'essai gratuite, vous devez procéder à votre inscription au Service en ligne, ou en magasin via la souscription par signature électronique, en créant un compte fnac.com ou en utilisant votre compte fnac.com existant.

Sauf indication contraire, l'offre d'essai sera soumise aux présentes conditions générales.

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

Toute offre d'essai est limitée à une seule fois par utilisateur. Si vous avez déjà utilisé l'offre d'essai FNAC+, le bénéfice de l'offre pourra vous être refusé.

La FNAC se réserve le droit discrétionnaire de retirer ou de modifier les conditions de l'offre d'essai FNAC+ à tout moment, sans préavis et sans engager sa responsabilité.

Vous pouvez à tout moment choisir de ne pas prolonger votre essai avant la fin de la période d'essai en cours en le notifiant à FNAC par courrier ou directement depuis votre compte fnac.com.

A la fin de votre période d'essai gratuite, le Service sera automatiquement reconduit pour une période de 1 an moyennant le prix du Service sauf si vous y mettez fin au plus tard 24 heures avant la fin de la période d'essai en cours.

En souscrivant en ligne à l'offre d'essai FNAC+, vous acceptez la conservation automatique des coordonnées de la carte bancaires renseignée au moment de la souscription avec offre d'essai pour la gestion du Service en reconduction tacite. A l'échéance de votre période d'essai, si vous n'avez pas mis fin à votre abonnement avant la fin de la période d'essai gratuite, le prélèvement du montant du Service sera effectué automatiquement, à la fin de votre période d'essai, à partir des coordonnées de la carte bancaire que vous avez accepté de conserver dans votre compte pour cette finalité lors de la souscription à l'abonnement avec période d'essai gratuite.

Dans le cas où la carte conservée au moment de la souscription en ligne à l'offre d'essai FNAC+ est périmée ou a été supprimée, vous acceptez que la FNAC effectue le prélèvement nécessaire au paiement du Service en reconduction tacite sur toute autre carte conservée dans votre portefeuille électronique. La dernière carte valide enregistrée dans votre portefeuille électronique (situé dans « mon compte » rubrique « moyens de paiement ») sera alors prélevée. Vous serez informé préalablement du prélèvement sur la carte concernée par email avant chaque échéance.

Si vous ne possédez plus de carte bancaire valide à l'échéance de votre période d'essai, la FNAC se réserve le droit d'annuler le Service à la fin de la période d'essai ainsi qu'à chaque échéance.

Si vous ne souhaitez pas renouveler le Service au-delà de la période d'essai la notification doit s'effectuer auprès de FNAC par courrier ou directement dans votre compte fnac.com. La prise en compte de la notification sera effective au terme de la période d'essai en cours sous réserve de l'avoir résiliée au moins 5 jours avant son terme.

Les coordonnées bancaires de la carte utilisée pour la souscription au Service avec offre FNAC+ découverte sont enregistrées et peuvent être modifiées dans les conditions décrites à l'article 8.

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

Le Service prend effet à la date de souscription du Service (avec ou sans période d'essai). Conformément aux dispositions légales en vigueur, si vous avez souscrit au Service sur fnac.com ou en magasin vis la souscription par signature électronique, 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.

Le présent contrat relatif au Service sera reconduit tacitement à l'échéance sauf dénonciation de votre part dans les conditions prévues à l'article 5 des présentes conditions.

Conformément aux dispositions légales en vigueur nous vous informons des dispositions prévues par l'article L 215-1 du code de la consommation qui prévoit :

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur »

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. »

11. Service clientèle

Pour toute information ou question, notre service clientèle est à votre disposition :

Pour passer une commande :

Par Internet : www.fnac.com.

Par téléphone :

Au 0892 35 04 05 (0.34 TTC €/min) du lundi au vendredi de 9h à 19h30.

Au 33 1 53 56 28 00 depuis les DOM TOM et l'étranger du lundi au samedi de 9h à 19h30.

Pour un suivi de commande, pour l'exercice du droit de rétractation ou pour faire jouer la garantie : Nous mettons à votre disposition un numéro Azur (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) indiqué dans l'email de confirmation de commande et accessible dans votre page « Mon Compte » ; pour cela il vous suffit de vous identifier à l'aide de votre adresse e-mail et votre mot de passe.

Par courrier : FNAC Service Clientèle, 9 rue des Bateaux Lavois, 94200 Ivry-sur-Seine.

Fax : 01.53.56.28.80

Formulaire : Suivi de commande

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.

12. Engagements d'utilisation du service

En utilisant le Service vous vous engagez à faire une utilisation responsable en conformité avec l'ensemble des dispositions prévues aux présentes conditions et dans le respect des lois en vigueur.

Vous vous engagez notamment à utiliser le Service selon des modalités autorisées par les présentes Conditions notamment ne pas utiliser le Service de façon abusive ou à des fins illégales notamment sans que cette liste soit limitative, ne pas transmettre le bénéfice de votre Service personnel à un tiers, ne pas faire un usage commercial du Service; ne pas usurper l'identité d'un utilisateur ou utiliser un compte qui ne vous appartient pas.

13. Suspension - Fin de l'accès au service

FNAC pourra sans préavis mettre fin à l'accès du client au Service, par courrier électronique ou par simple courrier postal en cas de manquement aux présentes conditions ou plus généralement en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse du Service.

FNAC pourra également décider de mettre fin au Service à tout moment pour des raisons qui lui appartiennent, sans que des indemnités ne puisse lui être réclamées autres que le remboursement des sommes non utilisées dans le cadre du Service. Dans ce cas, vous serez informés préalablement de la fin du Service.

14. Données Personnelles

Les informations et données vous concernant sont collectées par FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES. Les données sont nécessaires à la gestion de votre compte FNAC et du Service ainsi qu'à vos relations commerciales avec FNAC. Elles peuvent être transmises aux sociétés du groupe FNAC ou agissant sous l'enseigne FNAC ou aux sociétés – sous-traitants – dans le cadre de l'exécution des services et commandes notamment gestion, exécution, traitement et paiement.

Vos informations et données sont également conservées à des fins de sécurité (y compris pour la prévention de la fraude), afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que FNAC vous propose et les information que FNAC vous adresse.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant dans le cadre du Service.

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

Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

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

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

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

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

15. Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique

Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique : Si votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la création de votre compte ou de la passation de votre commande, nous vous informons que vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution de vos commandes ou pour vous contacter afin de vous proposer de nouveaux services. Sans préjudice de ce qui précède, conformément aux dispositions

légales, vous êtes informés que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur cette liste qui s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels vous avez déjà conclu un contrat.

16. Droit applicable - Litiges - Traitement des réclamations – Médiation

Le présent contrat est soumis à la loi française. En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

La langue du présent contrat est la langue française.

Pour toute réclamation vous pouvez contacter le service clientèle aux coordonnées mentionnées à l'article 13 des présentes conditions.

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

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 un achat effectué auprès de FNAC en magasin ou 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-Lavours – 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/>

17. Validation

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les conditions et informations sur les caractéristiques du Service, ainsi que les présentes Conditions Générales lors de la souscription au Service. Vous déclarez avoir la pleine capacité juridique ou les autorisations nécessaires et accepter les présentes conditions générales.

Annexe 1 – Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur fnac.com (produits vendus et expédiés par Fnac).

A l'attention de FNAC – Service Clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavours – 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 :

¹ Pour les produits volumineux, voir détail dans le Contrat de Confiance disponible en magasin et sur Darty.com.

² Dans le cas où l'installation n'existerait pas ou ne serait pas conforme aux normes applicables, il vous appartiendrait de prendre en charge les travaux d'installation avant la mise en service ou la réalisation des prestations DARTY. Les appareils encastrables, les hottes et groupes filtrants, les climatiseurs fixes, les barbecues grande largeur, les antennes, les écrans de projection et les appareils home cinéma sont livrés mais ne sont pas installés.

³ Dans les zones de Confiance uniquement, - Voir annexe 2 du Contrat de Confiance

⁴ Dans les zones de Confiance uniquement, - Voir annexe 2 du Contrat de Confiance

⁵ 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (sauf les jours fériés et interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle).

⁶ Pour les produits non volumineux, voir détail dans le Contrat de Confiance disponible en magasin et sur Darty.com.

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dernière mise à jour : 8 novembre 2018

Le groupe FNAC DARTY est soucieux de la protection des données personnelles. Il s'engage à assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises qui lui sont applicables en matière de protection des données personnelles.

Pour toute information sur la protection des données personnelles, vous pouvez également consulter le site de la Commission Informatique et Liberté www.cnil.fr.

Qui est le responsable du traitement de mes données personnelles ?

Le responsable de traitement est la société qui définit pour quel usage et comment vos données personnelles sont utilisées.

Les données personnelles collectées sur le site, l'application mobile FNAC ou lors de vos commandes en magasins sont traitées conjointement par :

FNAC DARTY PARTICIPATIONS & SERVICES RCS Créteil B 775 661 390 et ;

FNAC DIRECT RCS Créteil B 377 853 536

Domiciliées: Le Flavia, 9 rue des bateaux-lavoirs, 94768 Ivry-sur-Seine Cedex

Ci-après dénommées ensemble « FNAC DARTY »

Pourquoi FNAC DARTY collecte mes données personnelles ?

FNAC DARTY utilise vos données personnelles principalement pour les finalités suivantes :

- **La Gestion des commandes et de la relation client**

Nous avons besoin des informations qui vous concernent pour la gestion de vos commandes et les suites de celle-ci (par exemple les livraisons, les factures, la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients, la gestion du programme de fidélité FNAC ou DARTY, le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente, la sélection de clients pour réaliser des études, sondages et tests produits.

- **Le paiement de vos commandes ou abonnements**

Lorsque vous payez sur nos sites, vos paiements sont sécurisés. FNAC DARTY ne collecte pas vos données de paiement mais seulement un identifiant de paiement et les 6 premiers et 4 derniers chiffres de votre carte pour vous permettre de reconnaître la carte qui a servi au paiement. L'intégralité de vos coordonnées bancaires sont collectées uniquement par notre prestataire de services de paiement certifié PCI-DSS qui permet de garantir la sécurité des paiements.

- **O Paiement à l'achat**

Lorsque vous payez une commande, la carte ayant servi au paiement est conservée le temps nécessaire à la transaction puis pour une durée de 15 mois à compter du paiement afin de garantir la preuve de la transaction.

O **Paiement dans le cadre d'un abonnement**

Si vous avez souscrit à un service d'abonnement FNAC ou FNAC+ ou tout autre service d'abonnement, la carte ayant servi au paiement au moment de la souscription est enregistrée pour les besoins du paiement des échéances de votre abonnement en reconduction tacite.

O **Enregistrement de votre carte bancaire dans le portefeuille électronique**

Si vous avez accepté l'enregistrement de votre carte bancaire pour faciliter vos prochains achats, votre carte est associée à votre compte FNAC et conservée pour cet usage pendant la durée de validité de la carte bancaire tant que vous souhaitez la conserver dans votre compte. Vous pouvez la supprimer à tout moment en vous rendant dans votre compte – rubrique « mes informations personnelles » onglet « mes moyens de paiement » ou en nous le signalant.

• **La personnalisation de nos services et les messages que nous vous adressons**

Les données vous concernant nous permettent d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les communications que nous vous adressons. Par exemple : nous vous pouvons vous adresser des emails personnalisés ou vous recommander des produits similaires à ceux que vous avez déjà acheté ou consulté et qui correspondent à vos centres d'intérêts.

• **Lutte contre la Fraude**

Les données personnelles collectées sur le site sont également traitées afin de sécuriser les paiements et les livraisons et ainsi de vous assurer une qualité de service optimale. FNAC DARTY détermine le niveau de risque de fraude associé à chaque commande. Dans le cadre de cette analyse, FNAC DARTY est susceptible d'interroger ses prestataires spécialisés dans la prévention des risques pour affiner son analyse. Certains de ces prestataires peuvent être rendus destinataires du résultat de l'analyse effectuée et peuvent l'utiliser pour leur compte afin d'alimenter leur propre fichier d'incidents.

FNAC pourra, en fonction des résultats du contrôle effectué sur les commandes, prendre des mesures de sécurisation, en particulier demande de justificatifs complémentaires ou proposition d'un mode alternatif de livraison (ex : livraison en magasin). Ces mesures auront pour effet de suspendre l'exécution de la commande voire, si le résultat de l'analyse ne permet pas de garantir la sécurité de la commande, de l'annuler. L'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement ou une fraude à la livraison pourra entraîner l'inscription des données en rapport avec la commande au sein du fichier d'alerte de FNAC DARTY, ce qui pourra, lors de prochaines commandes, conduire FNAC DARTY à réaliser des vérifications supplémentaires.

• **La sécurité de notre site**

Nous collectons certaines données de navigation pour nous permettre d'assurer la sécurité de nos services et de détecter, d'éviter ou de retracer toute tentative de malveillance ou d'intrusion informatique ou toute violation des conditions d'utilisation de nos Services.

• **La personnalisation des publicités en ligne (publicité ciblée)**

Nous pouvons utiliser des données qui ne permettent pas de vous identifier directement (identifiants techniques ou données sociodémographiques) pour adapter la publicité que vous visualisez sur notre site ou sur ceux de nos partenaires. Vos données peuvent être croisées avec des données de navigation et autres informations collectées à l'occasion de nos relations avec des partenaires (ex : membre de l' Alliance Gravity Data Media), et rendues pseudonymes avant toute utilisation, comme votre tranche d'âge ou votre sexe aux fins de dresser votre profil d'utilisateur et y associer des centres d'intérêts à partir desquels des publicités seront servies pour le compte de partenaires annonceurs. Pour d'information et gérer vos cookies rendez-vous dans la page « Cookies » du site.

• **La connaissance client et les statistiques et performances de notre site**

Nous pouvons utiliser des données pour mieux comprendre nos clients ou à des fins de statistiques pour analyser l'activité de notre site et améliorer les services que nous proposons. Nous effectuons des mesures d'audience, nous mesurons par exemple le nombre de pages vues, le nombre de visites du site, ainsi que l'activité des visiteurs sur le site et leur fréquence de retour.

Quelles sont les données personnelles qui sont collectées me concernant ?

Quelles données ?

Nous collectons et traitons notamment vos nom, prénom, adresse, adresse email, mot de passe, numéro de téléphone, adresse IP, données de connexions et données de navigation, historiques de commandes, préférences et centres d'intérêts, produits consultés, incidents de livraisons, réclamations. Dans certains cas, nous pouvons collecter des données de localisation par exemple pour vous indiquer le magasin le plus proche de chez vous. Le caractère obligatoire ou facultatif des données vous est signalé lors de la collecte par un astérisque. Certaines données sont collectées automatiquement du fait de vos actions sur le site, d'autres informations peuvent être transmises par des partenaires.

Quand ?

Nous collectons les informations que vous nous fournissez notamment quand :

- vous créez votre compte client sur nos sites et applications ou en magasin
- vous effectuez une commande sur nos sites, applications ou en magasin
- vous naviguez sur nos sites et applications et consultez des produits
- vous participez à un jeu ou un concours
- vous contactez notre Service Client
- vous rédigez un commentaire
- vous consultez nos publicités

Quelles sont les communications que je suis susceptible de recevoir ?

Les informations et newsletters

- **Emails de service**

Suite à une commande ou dans le cadre du suivi d'un contrat vous recevrez un email afin de vous permettre de suivre votre commande ou l'exécution de votre contrat (confirmation de commandes, information sur la livraison de votre colis, information sur l'échéance de votre abonnement...). Ces messages de service sont nécessaires à la bonne exécution des commandes et services que vous avez sollicités. La réception de ces informations n'est pas liée aux choix que vous auriez exprimé pour la réception des newsletters et offres commerciales.

Par exemple : Si vous êtes adhérent, vous pourrez recevoir ponctuellement les informations nécessaires à l'exécution et la bonne gestion du contrat d'adhésion (notamment information sur l'état de votre compte de fidélité, échéance de votre adhésion, soirée exceptionnelle réservée aux adhérents...).

- **Newsletters FNAC DARTY**

Suite à la création de votre compte et si vous ne vous y êtes pas opposés, vous pourrez recevoir des informations et offres de FNAC DARTY par communication électronique (email, sms...). Ces newsletters vous permettent de vous tenir informés de l'actualité FNAC DARTY et des avantages dont vous pouvez bénéficier dans nos enseignes FNAC ou DARTY sur des produits analogues à ceux que vous avez déjà commandés ou consultés sur les sites FNAC ou DARTY. Nous mesurons le taux d'ouverture de nos envois électroniques afin de les adapter au mieux à vos besoins.

- **Newsletters des « Partenaires »**

Si vous avez accepté de recevoir les offres des « partenaires », vous pourrez recevoir des offres des autres sociétés du groupe (ex : MISTER GOOD DEAL, FRANCE BILLET...) par communication électronique (email, sms...) ainsi que de partenaires commerciaux sélectionnés.

- **Courrier postal**

Si vous ne vous y êtes pas opposé, vous pourrez recevoir des offres et informations par courrier, de la part des sociétés du groupe et des partenaires commerciaux.

- **Contact téléphonique**

Si vous ne vous y êtes pas opposé (hors prospection par automate d'appel qui sera soumis à votre accord express) vous pourrez être contactés par nos opérateurs ou des partenaires pour vous proposer des offres et services en lien avec ceux que vous avez achetés.

Les alertes produit ou artistes

Nous pouvons vous proposer des alertes afin d'être tenus informés par e-mail d'une disponibilité ou d'une actualité vous intéressant. **Ces alertes permettent selon les cas :**

- d'être tenus informés ponctuellement de la prochaine disponibilité du produit qui vous intéresse.
- d'avoir des informations récurrentes sur l'actualité d'un auteur, artiste, groupe de musique...

L'inscription à l'alerte se fait en cliquant sur le bouton « Alerte ». Les alertes auxquelles vous êtes inscrits sont répertoriées dans votre Compte.

Sur quelle base légale et pour quelles durées mes données personnelles sont-elles traitées ?

Le traitement de vos données personnelles est justifié par différents fondements (base légale) en fonction de l'usage que nous faisons des données personnelles. Vous trouverez ci-dessous les bases légales et durées de conservation que nous appliquons à nos principaux traitements.

Bases légales des traitements

Parmi les bases légales applicables :

- **Le contrat** : le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous avez consenti.
- **Le consentement** : vous acceptez le traitement de vos données personnelles par le biais d'un consentement exprès (case à cocher, clic). Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.
- **L'intérêt légitime** : Fnac Darty a un intérêt commercial à traiter vos données qui est justifié, équilibré et ne vient pas porter atteinte à votre vie privée. Sauf exception, vous pouvez à tout moment vous opposer à un traitement basé sur l'intérêt légitime en le signalant à Fnac Darty.
- **La loi** : le traitement de vos données personnelles est rendu obligatoire par un texte de loi.

Durées de conservation

La plupart des données (par exemple informations de votre compte client et historique de commandes sont conservées tant que vous êtes un client « actif » et pendant une durée de 5 ans à compter de votre dernière activité (par exemple achat, connexion à votre compte ou échéance d'un contrat ou d'une

garantie. Vos données sont ensuite archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...). Passé ce délai, elles sont supprimées.

Finalité du traitement	Base légale	Durée de conservation en base opérationnelle	Archivage	Observations utiles
Gestion des commandes de produits ou services	Contrat	5 ans à compter de la dernière activité	5 à 10 ans	Un client est actif par exemple lorsqu'il procède à un achat ou se connecte à son compte
Utilisation du compte fnac.com	Contrat	5 ans à compter de la dernière activité	5 à 10 ans	Un client est actif par exemple lorsqu'il procède à un achat ou se connecte à son compte
Personnalisation de nos services (emails, recommandation de produits sur notre site...)	Contrat	200 dernières vues pour la recommandation sur site. 3 ans à compter de la dernière activité pour les emails		
Envoi de messages par email ou sms (prospection commerciale électronique) par FNAC DARTY	Intérêt légitime	3 ans à compter de la dernière activité	N/A	Suite à la création de votre compte vous pourrez recevoir des communications électroniques de FNAC DARTY concernant des produits ou services analogues à ceux vendus par FNAC DARTY. Vous pouvez vous y opposer dès la création du compte puis à tout moment. Article L34-5 du CPCE
Envoi de messages par email ou sms (prospection commerciale électronique) par des tiers	Consentement	3 ans à compter de la dernière activité	N/A	Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment dans votre compte Fnac.
Publicité ciblée /profilage publicitaire	Consentement	13 mois à compter du dépôt des cookies publicitaires	N/A	Vous pouvez gérer les cookies publicitaires dans le gestionnaire de cookies de la page d'information cookies ou signaler à tout moment votre opposition au profilage publicitaire dans votre compte Fnac.
Partage des données au sein du groupe FNAC DARTY à des fins de connaissance client	Intérêt légitime	5 ans à compter de la dernière activité	5 à 10 ans	Vous pouvez signaler à tout moment votre opposition au partage des informations au sein du groupe FNAC DARTY dans votre compte Fnac
Prévention de la fraude	Intérêt légitime	3 ans à compter de l'inscription sur une liste d'alerte	2 ans	Vous pouvez à tout moment présenter vos observations suite à l'annulation de votre commande ou à l'inscription sur une liste d'alerte.
Conservation des données de carte bancaire suite à un paiement	Loi	15 mois	article L133-24 du Code Monétaire et Financier.	Vos données bancaires sont conservées par un prestataire de paiement sécurisé

Conservation de la carte bancaire dans le portefeuille électronique pour les achats ultérieurs	Consentement	Jusqu'au retrait du consentement ou la durée de validité de la carte bancaire		Vos données bancaires sont conservées par un prestataire de paiement sécurisé
--	--------------	---	--	---

Qui sont les Destinataires de mes données ?

Transmission de données à des sous-traitants

Les données que nous collectons peuvent être transmises aux prestataires (sous-traitants) – auxquels FNAC DARTY fait appel pour la réalisation de ses services dans le cadre des finalités mentionnées ci-avant par exemple pour la gestion, l'exécution, le traitement, le paiement de vos commandes, ainsi que pour des opérations marketing.

Partage des données entre FNAC et DARTY

Les données collectées sur les sites et applications FNAC DARTY ou en magasins sont en premier lieu destinées aux entités agissant sous les enseignes FNAC et DARTY pour mieux vous connaître et ainsi mieux vous servir, de manière plus fluide, en tant que client de l'univers FNAC DARTY. En utilisant le compte FNAC vous pourrez bénéficier des services proposés par FNAC DARTY afin de profiter des nombreux avantages résultant des interactions entre les deux enseignes. Vous acceptez en conséquence le partage de vos données entre les enseignes FNAC et DARTY liés à la mise en commun de leurs moyens dans le cadre de l'évolution et du rapprochement de leurs organisations.

Partage des données au sein du groupe FNAC DARTY

Les données vous concernant peuvent également être transmises aux autres sociétés filiales du groupe FNAC DARTY à des fins d'étude et de connaissance client.

Pour connaître la liste à jour des entités du groupe susceptibles d'être destinataires de vos données vous pouvez en faire la demande.

Partage des données avec des tiers

Pour le ciblage publicitaire

Nous vous informons que nous pouvons communiquer certaines de vos données non identifiantes à des partenaires, telles que profils clients (données sociodémographiques), cookies ou identifiants techniques sans qu'il leur soit possible de vous identifier de façon nominative :

- à des fins de ciblage publicitaire sur notre site ou sur des sites de tiers (voir également la rubrique cookies et ciblage publicitaire) ;
- **Pour améliorer notre connaissance client**
- pour nous permettre de relier vos différents terminaux (ordinateurs, téléphone portable ...) et vous fournir une expérience harmonisée sur les différents appareils que vous utilisez. Pour en savoir plus sur le dispositif de rapprochement des différents appareils ou vous y opposer vous pouvez vous rendre sur <http://www.criteo.com/fr/privacy/>

Vous pouvez également paramétrer vos préférences cookies afin de gérer directement les cookies en lien avec le ciblage publicitaire depuis la page d'information sur les cookies.

Pour la réalisation des ventes Marketplace

Si vous achetez des produits dans le cadre de la Marketplace, vos données pourront être transmises aux vendeurs marketplaces pour les besoins de l'exécution de votre commande.

Comment exprimer mes choix sur l'usage de mes données ?

Nous travaillons activement à l'amélioration de notre gestionnaire de choix accessible dans votre compte afin de vous permettre de mieux contrôler l'usage de vos données.

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement ou formuler une opposition concernant les usages de vos données décrits ci-avant :

- lors de la création de votre compte via les cases ou liens d'opposition dédiés lors de la création de compte
- ensuite à tout moment
- O En ligne en vous rendant dans votre compte rubrique « Mes données personnelles »
- O Par email à vieprivee@fnacdarty.com
- O Par courrier à l'adresse : FNAC DARTY service consommateur, le Flavia – 9 rue des Bateaux Lavois, 94768 Ivry-sur-Seine.

Si vous procédez par email ou courrier

Il convient de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail et adresse et en mentionnant le motif de votre demande et/ou le droit que vous souhaitez exercer. Afin de nous permettre de bien comprendre votre demande vous pourrez par exemple préciser un ou plusieurs des motifs suivants :

- Pour l'arrêt des prospections commerciales :
 - « Stop email FNAC DARTY »
 - « Stop email Partenaires »
- Pour l'arrêt du partage des données à des fins de connaissance client
 - « Opposition partage Groupe FNAC DARTY »
- Pour l'arrêt du ciblage publicitaire
 - « Opposition partage avec des tiers pour publicité ciblée »

Vous pouvez également gérer vos cookies en vous rendant dans le gestionnaire des cookies situé sur la page d'information cookies ou sur les sites internet ci-dessous:

<http://www.networkadvertising.org/choices/>

<http://www.youonlinechoices.com/>

- Pour la suppression de votre compte client
 - « Supprimer mon compte »

Quels sont mes droits au regard de l'utilisation des données personnelles ?

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » FNAC DARTY par email : vieprivee@fnacdarty.com ou par courrier : FNAC DARTY service consommateur, le Flavia – 9 rue des Bateaux Lavois, 94768 Ivry-sur-Seine.

Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail, adresse et si possible votre référence client. Certaines demandes d'exercice de vos droits (droit d'accès) devront être accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature afin de vérifier votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d' 1 mois suivant la réception de la demande.

A tout moment au cours de l'analyse de risque menée par FNAC dans le cadre de la prévention de la fraude, vous pourrez présenter vos observations. Vous disposez par ailleurs, du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr. FNAC DARTY dispose d'un Délégué à la Protection des données personnelles (DPO) chargé de garantir la protection des données personnelles. Vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données personnelles de FNAC DARTY à l'adresse dpo@fnacdarty.com (hors exercice de vos droits qui s'effectuent principalement à l'adresse vieprivee@fnacdarty.com)

Mes données sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ?

Vous êtes informé que des données vous concernant peuvent être transmises pour les besoins des finalités mentionnées plus haut à des sociétés situées dans des pays hors Union Européenne qui présentent un niveau de protection des données moins fort qu'en Union Européenne. Préalablement au transfert hors Union Européenne, FNAC DARTY prendra toutes les mesures et garanties nécessaires pour sécuriser de tels transferts. Des transferts hors Union Européenne peuvent être réalisés notamment dans le cadre de nos activités suivantes : service client (call center), vers le Maroc et Madagascar, prestations informatiques, prévention de la fraude, exploitation des données en lien avec les réseaux sociaux (vers les USA).

Qu'en est-il des données personnelles des mineurs ?

Les services de FNAC DARTY ne sont pas destinés aux Mineurs en conséquence FNAC DARTY ne traite pas des données concernant spécifiquement les mineurs. Par exemple nous ne créons pas de profil marketing en lien avec des mineurs. Il appartient aux parents et à toute personne exerçant l'autorité parentale de décider si leur enfant mineur est autorisé à utiliser les services FNAC DARTY.

Quelle utilisation des données en lien avec les Réseaux sociaux ?

L'utilisation des réseaux sociaux et des services ou applications de FNAC en relation avec ces réseaux sociaux est susceptible d'entraîner une collecte et un échange de certaines données entre les réseaux sociaux et FNAC DARTY. Nous vous invitons à consulter les politiques de protection des données personnelles des réseaux sociaux afin de prendre précisément connaissance des informations qui sont collectées par les réseaux sociaux et qui peuvent être transmises à FNAC DARTY en lien avec ses sites et applications ainsi que les finalités d'utilisation de vos données, notamment à des fins publicitaires. Vous pourrez paramétrer directement sur les réseaux sociaux l'accès et la confidentialité de vos données. FNAC collecte pour son compte certaines informations et données personnelles en lien avec votre activité sur les pages des réseaux sociaux FNAC DARTY ou les sites et applications FNAC DARTY qui utilisent les services des réseaux sociaux. Ces données sont utilisées à des fins publicitaires pour améliorer notre relation commerciale et la publicité qui vous est adressée afin de vous offrir une expérience personnalisée et sociale. Les informations recueillies par FNAC DARTY pour son propre compte au travers des applications, sites ou services FNAC en lien avec les réseaux sociaux sont régies par les présentes

conditions et les conditions spécifiques des applications FNAC. **En revanche, FNAC DARTY n'est pas responsable de l'utilisation qui est faite de vos données par les réseaux sociaux pour leur propre compte.**

« Plug-ins » et modules sociaux

Notre site utilise des « plug-in » ou modules sociaux. Il s'agit notamment des petits boutons « j'aime », « partager » des réseaux sociaux tiers tels que Facebook, Twitter, Google+.... que vous pouvez trouver sur nos sites et applications. Ils vous permettent d'aimer (« liker ») et de partager des informations provenant de nos sites et applications avec vos amis sur les réseaux sociaux. Lorsque vous consultez une page de nos sites FNAC (web ou mobile) contenant des plug-ins ou modules sociaux, une connexion est établie avec les serveurs des réseaux sociaux (Facebook, Twitter...) qui sont alors informés que vous avez accédé à la page correspondante du site FNAC consulté, et ce même si vous ne possédez pas de compte utilisateur Facebook ou Twitter, et même si vous n'êtes pas connecté à votre compte Facebook ou Twitter. Par exemple : Si vous êtes connecté à un réseau social lors de votre navigation sur le site www.fnac.com, les réseaux sociaux auxquels vous êtes connectés pourront faire mention de votre visite dans votre compte sur les réseaux sociaux. Si vous utilisez les plug-ins (ex : like), vos actions pourront être enregistrées et publiées sur vos comptes dans les réseaux sociaux en fonction du paramétrage de votre compte des réseaux sociaux. Si vous ne souhaitez pas que les réseaux sociaux publient vos actions issues des plug-ins dans vos comptes sur les réseaux sociaux, vous devez vous déconnecter de vos réseaux sociaux avant de visiter notre site.

Social connect

La fonction Social Connect vous permet de vous connecter à nos sites avec vos comptes de réseaux sociaux pour faciliter vos achats et l'accès à nos services. Lorsque vous vous connectez à nos sites avec ces compte tiers, FNAC DARTY peut accéder à certaines informations afin de vous offrir une expérience personnalisée et sociale. Des informations supplémentaires à celles déjà présentes dans vos comptes sociaux pourront vous être demandées par FNAC pour les finalités décrites ci-dessus. Les informations collectées par FNAC DARTY sur nos sites et applications ne sont pas transmises aux réseaux sociaux sans votre accord. Il vous appartient de gérer vos paramètres de confidentialité sur les réseaux sociaux lorsque vous souhaitez vous connecter aux services FNAC DARTY avec vos identifiants de réseaux sociaux.

Quels sont les Cookies utilisés pour le ciblage publicitaire ?

Nous utilisons des technologies de traçages notamment des cookies pour adapter à la publicité à vos besoins et centres d'intérêt sur nos sites ou ceux de partenaires. Nous vous invitons à consulter la rubrique Cookies pour obtenir des informations détaillées sur l'utilisation des cookies et autres technologies comparables et voir les possibilités de choix dont vous disposez.

Quelles sont les données collectées par les applications mobiles

Utilisation de vos données en lien avec l'application FNAC :

Si vous utilisez l'application mobile FNAC, certaines données personnelles peuvent être collectées par les éditeurs des systèmes d'exploitation utilisés dans votre téléphone mobile. Nous vous invitons à prendre connaissance des politiques de confidentialité des éditeurs de système d'exploitation (iOS, Android, Windows...) afin de connaître l'utilisation qui est faite de vos données par les éditeurs de système d'exploitation en tant que responsables de traitement.

Géolocalisation

L'application FNAC intègre une fonction géolocalisation qui nous permet de connaître la fréquentation de nos magasins de façon anonyme et si vous l'avez accepté de vous adresser des informations et des offres commerciales personnalisées en fonction du magasin où vous vous trouvez et de votre profil client.

En autorisant l'application mobile FNAC à accéder à vos données de localisation et à vous envoyer des notifications, vous pourrez recevoir par sms, push notification, ou email des informations sur nos offres, produits ou services en lien avec le magasin où vous vous trouvez. Nous vous informons que vous pouvez recevoir des notifications liées à votre géolocalisation même lorsque votre application FNAC est en mode veille ou « cache ». Afin de rendre optimales les fonctions de localisation en magasin, il pourra être nécessaire d'activer également les fonctions wifi, bluetooth ou micro de votre téléphone mobile. Vous trouverez une information en magasin sur les moyens techniques adaptés à l'optimisation des informations de géolocalisation en magasin et les modalités pour vous y opposer en fonction de la technologie concernée. Lorsque vous vous rendez dans les points de vente FNAC équipés de matériel de tracking in-store, la présence de votre smartphone peut être détectée si la recherche de réseaux Wi-Fi, Bluetooth ou micro est activée. Vous pouvez choisir de ne pas autoriser la géolocalisation en la refusant lors du téléchargement ou de la première utilisation de l'application FNAC. Cependant certains systèmes d'exploitation (Androïd) ne permettent pas le téléchargement des applications avec géolocalisation si l'accès aux données de localisation n'a pas été autorisé. Le téléchargement de l'application constituera un accord de votre part. Vous pouvez également à tout moment désactiver l'accès à vos données de localisation dans les paramètres de votre téléphone mobile en vous reportant à la documentation technique de votre appareil.

Notifications

En autorisant l'application mobile FNAC à vous envoyer des notifications, vous pourrez recevoir des offres commerciales et informations en lien avec profil ou votre parcours dans votre magasin si vous avez également accepté la géolocalisation. La fonction « Notifications » de votre application a pour unique finalité l'envoi d'informations et d'offres commerciales personnalisées par FNAC. Vous pouvez choisir de ne pas recevoir de notifications, en les refusant lors du téléchargement ou de la première utilisation de l'application FNAC. Vous pouvez à tout moment désactiver les notifications dans les paramètres de votre téléphone mobile en vous reportant à la documentation technique de votre appareil ainsi que dans l'application en vous rendant dans « mon compte » rubrique mes paramètres.

Cookies en lien avec l'application FNAC

FNAC utilise des cookies et des technologies similaires de traçage en lien avec l'utilisation de l'application FNAC et vos terminaux (mobiles ou ordinateurs) notamment afin de mieux vous identifier et personnaliser nos services. Lorsque vous installez l'application FNAC nous collectons des informations sur votre utilisation de l'application ou de votre téléphone. Nous utilisons ces informations pour comprendre et améliorer nos relations commerciales (notamment les services, suggestions et publicités). Comme c'est le cas sur le web, nous pouvons utiliser ces technologies pour stocker sur votre appareil un identifiant ou d'autres informations. En fonction des systèmes d'exploitation, vous pouvez désactiver ces cookies en vous rendant dans les paramètres de votre téléphone qui permettent de gérer les applications.

Assistant Fnac sur Google Assistant

Dans le cadre du service Assistant Google Fnac, les données personnelles vous concernant sont traitées par Fnac Darty Participations et Services S.A., 9 rue des Bateaux-Lavois 94200 Ivry-sur-Seine, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le numéro 775 661 390 (« Fnac »). Fnac collecte vos données (prénom et nom, coordonnées, achats, etc., et si vous l'avez accepté au moment de votre souscription au Service, votre géolocalisation) pour traiter vos demandes d'assistance (conseil, aide, achat, etc.), et conservées pour la durée nécessaire au traitement de votre demande, puis archivées ou supprimées. Si vous êtes déjà Client(e) de Fnac, le conseiller pourra avoir accès aux données vous concernant déjà disponibles dans nos bases.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer pour un motif légitime à l'utilisation de vos données, ou sans avoir à justifier de motif lorsque votre droit d'opposition vise à faire cesser toute prospection de Fnac. Vous pouvez enfin définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès. Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données Fnac Darty par email : vieprivee@fnacdarty.com , ou adresser un courrier à Fnac Darty, Service Consommateur, 9 rue des Bateaux Lavois, 94768 Ivry-sur-Seine, en nous indiquant vos nom, prénom, e-mail adresse et si possible votre référence Client. Conformément à la réglementation en vigueur, toute demande d'exercice de vos droits doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

Google est également destinataire de certaines données collectées dans le cadre du service Assistant Google Fnac. Pour obtenir des renseignements sur les modalités de traitement de vos données par Google et sur vos droits, consultez les conditions ici : <https://privacy.google.com/intl/fr/your-data.html>
<https://support.google.com/googlehome/answer/7072285?hl=fr>

Fnac Pay&Go

Pour accéder au service Pay and Go vous devez disposer d'un compte Fnac. Les informations collectées dans le cadre du Service seront associées à votre compte FNAC.

Les données personnelles collectées dans le cadre du service sont vos données d'identification client ainsi que l'identifiant technique de votre mobile associé au service, données bancaires nécessaires au paiement et données de géolocalisation nécessaires à l'identification du magasin dans lequel vous effectuez le paiement. Ces données sont traitées par FNAC DARTY PARTICIPATIONS ET SERVICES et FNAC DIRECT en tant que responsables de traitement.

Ces informations sont traitées exclusivement pour la finalité de paiement sur mobile en magasin que vous choisissez d'activer. Ce service implique des traitements de gestion du compte et des commandes, conservation de carte bancaire à des fins de paiement, géolocalisation et prévention de la fraude. Ces traitements peuvent être fondés sur différentes bases légales : L'enregistrement de la carte bancaire est nécessaire à l'exécution du service de paiement mobile. Il est basé sur le fondement du contrat. Le traitement de géolocalisation est nécessaire à l'exécution du service pour identifier le magasin dans lequel vous effectuez le paiement. Il est basé sur le fondement du contrat.

Le traitement de prévention de la fraude est basé sur l'intérêt légitime des responsables de traitement aux fins de sécurisation du service.

A tout moment vous gardez la possibilité de retirer votre consentement à l'inscription du service. Les données peuvent être transmises aux prestataires sous-traitants auxquels FNAC DARTY fait appel dans le cadre du service.

Vous pouvez gérer vos données personnelles et exprimer vos choix à tout moment en vous rendant dans « mon compte » et dans la rubrique « Gérer mon compte Pay & Go ».

Vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » par email : vieprivee@fnacdarty.com ou par courrier : FNAC DARTY service consommateur, le Flavia – 9 rue des Bateaux Lavois, 94768 Ivry-sur-Seine.

Vous pouvez également contacter le Délégué à la protection des données FNAC DARTY à l'adresse dpo@fnacdarty.com
Vous disposez par ailleurs, du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

Les données du compte FNAC seront conservées pendant une durée de 5 ans à compter de votre dernière activité (ex : achat ou échéance de vos contrats) puis archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire de 5 ans pour des raisons strictement limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...). Les données de géolocalisation sont conservées pendant une durée limitée au besoin de localisation du magasin où s'effectue l'achat. Dans le cadre de la gestion de votre compte Fnac, vous êtes informés que vos données peuvent être transmises pour les besoins des finalités mentionnées ci-avant à des sociétés situées en dehors de l'Union Européenne notamment pour les activités de service client, prestations informatiques, exploitation des données en lien avec les réseaux sociaux. Toute procédure requise pour sécuriser les données sera mise en œuvre avant de procéder à de tels transferts.

En vous inscrivant au Service Pay & Go, vous acceptez que la carte renseignée au moment de l'inscription soit enregistrée dans votre compte FNAC exclusivement pour les besoins des achats effectués dans le cadre du Service Pay and Go.

L'enregistrement d'une carte bancaire est nécessaire au service de paiement et la suppression d'une carte entraîne la suppression du compte Pay & Go. Tout changement de carte bancaire impliquera une nouvelle inscription au service.

Lorsque vous payez dans le cadre du Service, vos paiements sont sécurisés. FNAC DARTY ne collecte pas vos données de paiement mais seulement un identifiant de paiement et certains chiffres de votre carte pour vous permettre de reconnaître la carte qui a servi au paiement. Vos coordonnées bancaires sont collectées uniquement par notre prestataire de services de paiement certifié PCI-DSS qui permet de garantir la sécurité des paiements.

Afin de sécuriser les paiements dans le cadre du Service FNAC DARTY met en œuvre des traitement de détection de la fraude et détermine le niveau de risque de fraude associé à chaque commande dans le cadre du Service. En fonction des résultats du contrôle effectué, votre commande pourra être refusée dans le cadre du Service et d'un mode alternatif de paiement pourra vous être proposé (paiement en caisse). L'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement pourra entraîner l'inscription des données en rapport avec la commande au sein du fichier d'alerte de FNAC DARTY, ce qui pourra, lors de prochaines commandes, conduire FNAC DARTY à réaliser des vérifications supplémentaires. En cas de refus de votre commande, vous pouvez présenter vos observations.