

CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE APPLICABLE AUX CONSOMMATEURS EN FRANCE

Tous les bijoux et montres FRED sont conçus selon des critères d'exigence très stricts et font l'objet de soins attentifs et de contrôles rigoureux depuis leur fabrication jusqu'à leur vente.

FRED PARIS, société anonyme au capital de 15 513 375 €, immatriculée sous le numéro 582 088 159 RCS Paris. Siège social : 29 rue des Pyramides 75001 Paris. Numéro de TVA intracommunautaire : FR 67 582 088 159 (ci-après « FRED »), offre à ses clients trois garanties commerciales décrites ci-dessous :

1. Une garantie commerciale étendant le délai légal de rétractation, uniquement pour contrats conclus à distance (sur le site www.fred.com), à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement auprès de FRED;
2. Une garantie commerciale internationale permettant de bénéficier des prestations de garantie dans tous les pays.
3. Une garantie commerciale pour l'acquisition d'un produit FRED en France dans les boutiques physiques de l'enseigne FRED exploitées par la société FRED Paris (« Boutique FRED en France »).

Pour bénéficier de ces garanties commerciales, veuillez contacter :

- Pour la garantie commerciale étendant le délai légal de rétractation :
FRED Logistique WEB
51, rue d'Aboukir
75002 PARIS
Email : contact@fred.fr
- Pour la garantie commerciale internationale :
FRED Service Relations Clientèle
29 rue des Pyramides
75001 Paris
Tel. : 33 (0)1 82 28 21 01
Email : contact@fred.fr
- Pour la garantie commerciale en cas d'achat en Boutique FRED en France :
FRED Service Relations Clientèle
29 rue des Pyramides
75001 Paris
Tel. : +33 (0)1 82 28 21 01
Email : contact@fred.fr.

1. Ces garanties commerciales s'appliquent sans préjudice du droit pour le client de bénéficier des garanties légales dont il dispose en tant que consommateur, notamment telles que décrites dans l'encadré ci-après pour le consommateur français, et dont certaines modalités sont précisées au sein des conditions générales de vente.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

2. Conditions de la garantie commerciale allongeant la durée du droit de rétractation

2.1. La garantie commerciale allongeant la durée du droit de rétractation

En tant que consommateur, le client bénéficie d'un droit légal de rétractation de quatorze (14) jours, dans les conditions décrites en articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, pour les contrats conclus à distance (sur le site www.fred.com), à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement auprès de FRED.

Dans le cadre de la garantie commerciale allongeant la durée du droit de rétractation, FRED offre une extension de seize (16) jours supplémentaires pour se rétracter, à compter de l'expiration du droit légal de rétractation du client, pour les contrats conclus à distance (sur le site www.fred.com), à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, auprès de FRED.

Avec cette garantie commerciale, qui s'ajoute au droit de rétractation prévus par les articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose donc d'un délai de trente (30) jours au total, à compter de la réception du bien par le client ou un

tiers, autre que le transporteur, désigné par le client, pour se rétracter. Pour les contrats conclus hors établissement, le client pourra exercer son droit de rétractation dans un délai de trente (30) jours à compter de la conclusion du contrat.

Afin d'éviter toute ambiguïté, le client est informé que cette garantie commerciale ne le prive pas de la possibilité d'exercer son droit de rétractation tel que décrit au sein des articles L. 221-18 du Code de la consommation et suivants.

2.2.Eléments à remettre pour bénéficier de la rétractation dans le délai de trente (30) jours à compter de la réception du bien par le client ou un tiers

Si le client souhaite se rétracter, il peut en informer FRED avant l'expiration du délai de trente (30) jours en se rendant sur le site www.fred.com (le « Site ») (uniquement en cas d'achat sur le Site) dans la rubrique « MON COMPTE » puis « MES COMMANDES » et en cliquant sur le lien « DEMANDE DE RETOUR ». Le client peut également 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 en annexe des conditions générales de vente à distance 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 étendu (trente (30) jours).

Le client est le seul à pouvoir exercer cette garantie commerciale. Cette garantie commerciale ne pourra donc pas être exercé par le destinataire de la commande.

Si le client exerce cette garantie commerciale, il doit retourner le(s) produit(s) FRED dans son/leur emballage d'origine, complet(s) (accessoires, notice, étiquette etc.):

(a) Pour les ventes à distance réalisées sur le Site www.fred.com, à l'adresse suivante :

FRED Logistique WEB
51, rue d'Aboukir
75002 PARIS

- (b) Pour les ventes à distance réalisées par téléphone ou e-mail, le client doit retourner le(s) produit(s) FRED directement à l'adresse de la boutique FRED lui ayant vendu le(s) produit(s) - les adresses des boutiques étant disponibles sur le Site www.fred.com au sein de l'onglet « Nos Boutiques »,

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 cette garantie commerciale, les frais de retour pourront être pris en charge par FRED uniquement pour les livraisons effectuées en France métropolitaine et en Corse ainsi que dans les pays membres de l'Union Européenne – hors Royaume-Uni – (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie et Suède).

Pour bénéficier d'un tel retour gratuit, le client devra faire sa demande de retour via son compte sur le Site pour les ventes en ligne afin de recevoir son bordereau transporteur prépayé par retour d'email. En cas de vente à distance par téléphone ou e-mail, il devra en faire la demande au conseiller de vente FRED.

Les produits FRED retournés voyageront aux frais et aux risques du client dans les autres cas.

FRED recommande au client de prendre toutes les précautions nécessaires pour que les produits FRED soient correctement emballés 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 initiale payés le cas échéant par le client, sera effectué en utilisant la méthode de paiement originale sans retard excessif et en tout état de cause dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle FRED a été informée de la décision de rétractation. 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.

Le produit doit être accompagné de son justificatif d'achat (note, facture, confirmation de paiement).

2.3.Exclusion de la garantie commerciale allongeant la période de rétractation

Le client ne peut bénéficier de la garantie commerciale allongeant la durée du droit de rétractation si :

1° Le produit a été confectionné selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisé ;

2° Le produit a été descellé par le consommateur après la livraison et ne peut être renvoyé pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

3° Le produit après avoir été livré et de par sa nature a été mélangé de manière indissociable avec d'autres articles.

3. Conditions de la garantie commerciale internationale FRED

La présente garantie commerciale bénéficie aux clients ayant fait l'acquisition d'un bijou ou d'une montre FRED auprès de FRED ou d'un détaillant agréé FRED, situés partout dans le monde.

Pour bénéficier de cette garantie commerciale internationale FRED, veuillez contacter :

FRED Service Relations Clientèle

29 rue des Pyramides

75001 Paris

Tel. : +33 (0)1 82 28 21 01

Email : contact@fred.fr.

3.1. Documents à remettre pour bénéficier de la garantie commerciale internationale

Pour bénéficier de la garantie commerciale internationale FRED, le client doit remettre son bijou ou sa montre à toute boutique FRED ou au détaillant agréé FRED. Le client devra également accompagner la remise de son bijou ou de sa montre du certificat d'authenticité dûment rempli, daté et signé lors de l'achat (avec notamment mention du numéro de série du produit, sauf pour les câbles) et d'un justificatif d'achat.

Pour les clients ayant acheté leur bijou ou leur montre dans un pays mais résidant dans un autre pays, le client devra rapporter le bijou ou la montre à la boutique FRED ou au détaillant agréé FRED où il a été acheté afin de pouvoir bénéficier de la garantie commerciale internationale FRED, sauf si la réparation ou le remplacement peut être fait dans leur pays de résidence et que le client peut apporter à la boutique FRED ou au détaillant agréé FRED dans leur pays de résidence la preuve de son importation en bonne et due forme dans le pays de résidence.

Les frais d'expédition sont à la charge du client et incluent les frais de port, d'assurance et de conditionnement.

3.2. Durée de la garantie commerciale internationale

FRED offre au client une garantie commerciale internationale pour les bijoux et les montres achetés dans une boutique FRED ou auprès d'un détaillant agréé FRED n'importe où dans le monde, contre tout défaut de conformité pour une période de deux (2) ans à compter de la date d'achat. Pendant cette période le client peut demander la réparation, ou si celle-ci est impossible, le remplacement de son bijou ou de sa montre en cas de défaut de conformité.

A l'issue de la période de deux ans, toute réparation ou remplacement sera facturé.

Il est précisé que pour une montre à quartz, la pile est uniquement couverte pendant la première année suivant l'achat, et la prestation couverte par la garantie commerciale comprend dans ce cas : le diagnostic du mouvement, le contrôle du mouvement, le nettoyage de la boîte et du bracelet, le changement de pile, le contrôle des joints (et leur changement si besoin) et le contrôle d'étanchéité.

Au-delà de la première année, le changement de pile dans une boutique FRED ou un détaillant agréé est à la charge du client.

Cette garantie commerciale internationale ne prive pas le client consommateur français de son droit de bénéficier de la garantie de conformité au titre des articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation en cas d'achat du bijou ou de la montre dans une boutique FRED en France ou auprès d'un détaillant agréé FRED en France.

3.3. Services couverts par la garantie commerciale internationale

Après vérification de l'état du bijou ou de la montre retournée en boutique FRED ou auprès d'un détaillant agréé FRED par le client, et de la validité de l'application de la garantie commerciale internationale, FRED procède gratuitement à la réparation, ou, si la réparation n'est pas possible, au remplacement du bijou ou de la montre et ce, dans un délai raisonnable à compter du retour du bijou ou montre.

Une fois le bijou ou montre réparé ou remplacé, le client est informé que son bijou ou montre est mis à sa disposition dans la boutique auprès de laquelle il a été déposé.

En cas de réparation :

- pour les bijoux : le produit réparé sera garanti un an (ou pour la durée restante de la garantie commerciale de deux ans, si cette durée est plus longue) ;
- pour les montres : la réparation sera garantie un an.

En cas de remplacement du produit par un produit neuf, le nouveau produit bénéficiera de la garantie commerciale internationale FRED de deux ans.

3.4. Exclusion de la garantie commerciale internationale

La garantie commerciale internationale ne s'applique pas dans les cas suivants :

- usure ou vieillissement normal du bijou ou de la montre FRED (en ce compris altération de la couleur d'un câble en acier coloré) ;
- utilisation anormale du bijou ou de la montre FRED (exemples : chocs, écrasements, chutes...) ;
- non-respect des conseils d'utilisation et d'entretien du bijou ou de la montre FRED et toute négligence ou défaut d'entretien, de surveillance, de transport ou de stockage du bijou ou de la montre FRED ;
- bijou ou montre FRED ayant été perdu, volé, ou soumis à tout autre évènement ne dépendant pas de la volonté de FRED tel qu'un incendie ;
- bijou ou montre FRED ayant subi toute transformation ou intervention, réparation ou démontage par un tiers non-autorisé (c'est-à-dire autre que dans une boutique FRED ou par un atelier de réparation agréé par FRED) ;
- bijou ou montre FRED dont le numéro de série gravé sur le produit est illisible, altéré ou supprimé (à l'exclusion des câbles).

4. Conditions de la garantie commerciale en cas d'achat dans une Boutique FRED en France

La présente garantie commerciale bénéficie aux clients ayant fait l'acquisition d'un produit FRED en France dans les boutiques physiques de l'enseigne FRED exploitées par la société FRED Paris (les « **Boutiques FRED en France** »).

Pour bénéficier de cette garantie commerciale en cas d'achat Boutique FRED en France, veuillez contacter :

FRED Service Relations Clientèle

29 rue des Pyramides

75001 Paris

Tel. : +33 (0)1 82 28 21 01

Email : contact@fred.fr.

Les produits achetés dans les boutiques FRED en France, peuvent être, au choix du client :

- Echangés pour le même produit dans une autre taille ou couleur, ou pour un autre produit FRED disponible dans la boutique FRED où l'achat initial a été effectué. Si l'autre produit FRED est plus cher, le client devra payer la différence de prix pour que l'échange soit effectué. Si l'autre produit FRED est moins cher, le client recevra un avoir du montant correspondant à la différence entre le prix du produit initial et le prix du produit obtenu après échange. Pour les conditions d'utilisation de l'avoir, voir ci-dessous.

- Faire l'objet d'un avoir correspondant au montant du prix d'achat du produit par le client.

En cas d'avoir, celui-ci aura une durée de validité d'un (1) an à compter de son émission, et ne pourra être utilisé que dans la Boutique FRED en France dans laquelle il aura été émis, sur présentation de l'avoir original.

4.1. Eléments à remettre pour bénéficier de la garantie commerciale en cas d'achat en Boutique FRED en France

Pour bénéficier de cette garantie commerciale, vous devez retourner les produits FRED concernés dans un délai maximal de trente (30) jours suivant la date d'achat en Boutique FRED en France:

- directement en Boutique FRED en France où l'achat a été effectué, dont les coordonnées peuvent être retrouvées sur le site internet FRED dans la rubrique « Nos Boutiques »; et
- accompagnés de la facture originale du produit, remise au client lors de l'achat.

FRED procédera dans la boutique FRED concernée à l'examen du produit pour vérifier que celui-ci est en parfait état et n'a pas été porté.

Le client ne peut en aucun cas prétendre au remboursement du prix des produits repris.

4.2. Exclusion de la garantie commerciale en cas d'achat en Boutique FRED en France

Le client ne pourra pas bénéficier de la garantie commerciale en cas d'achat en Boutique FRED en France dans les cas suivants :

- Dans le cas de commandes spéciales fabriquées selon les spécificités du client et/ou personnalisées ; ou
- Dans le cas de produit ayant fait l'objet d'une personnalisation par quelque procédé que ce soit (gravure, etc.) ; ou
- Dans le cas où le produit retourné en boutique est endommagé, a été porté.