CONDITIONS GENERALES DE VENTE A DISTANCE
PAR COURRIER ELECTRONIQUE ET PAR TELEPHONE
APPLICABLES EN PRINCIPAUTE DE MONACO
DANS LES CONDITIONS VISEES A L'ARTICLE 4 DE LA LOI N° 1.383 DU 2 AOUT 2011

Date de dernière mise à jour : 10/02/2022

La société Fred Paris fabrique et commercialise directement et indirectement dans le monde entier des articles de joaillerie et accessoires (liste non exhaustive), sous la marque FRED. A Monaco, les produits FRED sont commercialisés par la société FRED JOAILLIER (Société Anonyme Monégasque, inscrite au RCI sous le n° 75S01496, située Place du Casino, One Monte-Carlo Bât, A Niv. R1 & R2 – 98000 MONACO). Fred Paris et FRED JOAILLER sont ci-après dénommées « FRED ».

Soucieuse de toujours mieux répondre aux attentes de ses clients, FRED a souhaité mettre en place, parallèlement au réseau de boutiques distribuant les produits FRED, un site Internet accessible à l'adresse suivante : www.fred.com (le « Site ») lequel présente une sélection de produits FRED.

Une description détaillée des produits FRED est disponible à l'occasion de la visualisation individuelle de chacun d'eux, notamment en parcourant le Site, un catalogue de produits FRED ou tout autre support électronique.

Les conditions applicables à la vente à distance par courrier électronique ou par téléphone sont décrites dans les présentes conditions générales de vente à distance (ci-après les « Conditions Générales de Vente à Distance »).

1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente à Distance s'appliquent à la vente à distance réalisée par la boutique FRED JOAILLIER à Monaco (Société Anonyme Monégasque, inscrite au RCI sous le n° 75S01496, située Place du Casino, One Monte-Carlo Bât, A Niv. R1 & R2 – 98000 MONACO) dont l'activité dans la Principauté a été autorisée par le Ministère d'Etat, Place de la Visitation, MC 98000 MONACO) ou destinée à un Client établi sur le territoire de la Principauté, par courrier électronique ou par téléphone.

Les produits FRED fabriqués selon les spécifications du Client ou personnalisés ne peuvent faire l'objet d'une vente à distance. Les présentes Conditions Générales de Vente à Distance ne s'appliquent donc pas à ces produits.

Elles se distinguent des Conditions Générales de Vente en Boutique et de Conditions Générales de Vente en ligne directement sur le Site. Merci de les lire attentivement.

Les présentes Conditions Générales de Vente à Distance peuvent être modifiées à tout moment. Les Conditions Générales de Vente à Distance modifiées prendront effet à la date de leur mise à disposition auprès du Client mais n'affecteront pas les commandes passées avant cette date.

2 – COMMANDES

2.1 Modalités de commande à distance d'un produit

Le Client peut passer commande des produits FRED à distance, selon les modalités suivantes.

Par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse : monaco@fred.fr ou par téléphone au +377 97 70 02 28.

Le Client précisera : le modèle, la taille, la couleur, la référence exact du ou des produits, la quantité et toute autre mention ou précision pertinente pour la commande.

Pour toute commande effectuée par courrier électronique ou par appel téléphonique, une confirmation électronique sera adressée au Client, récapitulant le détail des produits FRED commandés, son prix total (avec précision de l'éventuel coût de livraison), et contenant les présentes Conditions Générales de Vente à Distance ainsi que le formulaire de rétractation. Le récapitulatif de la commande envoyé peut être modifié ou corrigé par le Client.

Malgré tout le soin que FRED apporte à la présentation des produits FRED sur le Site ou sur ses catalogues, FRED ne peut garantir que leur apparence réelle corresponde exactement à leur aspect à l'écran. FRED ne saurait être tenue pour responsable des inexactitudes mineures qui pourraient intervenir.

Le Client a la possibilité d'obtenir des renseignements complémentaires sur les produits FRED qu'il souhaite commander en contactant le Service Relation Clientèle de FRED par téléphone au numéro suivant :

+33 (0)1 82 28 21 01 (numéro non surtaxé) ou par courrier électronique à l'adresse suivante :

contact@fred.fr

2.2 Limitations appliquées à la vente à distance

La boutique FRED de Monaco peut réaliser des ventes à distance uniquement pour des livraisons à Monaco ou en France métropolitaine (Corse inclus).

Pour passer une commande, le Client doit être majeur, avoir la capacité juridique et être titulaire d'une carte bancaire telle que listée à l'article 4 des présentes.

Les commandes sont acceptées dans la limite des stocks disponibles et des facultés de production. En dépit de la vigilance de FRED, si tout ou partie des produits FRED commandés ne sont plus disponibles, FRED en informera le Client par appel téléphonique ou courrier électronique dans les plus brefs délais.

En cas d'annulation de la commande pour indisponibilité de tous les produits FRED commandés, la commande du Client sera annulée et celui-ci disposera du choix de demander :

- Soit le remboursement des sommes versées par crédit sur la carte bancaire utilisée par le Client dans les trente jours au plus tard de leur versement. En cas de retard, ces sommes dues sont majorées de plein droit de moitié ;
- Soit la remise d'un produit équivalent en termes de qualité et de prix.

En cas d'annulation partielle de la commande pour indisponibilité de certains des produits FRED commandés, et sauf souhait du Client d'annuler l'intégralité de sa commande, le Client sera livré des produits FRED disponibles dans les délais convenus. Le reliquat de sa commande sera annulé et le Client disposera des mêmes choix que ceux exposés ci-dessus en cas d'indisponibilité de la totalité de la commande.

FRED se réserve le droit de refuser toute commande en cas de motif légitime, et notamment en cas de :

- Litige existant avec le Client ;
- Non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par le Client ;
- Refus d'autorisation du paiement par carte bancaire ;
- Commande présentant un caractère anormal, notamment en cas de commande pour des quantités et/ou des montants inhabituels pour un consommateur final, à savoir notamment :
 - o toute commande de plus de 6 produits, dans une limite de 3 références de produits identiques sur une période de 30 jours ;
 - o toute commande passée par une même personne qui pourrait être considérée comme une « collection » illicite de produits..

3 – PRIX SUR LE SITE

Les prix des produits FRED figurant sur le Site sont indiqués toutes taxes comprises, au taux applicable au jour de la commande. FRED peut modifier les prix indiqués sur le Site, à tout moment et sans préavis. Les prix modifiés ne seront appliqués qu'aux nouvelles commandes et non aux commandes qui ont déjà été passées.

Les prix des produits FRED figurant sur le Site n'incluent pas les frais de livraison. Ils sont calculés en fonction du lieu de livraison renseigné par le Client et sont indiqués au Client avant la validation définitive de sa commande.

FRED apporte la plus grande attention à l'exactitude des prix figurant sur le Site. Toutefois en cas d'erreur de sa part, FRED se réserve le droit de ne pas fournir les produits FRED dont le prix serait manifestement erroné. Dans ce cas, FRED en informera le Client par appel téléphonique ou courrier électronique dans les plus brefs délais, annulera la commande concernée et procèdera au remboursement du prix payé par le Client par crédit sur la carte bancaire utilisée par le Client, et ce dans un délai maximal de 14 jours à compter de l'annulation de la commande.

4 - CONDITIONS DE PAIEMENT

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit (opposition, refus du centre émetteur, etc.), le débit des sommes dues par le Client s'avérerait impossible, la vente serait immédiatement résolue et le processus d'achat immédiatement annulée par FRED.

A l'issue du processus de commande par courrier électronique ou par téléphone, un e-mail est envoyé à l'adresse de messagerie électronique indiquée par le Client lors de sa commande, lui confirmant le détail de sa commande, le prix total, les frais de livraison ainsi que la suggestion des options de paiement qui lui sont offertes.

Il est possible de procéder, au choix du Client, au paiement :

- (i) soit par carte bancaire, exclusivement via un lien sécurisé qui sera adressé par FRED, ce mode de paiement étant disponible uniquement pour les livraisons à destination de la Principauté de Monaco ;
- (ii) soit par virement bancaire.

4.1. L'acceptation des Conditions Générales de Vente précédant paiement

Lorsque le Client choisit l'option de paiement par carte bancaire, il reçoit un lien sécurisé « Pay by Link » et est tout d'abord invité à prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et à en conserver une copie. En cliquant sur le bouton « accepter » après « Veuillez accepter les conditions générales de FRED Paris pour continuer », le Client accepte l'intégralité des Conditions Générales de Vente, sans réserve.

Lorsque le Client opte pour l'option de paiement par virement bancaire, un courrier électronique contenant les présentes Conditions Générales de Vente est envoyé au Client, l'invitant à prendre connaissance des Conditions Générales de Vente jointes, à en conserver une copie et à les accepter par retour de courrier électronique.

4.2 Processus de paiement

En cas de paiement par carte bancaire via le lien sécurisé « Pay by Link » :

Après acceptation des Conditions Générales de Vente, le Client est redirigé vers l'interface de paiement sécurisé du prestataire de paiement Adyen.

Le Client doit renseigner les informations de sa carte bancaire et confirmer son paiement. Les sommes débitées au moment de la validation de la commande pour l'intégralité de son montant ne peuvent à aucun moment être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Les informations en rapport avec une commande (identité, adresse postale, moyen de paiement, numéro de téléphone) font l'objet d'un traitement automatisé de données par FRED afin de pouvoir fournir au Client le service de commande à distance. Ces données sont traitées selon les modalités définies à l'article 10 ci-dessous.

Les données bancaires font également l'objet d'un traitement automatisé de données par Adyen, afin de définir un niveau d'analyse pour une transaction donnée et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. Adyen et FRED sont les destinataires des données en rapport avec votre commande.

En cas de paiement par virement bancaire :

Après acceptation des Conditions Générales de Vente par le client par retour de courrier électronique, FRED communique au Client par e-mail les coordonnées bancaires du compte de FRED sur lequel doit être effectué le virement. A cette fin, le Client confirme à FRED, lors d'une commande par téléphone ou par e-mail, qu'il est personnellement titulaire du compte bancaire utilisé pour le paiement de la commande. Les paiements par virement bancaire feront l'objet d'un délai de validation plus important.

4.3 Confirmation de paiement

Quel que soit le mode de paiement utilisé, le Client recevra une confirmation que le paiement a bien été effectué par voie de courrier électronique, rappelant le détail de sa commande.

Les factures d'achat seront adressées par courrier électronique à l'adresse de messagerie électronique indiquée par le Client lors de sa commande.

5 - LIVRAISONS

Les produits FRED seront livrés à l'adresse à Monaco ou en France indiquée par le Client lors de la commande, sous réserve que le montant de la commande ait été dûment réglé. Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs produits FRED, les produits FRED d'une même commande seront livrés en une seule fois.

La livraison interviendra à l'adresse indiquée lors de la commande,

Il est possible de faire livrer les produits FRED à une personne physique de votre choix.

Il est entendu qu'aucune livraison ne pourra être effectuée dans des hôtels, à des boîtes postales ou à une adresse ou à un domicile non fixe (c'est-à-dire, et sans que cette liste ne soit exhaustive, les mobile homes, les caravanes, les campings, et autres domiciliations non fixes) ou dans un lieu collectif où une adresse individuelle ne peut être attribuée de façon claire et durable à une personne physique ou morale.

Le choix du transporteur est à la discrétion de FRED.

La commande sera livrée, par transport express, et sauf meilleur accord des Parties, dans le délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le Client a transmis sa commande à FRED.

Chaque colis contient un bon de livraison.

Sans préjudice des droits dont dispose le Client, notamment au titre du droit de rétractation stipulé à l'article 7 ci-après, il appartient au Client de vérifier le colis et son contenu à l'arrivée et de faire toutes les réserves et réclamations qui apparaîtraient justifiées, auprès du transporteur, voire de refuser le colis, si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces manifestes de détérioration. En cas de produit manquant ou de dommages aux produits, nous recommandons de détailler sur le bon de livraison des RESERVES PRECISES ET MOTIVEES : indication du nombre de colis manquants et/ou endommagés, et description détaillée du dommage éventuel (emballage ouvert ou déchiré, Produit détérioré ou manquant, etc.).

Nous recommandons d'éviter les formulations imprécises, telles que "*sous réserve de déballage*" ou "*sous réserve de vérification*". En l'absence de réserves précises, FRED présumera que le Client a reçu une livraison conforme à sa commande et en bon état, sans que cela ne fasse toutefois obstacle à l'application ultérieure le cas échéant des droits du Client, notamment les garanties légales applicables.

Les frais de livraison éventuels sont confirmés au Client avant qu'il ne passe sa commande.

6 - TRANSFERT DE PROPRIETE - TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété des produits FRED au bénéfice du Client n'interviendra qu'après le complet paiement de leur prix.

Le transfert des risques, en revanche, interviendra à la livraison, c'est-à-dire au moment de la remise des produits FRED au Client ou au tiers désigné par lui, à l'adresse de livraison indiquée à FRED.

7 – DROIT DE RETRACTATION - RETOUR

Aucune disposition des présentes Conditions Générales de Vente à Distance ne porte atteinte au droit du Client de se rétracter de sa commande sans donner de motif dans un délai de sept (7) jours francs à compter du jour de la réception des produits FRED au Client ou un tiers que le Client aura désigné (autre que le transporteur).

Si le Client a commandé plusieurs produits FRED lors d'une seule commande et que les produits FRED concernés sont livrés séparément, le délai de rétractation court à compter du jour de la réception du dernier produit FRED commandé au Client ou un tiers désigné par le Client (autre que le transporteur).

Si le Client souhaite se rétracter, il doit faire parvenir sa décision de rétractation à FRED par toute déclaration dénuée d'ambiguïté avant l'expiration du délai de rétractation :

(a) par courrier postal à l'adresse suivante :
FRED Logistique
WEB
51, rue d'Aboukir
75002 PARIS

(b) par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@fred.fr

Le Client peut également remplir et transmettre selon les mêmes modalités le formulaire de rétractation accessible [ici](#) et qui sera également joint au courrier électronique de confirmation de sa commande.

Afin d'éviter les retards de traitement, nous recommandons que toute demande de rétractation contienne le numéro de la commande concernée ainsi que la référence du produit à retourner.

Le Client recevra sans délai un accusé de réception de sa demande de rétractation qui sera envoyé par courrier électronique.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa déclaration de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Le Client est le seul à pouvoir exercer ce droit de rétractation. Ce droit ne pourra donc pas être exercé par le destinataire de la commande.

Si le Client exerce son droit de rétractation, il doit retourner le(s) produit(s) FRED dans son/leur emballage d'origine, complet(s) (accessoires, notice, étiquette etc.) à l'adresse suivante :

FRED Logistique
WEB
51, rue d'Aboukir
75002 PARIS

et ce, sans retard excessif et en tout état de cause au plus tard quatorze (14) jours après avoir communiqué sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si les produits FRED sont renvoyés avant l'expiration de cette période de quatorze (14) jours.

En cas d'exercice de ce droit de rétractation, les frais de retour (depuis Monaco ou depuis la France métropolitaine (Corde inclus) pourront être pris en charge par FRED.

Pour bénéficier d'un tel retour gratuit, le Client devra en faire la demande au conseiller de vente FRED. Les produits FRED retournés voyageront aux frais du Client dans les autres cas.

FRED recommande au Client de prendre toutes les précautions nécessaires pour que les produits FRED soient correctement emballés, dans leur emballage d'origine, de manière à ce qu'ils ne soient pas endommagés lors de leur transport.

La propriété des produits FRED retournés sera transférée à FRED uniquement lorsque les produits FRED arriveront au point de destination des retours de FRED et que FRED aura procédé à leur inspection. Afin de bénéficier d'un remboursement intégral, les produits FRED retournés doivent ainsi être à l'état neuf, ne peuvent avoir été portés, essayés ou utilisés que pour permettre au Client d'établir leur nature, les caractéristiques ou le bon fonctionnement et ne doivent pas avoir été abîmés ou endommagés. Les produits FRED abîmés, salis, rayés ou ayant subi tout autre dommage résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des produits FRED, ne seront pas remboursés intégralement.

Sous réserve de ce qui précède, et sauf accord exprès du Client pour un autre moyen de remboursement, le remboursement du produit FRED retourné, en ce compris les frais de livraison payés le cas échéant par le Client, sera effectué en utilisant la méthode de paiement originale dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé. FRED peut retarder le remboursement jusqu'à la récupération effective du produit FRED renvoyé ou la réception de la preuve d'expédition du produit FRED de la part du Client, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

En cas de retour partiel de produits FRED, seul le prix des produits FRED retournés sera remboursé par FRED et non les frais de livraison dans la mesure où le Client a bénéficié du service de livraison pour les articles conservés et que les tarifs de livraison n'évoluent pas en fonction du volume commandé.

Les produits FRED retournés endommagés ou détériorés par le Client ou retournés sans respecter les dispositions qui précèdent ne seront pas remboursés intégralement.

8 – RESPONSABILITE – GARANTIE

Les produits FRED proposés à la vente par courrier électronique ou par téléphone sont conformes à la réglementation en vigueur à Monaco et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Les produits FRED vendus conformément aux présentes bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, conformément aux dispositions légales de la garantie légale contre les vices cachés et défauts de la chose vendue dans les conditions définies aux articles 1467, 1483 et 1485 du Code civil.

Tout défaut de conformité des biens est garanti par FRED, comme requis par la loi, dans les conditions prévues aux articles 1483 et suivants du Code civil, et la garantie des défauts de la chose vendue s'applique.

En cas de non-conformité, le Client dispose d'un délai de six mois à compter de la découverte de la non-conformité pour agir. Vous pouvez choisir entre la restitution du bien contre remboursement, réparation du bien ou son remplacement, sous réserve que le coût de la réparation n'excède pas le coût du remplacement.

En tout état de cause, une réclamation au titre d'une non-conformité ne saurait être formulée au-delà de 5 (cinq) années après la date de livraison.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant couvrir le produit FRED. Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés et défauts de la chose vendue du produit FRED dans les conditions définies aux articles 1483 et suivants du Code civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à 1486 du Code civil.

Pour toute mise en œuvre des garanties ci-dessus, le Client est invité à contacter FRED aux coordonnées figurant à l'article 9 ci-dessous.

En cas de livraison, les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Le remboursement s'effectuera par crédit sur la carte bancaire du Client utilisée pour son achat ou par chèque bancaire adressé au Client.

Sont exclus de la garantie les dommages résultant d'accidents ou d'un usage impropre ou abusif des produits FRED (comme les chocs, chutes ou écrasements), les conséquences de l'usure normale et du vieillissement des produits FRED et toute modification ou dommage du produit FRED résultant de toutes interventions, réparations ou démontages effectués dans un réseau non agréé.

En plus des garanties légales décrites ci-dessus, FRED accorde une garantie commerciale décrite [ici](#) : GARANTIES. Cette garantie est accordée en sus des garanties légales et ne vient pas exclure, restreindre, limiter ou affecter les garanties légales dont le Client dispose vis-à-vis de FRED en droit français, telles que décrites ci-dessus.

9 – RECLAMATIONS – INFORMATIONS

Pour toute information, réclamation ou question relative aux présentes Conditions Générales de Vente à Distance ou aux produits FRED eux-mêmes, le Client peut s'adresser au Service Relation Clientèle aux coordonnées suivantes, en rappelant le cas échéant son numéro de commande :

FRED Service Relations Clientèle
Tel : 33(0) 1 82 28 21 01
Courrier électronique : contact@fred.fr

10- PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

FRED Paris, FRED JOAILLIER (Société Anonyme Monégasque, inscrite au RCI sous le n° 75S01496, située Place du Casino, One Monte-Carlo Bât, A Niv. R1 & R2 – 98000 MONACO) et leurs sociétés affiliées dans les différents pays, traitent les données recueillies à des fins de gestion des commandes et de la facturation des produits que vous achetez, ainsi que de suivi de la relation client. Dans le cas où vous ne renseigneriez pas les champs obligatoires, FRED ne sera pas en mesure de vous fournir les services précités. Dans le cadre de la fourniture de ce service, FRED pourra transmettre ou donner accès à vos données pour des raisons techniques aux prestataires de services logistiques de livraison et des prestataires de services en charge de la gestion des paiements et des fraudes.

Vous disposez de différents droits que vous pouvez exercer à tout moment. Vous disposez d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit à l'effacement et à la limitation des données vous concernant et du droit d'opposition.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre DPO à l'adresse suivante privacy@fred.fr

11 – FORCE MAJEURE

En cas de survenance d'un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1003 du Code civil, entraînant un empêchement temporaire d'exécution pour FRED, les obligations de FRED seront suspendues et aucune responsabilité ne sera encourue de ce fait. FRED informera le Client de tout cas de force majeure dans les sept (7) jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà de quinze (15) jours, le Client aura la possibilité de résilier la commande en cours et d'obtenir un remboursement dans les conditions énoncées à l'article 7 ci-dessus.

12 – ARCHIVAGE ET PREUVE DU CONTRAT

Le Client accepte que les échanges entre les parties se fassent par courrier électronique.

La conservation sur les systèmes informatiques de FRED de la commande, de la confirmation de l'acceptation de la commande et de tout échange intervenu entre les parties sera considérée comme des preuves du contrat de vente.

Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques de FRED et de ses partenaires seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties.

Chaque commande d'un montant supérieur à 120 euros est archivée par FRED pendant une durée de 10 ans à compter de la dernière livraison. À tout moment, le Client peut accéder au détail de ses commandes passées en envoyant un courrier électronique au Service Relation Clientèle à l'adresse suivante : contact@fred.fr

13 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les droits de propriété intellectuelle attachés aux produits FRED proposés sur le Site sont et demeurent la propriété exclusive de FRED. Tous les droits d'exploitation lui sont exclusivement réservés. Dans ces conditions, nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, diffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, les droits de propriété intellectuelle, sans l'accord préalable et écrit de FRED. Les marques et logos de FRED sont des marques déposées. Toute reproduction constitue, par conséquent, une contrefaçon.

14 – INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Les Conditions Générales de Vente à Distance transmises par courrier électronique, le récapitulatif de commande transmis au Client et le courrier électronique de confirmation de la commande forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les parties. Ils constituent les seuls documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tout autre document.

15 – NON-RENONCIATION

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre partie d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations visées au sein des présentes Conditions Générales de Vente à Distance ne saurait être interprété comme une renonciation aux droits de cette partie.

16 - DROIT APPLICABLE – LANGUE – LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente à Distance sont régies et soumises au droit monégasque. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs autres langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Dans le cadre d'un différend survenant à l'occasion d'une commande de produits FRED via courrier électronique ou via appel téléphonique, le Client est invité à contacter le service clients (voir coordonnées à l'article 9). A défaut, le Client peut s'il le souhaite recourir à tout mode alternatif de règlement des différends et notamment à une procédure de médiation en contactant (dans un délai maximal de un an à compter de votre réclamation écrite auprès du service client) le médiateur suivant CMAP - 39, avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris, France - www.cmap.fr et/ou en accédant à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr> qui tentera/tenteront, en toute indépendance et impartialité, de parvenir à une résolution amiable du différend. Le Client est libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, si les parties décident d'avoir recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. Le Client ne pourra introduire sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du service client.

A défaut de solution amiable ou de recours à la médiation, tous les litiges auxquels les Conditions Générales de Vente à Distance pourraient donner lieu seront soumis aux cours et tribunaux compétents monégasques.

ANNEXE : modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de :

FRED Logistique WEB
51 rue d'Aboukir
75002 PARIS
contact@fred.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Date :

N° de Commande :

Commandé le [date de commande] : / reçu le [date de livraison] :

Produit(s) retourné(s)

REFERENCE	DESCRIPTION	QUANTITE RETOURNEE

Motif(s) du retour :

- Le bijou ne me va pas
- Le bijou me semblait différent
- Le bijou comportait un défaut
- J'ai reçu par erreur un bijou différent
- Autres :

Vos coordonnées

NOM PRENOM

ADRESSE.....

CODE POSTAL : VILLE

PAYS :

Signature du Client:

A renvoyer dans les sept (7) jours à compter du jour de la réception du produit