# CONDITIONS GENERALES DE VENTE A DISTANCE AUX CONSOMMATEURS SITUES EN FRANCE

DERNIÈRE MISE À JOUR 5 NOVEMBRE 2026

FRED PARIS, société anonyme au capital de 15.513.375 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 582 088 159, dont le siège social est situé 29 rue des Pyramides, 75001 Paris Numéro de TVA FR67 582 088 (« FRED ») fabrique et commercialise directement et indirectement dans le monde entier des articles de joaillerie et accessoires (liste non exhaustive), sous la marque 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 de vente à distance par Internet accessible aux adresses suivantes : https://www.fred.com/en_FR/home/, https://www.fred.com/fr_FR/home/, and https://www.fred.com/it_FR/home/ (le « Site »). Le Site présente une sélection de produits FRED. Certains produits ne sont pas disponibles à la vente en ligne ; ils sont clairement identifiés sur le Site.

Une description détaillée des produits FRED est disponible à l'occasion de la visualisation individuelle de chacun d'eux en parcourant le Site.

Les conditions applicables aux ventes à distance (que ce soit par le biais du site e-commerce www.fred.com ou par d'autres moyens de vente à distance tels que l'email ou le téléphone) sont décrites dans les présentes conditions générales de vente à distance (ci-après les « Conditions Générales de Vente à Distance »). L'usage du Site est réservé à la seule utilisation privée et non commerciale des consommateurs ; il en est de même s'agissant des autres types de ventes à distance.

**NOTE : SI DES DISPOSITIONS PLUS FAVORABLES, PROTECTRICES ET OBLIGATOIRES DE LA LOI DU PAYS DE RÉSIDENCE DU CLIENT S'APPLIQUENT, CES DISPOSITIONS PRÉVALENT SUR LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE.**

## 1 - Champ d'Application

Les présentes Conditions Générales de Vente à Distance s'appliquent à tous les types de vente à distance réalisés par FRED (ventes sur le Site et autres types de ventes à distances, telles que par email ou téléphone via le Service Relation Clientèle de FRED). Elles se distinguent des Conditions Générales de Ventes en Boutique. Merci de les lire attentivement.

Vous (le « Client ») pouvez acheter sur le Site les produits FRED qui y sont mis en vente, uniquement en cas de livraison dans les pays suivants : France métropolitaine -incluant Corse-, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne

(à l'exception des îles Canaries, Ceuta, et Melilla), Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Italie (à l'exception de Livigno, Campione d'Italia, République de Saint-Marin et Le Vatican), Irlande, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal (à l'exception des Açores, et Madère), République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

Si le Client souhaite effectuer un achat avec livraison dans un autre pays, nous vous invitons à contacter le Service Relation Clientèle de FRED à l'adresse contact@fred.fr ou au +33(0)1 82 28 21 01. Ce service mettra le Client en relation avec un conseiller de vente FRED.

À tout moment, en allant sur le Site, le Client peut accéder aux Conditions Générales de Vente à Distance qui sont alors applicables et en conserver une version par enregistrement informatique ou par impression.

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 en ligne sur le Site mais n'affecteront pas les commandes passées avant cette date.

En passant commande d'un produit FRED sur le Site, le Client reconnait, en cochant une case prévue à cet effet « J'ai lu et j'accepte les CGV de FRED », avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente à Distance en vigueur au jour de la commande, avant la passation de sa commande, et les avoir acceptées sans restriction, cette acceptation n'étant en aucune façon conditionnée par une signature manuscrite de la part du Client. Pour les autres types de vente à distance, l'acceptation de la commande vaut acception des présentes Conditions Générales de Ventes à Distance.

## 2 - Identification du Vendeur

Les produits FRED vendus sur le Site ou selon les autres modalités de vente à distance décrites ci-dessus sont vendus au Client par la société Fred Paris, société anonyme au capital de 15.513.375 €, identifiée sous le numéro 582 088 159 RCS Paris, ayant son siège social 29 rue des Pyramides, 75001 Paris, TVA intracommunautaire FR67 582 088 159. Téléphone : +33 (0)1 82 28 21 01, courrier électronique : contact@fred.fr.

## 3 - Commandes

### 3.1 Procédure pour les commandes par email ou par téléphone

Le Client peut être accompagné par nos conseillers pour des achats à distance, sur le Site, selon les procédures suivantes :
- en envoyant un courrier électronique à l'adresse : contact@fred.fr ; ou
- par téléphone au +33 (0)1 82 28 21 01 (appel au tarif international).

Le Client précisera : le modèle, la taille, la couleur, la référence exacte du ou des produits, la quantité et toute autre mention ou précision utile à la commande.

Pour toute commande passée par email ou appel téléphonique, une confirmation électronique sera adressée au Client, récapitulant le détail des produits FRED commandés, le prix total (incluant le détail des éventuels frais de livraison), le délai maximum de livraison et contenant les présentes Conditions Générales de Vente à Distance ainsi que le formulaire de rétractation. Y sera également joint un lien de paiement valable 24 heures afin de procéder au paiement de la commande. Le récapitulatif de la commande envoyée peut être modifié ou corrigé par le Client. En procédant au paiement via le lien joint au récapitulatif de la commande, le Client confirme son acceptation de la commande.

Malgré tout le soin que FRED apporte à la présentation des produits FRED sur le Site et dans ses catalogues, FRED ne peut garantir que leur aspect réel corresponde exactement à leur aspect à l'écran. FRED ne peut être tenue responsable des inexactitudes mineures qui pourraient survenir quant aux caractéristiques non essentielles des produits FRED, dans la mesure où la loi le permet.

Le Client peut obtenir des informations complémentaires sur les produits FRED qu'il souhaite commander en appelant le Service Relation Clientèle de FRED au numéro suivant : +33 (0)1 82 28 21 01 (appel au tarif international) ou en envoyant un courriel à l'adresse suivante : contact@fred.fr.

### 3.2 Modalités de commande sur le Site

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

Pour pouvoir passer commande sur le Site, le Client doit créer un compte Client. Ainsi, lors de la première commande, FRED demandera au Client de remplir un formulaire précisant certains champs obligatoires afin que FRED puisse prendre en compte la sélection de produits et la commande du Client. Ces champs obligatoires sont marqués d'un astérisque.

En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion, il est possible que la sélection de produits FRED choisis et mis dans le panier du Client ne soit plus disponible. Le Client sera alors invité à reprendre sa sélection de produits FRED depuis le départ. Avant toute commande définitive, le Client aura la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total sur une page récapitulative, et de corriger d'éventuelles erreurs (y compris l'ajout et la suppression d'articles) avant de confirmer celle-ci. Attention, toute commande entraîne l'obligation de payer. Pour valider définitivement une commande, il convient de cliquer sur le bouton « PAIEMENT SECURISE ».

Une commande ferme ne peut être passée que si le Client accepte l'application des Conditions Générales de Vente à Distance conformément à l'Article 1. Pour toute commande effectuée sur le Site, un courrier électronique de confirmation sera adressé au Client dans les plus brefs délais, mentionnant son numéro de commande et le détail des produits FRED commandés, et contenant les présentes Conditions Générales de Vente à Distance et le formulaire de rétractation. Toutes les étapes nécessaires à la commande sont précisées sur le Site.

Malgré tout le soin que FRED apporte à la présentation des produits FRED sur le Site, FRED ne peut garantir que leur apparence réelle corresponde exactement à leur aspect à l'écran. Dans la mesure où la loi le permet, FRED ne saurait être tenue pour responsable des inexactitudes mineures qui pourraient intervenir en ce qui concerne les caractéristiques non essentielles des produits.

Le Client peut obtenir des informations complémentaires sur les produits FRED qu'il souhaite commander en appelant le Service Relation Clientèle de FRED au numéro suivant : +33 (0)1 82 28 21 01 (appel au tarif international) ou en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : contact@fred.fr.

### 3.3 Limitations appliquées à tous les types de ventes à distance

Pour passer une commande, le Client doit être majeur, avoir la capacité juridique, être titulaire d'une carte bancaire telle que listée à l'article 5 des présentes et souhaiter acheter des produits pour livraison dans un des pays visés à l'article 1 s'agissant du Site www.fred.com ou dans un pays dans lequel FRED accepte les livraisons s'agissant des autres types de vente à distance.

Le Client, en acceptant les présentes Conditions Générales de Vente à Distance déclare avoir la pleine capacité juridique et être majeur. FRED ne pouvant être tenu de vérifier la capacité juridique des acheteurs, toute Commande effectuée par une personne ne disposant pas de la capacité juridique sera sous la responsabilité des responsables légaux du Client (tuteurs, parents….) qui seront notamment responsables d'en honorer le prix.

Les commandes sont acceptées dans la limite des stocks disponibles et des facultés de production. En dépit de la vigilance et des efforts déployés par FRED pour se procurer les produits, 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 en totalité et FRED procédera au remboursement de toutes les sommes payées par le Client (prix des produits FRED et frais de livraison le cas échéant) par crédit sur la carte bancaire utilisée par le Client, et

ce dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de l'annulation de la commande.

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 FRED procédera au remboursement des sommes payées par le Client pour les produits FRED indisponibles et non livrés, par crédit sur la carte bancaire utilisée par le Client, et ce dans un délai maximal de 14 jours à compter de l'annulation partielle 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 :
  - toute commande de plus de 6 produits, dans une limite de 3 références de produits identiques sur une période de 30 jours;
  - toute commande passée par une même personne qui pourrait être considérée comme une « collection » illicite de produits.

## 4 - 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 quatorze (14) jours à compter de l'annulation de la commande.

## 5 - 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.

### 5.1 Conditions de paiement sur le Site

Le règlement des achats sur le Site s'effectue par virement Paypal, carte bancaire, et paiement échelonné avec Alma.

FRED accepte les cartes du réseau CB, Visa, Eurocard/Mastercard et American Express émises sur des comptes bancaires domiciliés les pays suivants : France métropolitaine -incluant Corse-, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (à l'exception des îles Canaries, Ceuta, et Melilla), Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Italie (à l'exception de Livigno, Campione d'Italia, République de Saint-Marin et Le Vatican), Irlande, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal (à l'exception des Açores, et Madère), République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

A la fin du processus de commande sur le Site, une fois que le Client a validé sa commande avec obligation de procéder au paiement, il est redirigé vers l'interface sécurisée de paiement du prestataire de paiement ADYEN (pour un paiement par carte bancaire) ou de Paypal (pour un paiement *via* son compte Paypal). Le Client doit renseigner les informations de sa carte bancaire ou de son compte Paypal 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. Une fois la commande payée, le Client ne pourra plus procéder à son annulation.

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 en ligne. Ces données sont traitées selon les modalités définies à l'article 12 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 un transaction donnée et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. ADYEN et FRED sont les destinataires des données en rapport avec la commande du Client.

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

### 5.2 Conditions de paiement échelonné avec Alma

Pour les commandes effectuées sur le Site et réglées par carte bancaire, FRED propose au Client la possibilité de régler ses achats par paiement échelonné via son partenaire Alma dans les pays suivants : France, Belgique, Pays-Bas, Italie et Espagne.

Les conditions applicables au pays dans lequel l'achat a été effectué et à chaque produit ou service concerné (le cas échéant) sont les suivantes :

- France : Informations générales ici et politique de confidentialité ici
- Belgique : Informations générales ici et politique de confidentialité ici
- Pays-Bas : Informations générales ici et politique de confidentialité ici
- Italie : Informations générales ici et politique de confidentialité ici
- Espagne : Informations générales ici et politique de confidentialité ici

Le service de crédit d'Alma est proposé pour le règlement des achats et l'exécution du paiement, sous réserve que le Client accepte le contrat de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé d'Alma.

Les conditions d'éligibilité et de recours à ce service sont les suivantes :

- **Montant de la commande :** Eligible pour les commandes dont le montant est compris entre 500 et 5 000 €.
- **Nombre de versements :** Le Client peut régler sa commande en trois (3) ou quatre (4) fois sans frais.
- **Frais :** En payant en plusieurs fois avec Alma le Client ne supporte aucun frais.

La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Toutes les transactions effectuées via Alma sont protégées par le dispositif 3D Secure.

Avant validation de son choix de paiement échelonné, le Client sera redirigé vers l'interface sécurisée d'Alma pour accepter ses conditions générales d'utilisation.

L'octroi du paiement en plusieurs fois ou du paiement différé par Alma est subordonné à son acceptation. Tout refus d'octroi par Alma pourra entraîner la caducité de la commande, sauf si le Client accepte de payer comptant le montant de l'achat. FRED ne saurait être tenu responsable en cas de refus de la part d'Alma.

En cas de résiliation des présentes Conditions Générales de Vente, le contrat de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé sera résilié de plein droit.

En cas de rétractation de la solution de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé utilisée pour le paiement, les présentes Conditions Générales de Vente seront résiliées de plein droit, sauf si le Client règle comptant le montant de son achat par l'intermédiaire d'Alma. Si le produit a d'ores et déjà été expédié au Client, celui-ci devra le retourner dans le délai maximum prévu aux présentes Conditions Générales de Vente (Article 8).

### 5.3 Conditions de paiement pour les ventes par téléphone ou e-mail via le Service Relation Clientèle de FRED

S'agissant des ventes faites par téléphone ou e-mail via le Service Relation Clientèle de FRED, il est possible de procéder au paiement par carte bancaire Visa, Mastercard ou AmericanExpress, exclusivement via un lien sécurisé qui sera adressé par FRED, ce mode de paiement étant disponible uniquement pour les livraisons en France métropolitaine - incluant Corse-, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (à l'exception des îles Canaries, Ceuta, et Melilla), Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Italie (à l'exception de Livigno, Campione d'Italia, République de Saint-Marin et Le Vatican), Irlande, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal (à l'exception des Açores et Madère), République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, et n'étant disponible que pour les Clients existants.

Le Client recevra un lien sécurisé « Pay by Link » qui le redirigera 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 12 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 la commande du Client.

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

## 6 - Livraisons

Les produits FRED seront livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande. Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs produit(s) FRED, les produits FRED d'une même commande seront livrés en une seule fois.

S'agissant des produits achetés sur le Site, FRED livre les produits FRED uniquement dans les pays suivants : en France métropolitaine et en Corse, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (à l'exception des îles Canaries, Ceuta, et Melilla), Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Italie (à l'exception de Livigno, Campione d'Italia, République de Saint-Marin et Le Vatican), Lettonie, Lituanie,

Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal (à l'exception des Açores, et Madère), République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

La livraison interviendra à l'adresse indiquée lors de la commande, sous réserve que le montant de la commande ait été dûment réglé.

Il est possible de faire livrer les produits FRED à une personne physique au choix du Client.
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, dans le délai indiqué sur le Site ou par le conseiller de vente FRED en cas de vente par email ou par téléphone. Le délai de livraison commence à courir dès l'envoi du courrier électronique de confirmation de commande. Chaque colis contient un bon de livraison.

Si la livraison n'intervient pas dans le délai indiqué au Client au moment de la commande, le Client pourra enjoindre FRED d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable puis solliciter la résolution de la vente (de préférence, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable) si FRED ne s'est pas exécutée dans ce nouveau délai raisonnable. Le contrat sera considéré comme résolu à la réception par FRED de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que FRED ne se soit exécuté entre-temps. FRED devra alors rembourser au Client la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Il est rappelé au Client que, conformément au droit applicable, le transfert des risques de perte ou d'endommagement des produits a lieu à compter du moment où le Client prend physiquement possession, personnellement ou par l'intermédiaire d'un tiers désigné par lui, du produit commandé, c'est-à-dire au moment de la livraison.

Par conséquent, sans préjudice des droits dont dispose le Client, notamment au titre du droit de rétractation et des garantie légales tels que stipulés aux articles 8 et 9 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 et/aux colis, des RESERVES PRECISES ET MOTIVEES doivent être indiquées sur le bon de livraison : indication du nombre de colis et/ou produits

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 prévus aux articles 8 et 9 ci-après.

Les frais de livraison éventuels sont indiqués sur le Site pour les ventes en ligne et confirmés au Client avant qu'il ne passe sa commande.

## 7 - Transfert De Propriété - Transfert Des Risques

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

En revanche, le transfert des risques tel que prévu à l'article 6, 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.

## 8 – Droit de Rétractation - 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, sans préjudice de ses autres droits légaux, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de livraison des produits FRED au Client ou un tiers que le Client aura désigné (autre que le transporteur), conformément au droit de rétractation prévu par les articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

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 de la livraison du dernier produit FRED commandé au Client ou un tiers désigné par le Client (autre que le transporteur).

8.1 Si le Client souhaite se rétracter, il peut en informer FRED avant l'expiration du délai de rétractation en se rendant sur le Site (uniquement en cas d'achat sur le Site) dans la rubrique « MON COMPTE » puis « MES COMMANDES et en suivant la procédure suivante :

- Etape 1 : le Client doit s'identifier sur son compte.

- Etape 2 :

- Si la commande n'a pas encore été expédiée, le lien « ***POUR ANNULER VOTRE COMMANDE, CONTACTEZ-NOUS ICI*** » est affiché. En cliquant sur ce lien, le Client est redirigé vers le Service Relations Clientèle afin de formuler sa demande d'annulation.

- Si la commande est en cours d'expédition ou en cours de livraison, le lien « ***RETOURNER MA COMMANDE*** » est affiché. Toutefois, ce lien ne permet d'initier la demande de retour qu'à compter de la livraison de la commande. Avant cette date, aucune demande de retour ne peut être valablement enregistrée. Une fois la commande livrée, le Client peut, en cliquant sur le lien « ***RETOURNER MA COMMANDE*** », accéder à une interface lui permettant de sélectionner le ou les produits faisant l'objet de la demande de retour. Il peut également, s'il le souhaite, indiquer un motif de rétractation. Aucune justification n'étant requise pour l'exercice du droit de rétractation, et le Client peut sélectionner motifs suivants : *« J'ai changé d'avis ».*

Lorsque l'Acheteur notifie à FRED sa volonté de se rétracter avant même d'avoir reçu son colis, FRED annulera la commande et le colis ne sera pas expédié. Cependant, dans l'hypothèse où il n'est pas techniquement possible pour FRED de bloquer l'expédition des produits une fois que sa commande a été validée, la commande est alors expédiée à l'Acheteur et l'Acheteur s'engage, conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, à renvoyer les produits concernés dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de cette information faite à FRED.

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 Service Relations Clientèle
29, rue des Pyramides
75001 Paris
Tel.: +33 (0)1 82 28 21 01

(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 présentes 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.

8.2. 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.

8.3. 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, scellé de sécurité apposé au produit intact, etc.,). Nonobstant ce qui précède, pour tout retour d'un câble suite à l'achat d'un bracelet complet, à savoir une manille ou une boucle avec un câble, le Client peut conserver l'écrin du bracelet et ne renvoyer le câble que dans l'emballage prévu à cet effet.

Pour les ventes à distance réalisées sur le Site www.fred.com, par téléphone ou email, le(s) produit(s) FRED à retourner doit/doivent être expédié(s) à l'adresse suivante :
FRED Logistique WEB
51, rue d'Aboukir
75002 PARIS

En cas d'exercice du droit de rétractation, les frais de retour pourront être pris en charge par FRED uniquement pour les livraisons effectuées dans les pays suivants : en France métropolitaine et en Corse, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (à l'exception des îles Canaries, Ceuta, et Melilla), Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Italie (à l'exception de Livigno, Campione d'Italia, République de Saint-Marin et Le Vatican), Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal (à l'exception des Açores, et Madère), République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, 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.

Les produits FRED retournés seront transportés aux frais et 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.

Les produits FRED fabriqués selon les spécifications et demandes particulières du Client ou nettement personnalisés ne peuvent faire l'objet d'une rétractation de la part du Client.

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 abimés, 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 initiaux 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, ceux dont le scellé de sécurité a été retiré, ou ceux qui ont été détériorés par le Client ou retournés sans respecter les dispositions qui précèdent ne seront pas remboursés intégralement.

8.4. En complément de ce droit de rétractation légal, et sans préjudice de son exercice, FRED offre au Client une garantie commerciale prolongeant le droit de rétractation légal français d'une durée de seize (16) jours à compter de l'expiration du droit de rétractation légal.

Ainsi, le Client peut se rétracter de sa commande sans donner de motif, dans un délai total de trente (30) jours à compter de la date de livraison des produits FRED au Client ou au tiers désigné par le Client (à l'exclusion du transporteur). Pour plus d'informations sur cette garantie commerciale, veuillez consulter l'article 10 des présentes Conditions Générales de Vente à Distance.

## 9 - Garantie légale de conformité et garantie légale contre les vices cachés

Les produits FRED proposés à la vente dans nos boutiques FRED et sur le Site sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Les produits FRED proposés à la vente dans nos boutiques FRED et sur le Site bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, conformément aux dispositions légales :

- de la garantie légale de conformité dans les conditions définies aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation,
- de la garantie légale contre les vices cachés dans les conditions définies aux articles 1641 et suivants du Code civil.

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. »

IMPORTANT - les dispositions équivalentes de la loi locale du pays de résidence du Client qui sont obligatoires et plus favorables au Client que les dispositions légales françaises ci-dessus s'appliqueront au bénéfice du Client, et FRED en tiendra compte lors du traitement de toute question de garantie soulevée.
Pour obtenir des informations sur l'exercice de ses droits légaux au titre de la garantie légale de conformité ou de la garantie légale contre les vices cachés, le Client peut contacter FRED à l'adresse ci-dessous :

FRED Service Relations Clientèle
29 rue des Pyramides
75001 Paris
Tel.: +33 (0)1 82 28 21 01

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 sur le moyen de paiement initialement utilisé par le Client pour effectuer son achat.

Sont exclus de la garantie les dommages au produit 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, et non d'un défaut de conformité du produit.

## 10 - Garantie Commerciale

### 10.1 Généralités

En plus des garanties légales décrites ci-dessus, FRED accorde volontairement deux garanties commerciales décrites dans cet article et dans le contrat de garantie commerciale disponible ici : https://www.fred.com/fr_FR/garanties/

1- Une garantie commerciale prolongeant le délai légal de rétractation français, uniquement pour les contrats à distance ;
2- Une garantie commerciale internationale permettant de bénéficier des services de garantie dans tous les pays.

Pour obtenir des informations sur l'exercice de ces garanties commerciales, veuillez contacter :

FRED Service Relations Clientèle WEB
29, rue des Pyramides
75001 Paris
Tel.: +33 (0)1 82 28 21 01

Ces garanties commerciales sont fournies en plus de, et n'excluent pas, ne restreignent pas, ne limitent pas ou n'affectent pas les droits de garantie légale dont le Client dispose vis-à-vis de FRED en vertu de la loi française ou du pays de résidence du Client tel que décrit ci-dessus, en particulier les droits du Client concernant la garantie légale de conformité énoncée par les articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation, et la garantie légale contre les vices cachés énoncée par les articles 1641 à 1649 du Code civil, comme indiqué à l'article 9 des présentes Conditions Générales de Vente à Distance.

### 10.2. Garantie commerciale - Prolongation du délai de rétractation

En tant que consommateur, le Client dispose d'un droit de rétractation légal de quatorze (14) jours, dans les conditions décrites aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, pour les contrats conclus à distance.

Dans le cadre de cette garantie commerciale d'extension du droit de rétractation pour les ventes à distance, FRED offre un délai supplémentaire de seize (16) jours pour se rétracter, à compter de l'expiration du droit de rétractation légal du Client, pour les contrats conclus à distance, par email, par téléphone.

**Avec cette garantie commerciale pour les ventes à distance, qui s'ajoute au droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la**

**consommation, le Client dispose donc au total de trente (30) jours à compter de la date de livraison des produits FRED au Client ou au tiers désigné par le Client (à l'exclusion du transporteur), pour se rétracter.**

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 aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

**Cette garantie commerciale d'extension du droit de rétractation s'applique sous réserve de dispositions plus favorables, protectrices et impératives de la loi du pays de résidence, auquel cas le Client bénéficiera toujours d'un délai total de trente (30) jours à compter de la date de livraison des produits FRED au Client ou au tiers désigné par le Client (à l'exclusion du transporteur), pour se rétracter du contrat de vente dans les conditions décrites ci-après.**

Cette garantie commerciale est soumise au même processus que celui décrit aux articles 8.1 et 8.3 des Conditions Générales de Vente à Distance.

Pour respecter le délai de rétractation de la présente garantie commerciale, le Client doit simplement communiquer sa déclaration de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation prolongé (trente (30) jours).

Le Client est le seul à pouvoir exercer cette garantie commerciale. Cette garantie commerciale ne peut donc pas être exercée par le destinataire de la commande s'il n'est pas le Client.

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

Exclusions 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 :

- Le produit a été confectionné selon les spécifications du Client ou nettement personnalisé ;
- le produit a été descellé par le Client après la livraison et ne peut être renvoyé pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- Le produit après avoir été livré et de par sa nature a été mélangé de manière indissociable avec d'autres articles.

10.3. 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.

## Documents à remettre pour bénéficier de la garantie commerciale internationale FRED

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 commercial 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.

## 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.

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.

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).

## 11 – Plaintes - Demandes de renseignements

Pour toute information, réclamation ou question concernant les Conditions Générales de Vente à Distance ou les produits FRED eux-mêmes, le Client peut contacter le Service Relations Clientèle à l'adresse suivante, en indiquant le cas échéant son numéro de commande :

FRED Service Relations Clientèle WEB
29, rue des Pyramides
75001 Paris
Tel.: +33 (0)1 82 28 21 01
Email: contact@fred.fr.

## 12– Protection des données personnelles

Pour en savoir plus sur les pratiques de FRED en matière de protection des données à caractère personnel, vous pouvez consulter la politique de protection des données personnelles de FRED disponible à l'adresse https://www.fred.com/fr_FR/donnees-personnelles/

Si FRED collecte le numéro de téléphone du Client, ce dernier pourra s'enregistrer sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (sur le site http://www.bloctel.gouv.fr).

## 13 – Force Majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil, entrainant 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 8 ci-dessus.

## 14 – 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.

## 15 – Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle attachés aux produits FRED vendus 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.

## 16 – Intégralité du contrat

Les Conditions Générales de Vente à Distance, 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.

## 17 – 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.

## 18 – Divisibilité

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente à Distance sont frappées de nullité ou réputée non-écrites en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont leur force et leur portée.

## 19 - Droit Applicable – Langue – Litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente à Distance sont régies et soumises au droit français. 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, le Client est invité à contacter le service clients (voir coordonnées à l'article 10). A défaut, le Client peut s'il le souhaite recourir à tout mode alternatif de règlement des différends et notamment, pour les Clients résidant dans l'Union Européenne, à une procédure de médiation en contactant (dans un délai maximal d'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 qui tentera 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 tribunaux compétents conformément aux règles de droit commun.

## ANNEXE

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

A l'attention de :
FRED Service Relations Clientèle
29 rue des Pyramides
75001 Paris
Tel. : +33 (0)1 82 28 21 01
Email : contact@fred.fr.

Je/Nous (*) vous/nous (*) notifie/notifions par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat de vente des produits (*) ci-dessous :

Commandés le (*) /reçus le (*) :
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 :

(*) Supprimer les mentions inutiles.