Conditions générales de vente
Le Furet du Nord

Dernière version des CGV en date du 19 janvier 2017

Article 1. Éditeur du site - Nous contacter
Article 2. Objet
Article 3. Définitions
Article 4. Formation du contrat et commandes
4.1. Conditions pour effectuer une commande
4.2. Tarifs
4.3. Caractéristiques des produits
4.4. Commande
4.5. Pré-commande
4.6. Disponibilité
Article 5. Paiement
5.1. Paiement par carte bancaire ou PayPal
5.2. Sécurité des paiements et dispositions générales
Article 6. Livraison et réception
6.1. Règles générales
6.2. Livraison standard en France : COLISSIMO
6.3. Livraison à l'étranger : FEDEX, FEDEX EXPRESS et Colissimo Expert
6.4. Livraison standard : POINT RELAIS
6.5. Livraison rapide : CHRONOPOST
6.6. Retrait en librairie Furet du Nord
6.7. Etat de la commande livrée
6.8. Délais de livraison
6.8.1. Délais généralement constatés, hors période exceptionnelle
6.8.2. Annulation d'une commande non livrée
6.9. Retour des produits
6.9.1. Rétractation ou annulation d'une Commande de Produits livrés
6.9.2. Retour des Produits conformes à la Commande
6.9.3. Retour des Produits suite à une anomalie par rapport à la Commande
6.9.4. Contrôle des Produits retournés au Groupe Furet du Nord - Decitre et modalités de remboursement
Article 7. Réserve de propriété
Article 8. Conformité des produits
Article 9. Responsabilité
Article 10. Propriété intellectuelle des contenus des sites
Article 11. Non-validité partielle
Article 12. Non-renonciation

Article 13. Loi applicable
Article 14. Médiation
Annexe 1. Licence d'utilisation des livres numériques pour l'utilisateur final

Article 1. Éditeur du site - Nous contacter

Le site Internet Furet.com (ci-après le **"Site"**) est édité par Decitre Interactive SAS société par actions simplifiée au capital social de 283 851 euros, dont le siège social est situé 16 Rue Jean Desparmet, 69008 Lyon, France, inscrite au RCS de Lyon sous le numéro B 511 395 907, pour le compte de la société Furet du Nord, société anonyme au capital de 3 192 951 euros, dont le siège social est situé 191 rue des 5 voies, CS 90069, 59331 Tourcoing Cedex, France, immatriculé au RCS de Lille Métropole sous le numéro 459 500 864 (ci-après désignées ensembles, **"Groupe Furet du Nord - Decitre"**). Le directeur de la publication du Site est Monsieur David Perrais.
Pour nous contacter :
Site : Formulaire de contact en ligne accessible ici
Tél : Nos conseillers sont à votre disposition du lundi au samedi de 8h30 à 19h30 au 01 76 49 48 04.
Le site est hébergé par Typhon / Claranet, 18 rue du Faubourg du Temple, 75011 Paris, France, 01 79 97 11 11.

Article 2. Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "CGV") ont pour objet, d'une part, d'informer toute personne sur les conditions et modalités dans lesquelles le Groupe Furet du Nord - Decitre propose à la vente et procède à la livraison au Client (tel que défini ci-après) des Produits Commandés via le Site et, d'autre part, de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de Produits sur le Site. Le fait pour tout Client de Commander un Produit proposé à la vente sur le Site emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV dont le Client reconnaît explicitement avoir pris connaissance préalablement à la conclusion d'une Commande. Le Client déclare être majeur et avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des CGV ou agir sous la supervision et avec l'accord d'une personne ayant l'autorité parentale. Le Groupe Furet du Nord - Decitre se réserve la possibilité de modifier à tout moment les CGV. Néanmoins, seules seront applicables à une Commande les CGV acceptées par le Client au moment de la conclusion de ladite Commande.
Le Site est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et toute l'année. Vous disposez de la faculté de sauvegarder et/ou d'imprimer les conditions générales de vente.

Article 3. Définitions

Les termes capitalisés dans les CGV auront le sens défini ci-après :
"Client" : toute personne ayant procédé à une Commande sur le Site.
"Command(é)e(r)(s)" : le contrat conclu de façon électronique sur le Site, liant le Client et le Groupe Furet du Nord - Decitre pour toute vente via le Site de Produits proposés à la vente sur le Site.
"Licence d'Utilisation" : conditions d'utilisation des ebooks reprenant les droits et obligations du Client Commandant un ebook et reprenant les informations relatives aux MTP.
"ebook" : fichier électronique représentant une œuvre de l'esprit tel que définie à l'article 1 de la Loi n° 2011-590 du 26 mai 2011 ainsi que la forme dématérialisée d'un livre papier.
"MTP": Mesures techniques de protection imposées par les éditeurs et/ou diffuseur des ebooks et destinées à protéger ces derniers des utilisations des ebooks non autorisées par la Licence d'Utilisation.
"Produits" : ensemble des biens proposés à la vente sur le Site et que le Client peut Commander au Groupe Furet du Nord - Decitre, notamment livres papier, papeterie et ebooks.
Territoire : zone de livraison des Produits Commandés via le Site, correspondant à :

- Pour les Produits autres que les ebooks : le monde entier sauf restriction éventuellement applicable lors de la commande.
- Pour les ebooks : Territoire(s) autorisé(s) par les éditeurs, tel(s) que spécifiés sur chaque page de descriptif des ebooks.

"Utilisateur" : toute personne naviguant sur le Site sans effectuer de Commande.

Article 4. Formation du contrat et commandes

4.1. Condition pour effectuer une commande

Vous déclarez être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale vous permettant d'effectuer une commande sur le Site.

4.2. Tarifs

Les prix de vente des Produits, indiqués en euros, sont ceux en vigueur au moment de la validation de sa Commande par le Client.
Ils ne comprennent pas les frais de gestion de la Commande et d'expédition des Produits, facturés le cas échéant en supplément du prix des Produits, selon le montant et la composition de la Commande. Les frais de gestion et d'expédition éventuellement applicables sont indiqués au Client avant la conclusion de la Commande. Le mode d'expédition choisi, la zone géographique et le poids du colis font varier les frais de port. Les éventuels frais d'emballage cadeaux vous seront également facturés en supplément.
Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) applicable au jour de la Commande. Tout changement du taux de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits proposés à la vente sur le Site.
Les prix de vente des Produits peuvent être modifiés par le Groupe Furet du Nord - Decitre et/ou les éditeurs des livres à tout moment. Les prix applicables à une Commande sont ceux indiqués au Client lors du récapitulatif précédant la conclusion de la Commande par le Client.
Les prix affichés sur le Site respectent la La loi n° 71-766 du 10 Août 1981 modifiée, relative au prix du livre. Pour les commandes de livres expédiées à l'acheteur, n'étant pas retirées dans un commerce de vente au détail de livres, le prix de vente du livre est celui fixé par l'éditeur ou l'importateur et la livraison de ce livre ne peut être gratuite.
Spécificités applicables à la livraison de vos Produits en magasin FURET DU NORD en Belgique
Spécificité relative à l'application d'un taux de TVA différent en Belgique et en France :
Il est précisé qu'en application des taux de TVA différents entre la France et la Belgique, le Client sera susceptible de constater un changement de prix de vente HT en cas de commande retirée dans l'un des magasins FURET DU NORD situé en Belgique. Le prix de vente TTC n'est cependant pas susceptible d'être modifié.
Spécificité relative à l'application de la tabelle pour toute commande de livre paru avant le 1er janvier 2021 :
En application de l'article 26 du Décret du 19 octobre 2017 relatif à la protection culturelle du livre, instaurant le prix unique du livre en Belgique à compter du 1er janvier 2018 et de manière transitoire jusqu'au 31 décembre 2020, le prix de vente au public de certains livres commandés sur le Site et retirés dans les magasins FURET DU NORD situés en Belgique se verront majorés de :

- 10% à 15% pour les livres parus avant le 1er janvier 2019 (application libre de la tabelle);
- 8% au maximum pour les livres parus entre le 1er janvier 2019 et le 31 décembre 2019 ;
- 4% au maximum pour les livres parus entre le 1er janvier 2020 et le 31 décembre 2020 ;

Cette majoration s'explique par l'application de dispositions transitoires à l'instauration du prix du livre en Belgique, visant à supprimer de manière progressive la tabelle appliquée par certains fournisseurs/éditeurs (notamment et de manière non exhaustive, DILIBEL pour le Groupe HACHETTE et INTERFORUM pour le Groupe EDITIS).
Ainsi, pour toute commande de livre paru :

- Avant le 1er janvier 2019 : le Client sera susceptible de payer, en magasin, en plus du prix du livre public indiqué sur le Site, une taxe supplémentaire de 10% à 15% du prix d'achat au maximum.

- Avant le 1er janvier 2020 : le Client sera susceptible de payer, en magasin, en plus du prix du livre public indiqué sur le Site, une taxe supplémentaire de 8% du prix d'achat au maximum.
- Avant le 1er janvier 2021 : le Client sera susceptible de payer, en magasin, en plus du prix du livre public indiqué sur le Site, une taxe supplémentaire de 4% du prix d'achat au maximum.

Cette taxe supplémentaire sera facturée au Client effectuant un retrait en magasin belge.

4.3. Caractéristiques des Produits

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, le Client peut, préalablement à toute Commande, prendre connaissance sur le Site des caractéristiques essentielles du ou des Produit(s).
Le Client sélectionne un ou plusieurs Produits parmi les différentes catégories proposées sur le Site.
Il est précisé que les photos de présentation des Produits proposés dans le catalogue électronique reproduisent fidèlement les Produits proposés au Client, cependant des variations minimes dans la représentation des articles ne seront pas susceptibles d'engager la responsabilité du Groupe Furet du Nord - Decitre ni d'affecter la validité de la vente.
Les Produits proposés à la vente sur le Site peuvent être Commandés dans la limite des stocks disponibles tels qu'ils sont établis par le Groupe Furet du Nord - Decitre plusieurs fois par jour. Dans le cas où un Produit Commandé serait en rupture de stock temporaire ou définitive, le service client du Groupe Furet du Nord - Decitre prendrait contact avec le Client dans les plus brefs délais pour l'avertir que sa Commande pourrait ne pas être honorée dans les délais indiqués ou pourrait être annulée. Le cas échéant, le Groupe Furet du Nord - Decitre en informerait également les Utilisateurs dans les meilleurs délais via le Site. En cas d'absence de stock sur une référence donnée, le Groupe Furet du Nord - Decitre commandera l'ouvrage auprès de l'éditeur concerné. Ces délais sont compris entre 4 jours et 8 semaines.
La responsabilité du Groupe Furet du Nord - Decitre ne sera pas engagée en cas d'annulation d'une Commande ou de report ou d'annulation d'une mise sur le marché d'un Produit. Le cas échéant, le Groupe Furet du Nord - Decitre en informerait néanmoins les Utilisateurs dans les meilleurs délais via le Site et rembourserait aux Clients concernés les sommes versées au Groupe Furet du Nord - Decitre au titre d'une réservation ou d'une Commande qui ne pourrait pas être livrée, à l'exclusion de toute autre somme ou indemnité.

4.4. Commande

Le Client est invité à prendre connaissance des CGV avant de valider sa commande et d'effectuer le paiement. Toute Commande suppose l'adhésion aux CGV, sans préjudice de conditions particulières conclues le cas échéant entre les Parties et de l'acceptation de la Licence d'Utilisation pour les ebooks.
Le Client aura la possibilité de vérifier le détail de chaque Commande préalablement à sa validation par ce dernier. A partir du moment où le Client confirme une Commande, il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause les CGV, les prix, volumes et quantités des Produits Commandés, ainsi que les frais et taxes applicables à sa Commande.
Chaque Commande sera confirmée au Client par le Groupe Furet du Nord - Decitre. Conformément à la réglementation européenne et à la loi française, une Commande est considérée conclue (et le contrat de vente formé) lors de la mise à disposition de cette confirmation de Commande au Client par le Groupe Furet du Nord - Decitre.
Le Groupe Furet du Nord - Decitre recommande au Client de conserver les informations contenues dans la confirmation de Commande établie à son attention par le Groupe Furet du Nord - Decitre sur un support papier ou informatique durable.
Le Groupe Furet du Nord - Decitre vend les Produits exclusivement sur le Site, au détail et à destination de Clients consommateurs finaux. Toute Commande ne correspondant pas manifestement à une vente au détail destinée au Territoire et, plus généralement, toute Commande frauduleuse ou présumée comme telle, sera considérée par le Groupe Furet du Nord - Decitre comme nulle et non avenue. Le cas échéant, le Client en sera informé aux coordonnées fournies au Groupe Furet du Nord - Decitre lors de sa Commande.

4.5. Pré-Commande

Certains Produits peuvent le cas échéant faire l'objet d'une pré-Commande avant leur sortie ou leur disponibilité au public.
Le Client sera informé par le Groupe Furet du Nord - Decitre de l'expédition de sa Commande au prix indiqué lors de la pré-Commande sous réserve que ce dernier soit conforme aux dispositions de la loi Lang.
En tout état de cause, le Client dispose d'un droit d'annulation de sa pré-Commande jusqu'à son expédition.

4.6. Disponibilité

Le Site est destiné au grand public et n'a pas vocation à vendre en grande quantité les produits proposés. A cet effet, le Groupe Furet du Nord - Decitre se réserve le droit de refuser les commandes présentant un caractère anormal constituant, au sens de l'article L 122-1 du Code de la consommation, un motif légitime de refus de vente. Pourront donc être considérées comme anormales les commandes d'un même produit en quantité importante et ce à partir de 5 articles identiques.
Le Groupe Furet du Nord - Decitre ne demande pas d'acompte pour la réservation en magasin. Néanmoins, afin de garantir la meilleure disponibilité de nos articles et éviter les réservations non réclamées, nous limitons les réservations à 5 articles identiques, et 10 articles différents. Vos articles seront disponibles pendant 10 jours.
Nos offres de produits sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site. La disponibilité indiquée au moment de la consultation du site par le client reste tributaire de l'état du stock du Groupe Furet du Nord - Decitre et bien entendu de nos fournisseurs. Notre base de donnée de plus d'un million de produits étant enrichie par les informations données par nos fournisseurs, notre offre est conditionnée à la disponibilité des articles chez nos fournisseurs. Dans le cas où un produit ne serait plus disponible malgré une information différente lors du passage de votre commande, nous nous engageons à prendre contact avec vous par email ou par téléphone.

Article 5. Paiement

Toute Commande est payable dans la monnaie indiquée lors de la commande. Le paiement s'effectue lors de la Commande par le Client, sauf dispositions contraires figurant dans les CGV ou dérogation explicite accordée par le Groupe Furet du Nord - Decitre. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.
Pour régler sa Commande, le Client dispose des modes de paiement et de réduction de paiement suivants : **carte bancaire, e-carte bleue ou compte PayPal**
Dans le cadre d'une commande "réservation magasin", le paiement s'effectue aux caisses du magasin sélectionné lors du processus de commande.

5.1. Paiement par carte bancaire ou compte PayPal

Les cartes bancaires et porte-monnaie électroniques acceptés sur le Site sont les suivantes : Carte Bleue, Visa, Master Card, PayPal.
Afin d'assurer la sécurité du paiement par carte bancaire, le Client devra transmettre au Groupe Furet du Nord - Decitre le cryptogramme visuel (CVV) de sa carte bancaire, lors de chaque opération de paiement.
Le cas échéant, le Client disposera de la possibilité de sauvegarder de façon sécurisée ses données bancaires, auprès de notre prestataire Payzen et bénéficier du système One Click.

5.2. Sécurité des paiements et dispositions générales

Le Client garantit au Groupe Furet du Nord - Decitre qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi, parmi ceux disponibles, lors de la passation de sa Commande.
Le Groupe Furet du Nord - Decitre se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution et/ou livraison d'une Commande, quels que soient sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par le Client au Groupe Furet du Nord -

Decitre, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site ou au paiement d'une Commande.
Le Groupe Furet du Nord - Decitre se réserve le droit de demander une photocopie de la carte d'identité et/ou le cas échéant de la carte bancaire (recto uniquement) du Client pour tout paiement par carte bancaire.
Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur Internet, les informations relatives à une Commande et au Client concerné pourront être transmises à tout tiers aux fins de vérification.
Lorsqu'un moyen de paiement est délivré par un établissement bancaire ou financier, seuls sont acceptés par le Groupe Furet du Nord - Decitre les moyens délivrés par un tel établissement de service de paiements dûment habilité en France.
Le Groupe Furet du Nord - Decitre utilise des outils de paiement sécurisés, **Payzen et PayPal**. La sécurité du paiement repose sur l'authentification du Client, et sur la confidentialité de l'intégralité des données. Pour assurer cette sécurité, le prestataire de paiement utilise des techniques réputées fiables de cryptographie et respecte les différentes réglementations bancaires applicables.

Article 6. Livraison et réception

6.1. Règles générales

Les Produits seront livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la passation de sa Commande, située dans le Territoire.
Par défaut, les factures sont mises à disposition du Client dans la rubrique "Mon compte / Mes commandes" du Site, accessible par le Client sur indication de ses identifiants personnels et confidentiels. Le Client sera averti de la disponibilité de sa facture lors de l'envoi du message d'expédition de sa Commande à l'adresse de messagerie électronique indiquée par le Client lors de son inscription au Site, antérieurement à la passation de sa Commande, ou au moment de la Commande.
Les modes de livraison ou de mise à disposition des Produits en fonction du type de Produits et du lieu de livraison sont indiqués au Client lors de la passation de la Commande.
Pour toute autre question relative à la livraison ou à son suivi, le Groupe Furet du Nord - Decitre invite ses Clients à se référer aux conditions générales des transporteurs, accessibles en ligne :
http://www.colissimo.fr
http://www.chronopost.fr
http://www.fedex.com
http://www.mondialrelay.fr/
http://www.relaiscolis.com

6.2. Livraison standard en France : Colissimo

La livraison par Colissimo est effectuée par la Poste.
Un numéro de colis est envoyé par e-mail dès l'expédition du colis afin que le Client puisse suivre son acheminement. Ce numéro de colis est également disponible en permanence dans le compte du client.
Le colis est remis sans signature.
En cas d'absence et de boîte aux lettres trop étroite, le facteur dépose habituellement le colis dans le bureau de Poste le plus proche. Le Client en est averti grâce à un avis de passage. Il dispose de 15 jours pour récupérer le colis. S'il ne récupère pas le colis dans les 15 jours, le colis est automatiquement retourné à l'entrepôt du Groupe Furet du Nord - Decitre.

6.3. Livraison standard et rapide à l'étranger (Hors DOM-TOM) : FedEx et FedEx Express

La livraison à l'étranger est effectuée par la société FedEx.
Un numéro de colis est envoyé par e-mail dès l'expédition du colis afin que le Client puisse suivre son acheminement. Ce numéro de colis est également disponible en permanence dans le compte du client.
Le colis est remis contre signature.
En cas d'absence, le livreur passe à deux reprises. Si le Client n'est toujours pas présent, le colis est automatiquement retourné à l'entrepôt du Groupe Furet du Nord - Decitre.
Livraison standard et rapide dans les Dom-Tom : Colissimo Expert

La livraison par Colissimo est effectuée par la Poste.
Un numéro de colis est envoyé par e-mail dès l'expédition du colis afin que vous puissiez suivre son acheminement. Ce numéro de colis est également disponible en permanence dans votre compte client.
Le colis est remis sans signature. En cas d'absence et de boîte aux lettres trop étroite, le facteur dépose habituellement le colis chez un voisin ou dans le bureau de Poste le plus proche. Vous en êtes averti grâce à un avis de passage. Vous disposez de 15 jours pour récupérer le colis. Si vous ne récupérez pas le colis dans les 15 jours, le colis nous est automatiquement retourné.

6.4. Livraison standard : Point Relais

La livraison en Point Relais est prise en charge par la société Mondial Relay ou Relais Colis et est possible uniquement en France métropolitaine Lors du passage de la commande, tous les Point Relais Mondial Relay ou Relais Colis sont présentés au Client ainsi que les périodes de fermeture (vacances) éventuelles.
Un numéro de colis est envoyé par e-mail dès l'expédition du colis afin que le Client puisse suivre son acheminement. Ce numéro de colis est également disponible en permanence dans le compte du client.
Le colis est livré dans une enseigne du réseau Mondial Relay ou Relais Colis. Un e-mail avertit le Client de l'arrivée du colis dans le Point Relais. Le Client dispose de 15 jours pour récupérer le colis. Si le Client ne récupère pas le colis dans les 15 jours, le colis est automatiquement retourné à l'entrepôt du Groupe Furet du Nord - Decitre.
Si un Point Relais ferme pour une raison imprévue et de longue durée, le colis est réorienté vers un autre Point Relais situé à proximité. Le Client est averti par e-mail de cette situation exceptionnelle.

6.5. Livraison rapide : Chronopost

La livraison par Chrono 13 est effectué par Chronopost est possible uniquement pour une livraison de Produits en stock, en France métropolitaine (hors Corse).
Un numéro de colis est envoyé par e-mail dès l'expédition du colis afin que le client puisse suivre son acheminement. Ce numéro de colis est également disponible en permanence dans le compte du client.
Le colis est remis contre signature.
En cas d'absence, le livreur contacte le Client par le téléphone communiqué au moment de la commande.
En cas d'indisponibilité, le colis est déposé dans le bureau de Poste le plus proche. Le Client dispose de 15 jours pour récupérer le colis. S'il ne récupère pas le colis dans les 15 jours, le colis est automatiquement retourné à l'entrepôt du Groupe Furet du Nord - Decitre.

6.6. Retrait en Librairie Furet du Nord

Le Site permet de vérifier la disponibilité d'un Produit dans une librairie FURET DU NORD et d'en demander sa mise à disposition. L'achat de ce Produit sera soumis aux conditions de vente de cette librairie.
Les frais de réservation en magasin sont gratuits. Les délais de mis à disposition des articles en magasin varient selon que le ou les produits soient disponibles immédiatement ou en commandes chez nos fournisseurs.

6.7. Etat de la Commande livrée

Le Client ou le destinataire des Produits Commandés est invité à vérifier l'état apparent des Produits au moment de la livraison.
En présence d'anomalie apparente (avarie, Produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, Produits cassés...) constatée à la livraison en présence du livreur ou du Transporteur, le Client ou le destinataire des Produits Commandés est tenu de signaler les dommages, toutes réclamations et réserves) et de refuser la livraison des Produits en émettant immédiatement un constat d'anomalie auprès du Groupe Furet du Nord - Decitre qui pourra se retourner le cas échéant contre le livreur ou Transporteur.
Le Client ou le destinataire des Produits Commandés dispose d'un délai de 15 (quinze) jours francs à compter de la réception de la Commande pour faire part au Groupe Furet du Nord - Decitre, soit via le formulaire de contact, soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :
Service clients Groupe Furet du Nord - Decitre

16, rue Jean Desparmet
69371 Lyon cedex 08
Il est également invité à exercer son droit de retour en application de l'Article 6.9 ci-dessous.

6.8. Délais de livraison

6.8.1. Délais généralement constatés, hors période exceptionnelle

Les délais de livraison en France, suite à la validation d'une Commande, sont les suivants, à titre approximatif et hors temps de traitement et d'expédition de la Commande indiqués sur la page de Produit, et paiement par chèque :

- En Point Relais : 2 jours ouvrés ;
- Colissimo Suivi de la Poste : 2 jours ouvrés ;
- Chronopost : Toute Commande passée avant 15h un jour ouvré est normalement livrée le jour ouvré suivant avant 13h.

Les délais annoncés ci-dessus sont valables pour des Produits en stock au moment de la Commande, pour un paiement effectué en ligne et hors périodes de soldes, de Noël et de rentrée scolaire, où les délais peuvent être exceptionnellement rallongés. Les différents délais seront en tout état de cause indiqués lors de la passation de la Commande.
Les délais de livraison hors France sont donnés à titre indicatif.
Le Groupe Furet du Nord - Decitre ne pourra être tenue responsable en cas de retard de livraison en raison d'une adresse incomplète et/ou erronée indiquée par le Client.

6.8.2. Annulation d'une Commande non livrée

Dans le cas où le Groupe Furet du Nord - Decitre manque à son obligation de livrer le Produit Commandé dans les délais indiqués lors de la Commande, le Client peut procéder à l'annulation de la Commande dans les conditions définies à l'article L.216-2 du Code de la consommation.
La totalité des sommes versées par le Client lui seront alors restituées si les Produits Commandés ne lui ont pas été livrés et, s'ils lui ont finalement été livrés, si l'intégralité de la Commande est retournée par ce dernier au Groupe Furet du Nord - Decitre dans son conditionnement d'origine et dans un parfait état de revente. Le remboursement interviendra au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le Client a exercé son droit à obtenir la résolution de la vente et, le cas échéant a retourné les Produits qui lui ont été livrés.
Toute non restitution du Produit malgré le remboursement et l'indication de bonne livraison par le transporteur expose le Client à réparation.

6.9. Retour des Produits

6.9.1. Rétractation ou annulation d'une Commande de Produits livrés

En application de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la date de réception des Produits Commandés pour retourner à ses frais, un ou plusieurs articles de la Commande, pour remboursement.
Le Client souhaitant exercer son droit de rétractation doit impérativement retourner le ou les Produits concernés au Groupe Furet du Nord - Decitre selon la procédure décrite à l'Article 6.9.2 ci-dessous.
Le droit de rétractation ne pourra être exercé pour les cas cités par l'article L.221-28 du Code de la Consommation, prévoyant notamment l'impossibilité d'exercer le droit de rétractation en cas :

- De fourniture de services dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de quatorze jours francs ;
- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé.

Le Client renonce notamment à ce titre à son droit de rétractation pour toute commande ebooks, laquelle est exécutée par l'envoi de liens de téléchargements et/ou de consultation valant livraison définitive. En

cas d'achat d'un contenu numérique non fourni sur support matériel, le Client renonce expressément à son droit de rétractation.

6.9.2. Retour des Produits conformes à la Commande

Lorsque le Client souhaite exercer ses droits d'annulation ou de rétractation suite à une Commande qui lui a été intégralement ou partiellement livrée, les Produits faisant l'objet de cette annulation ou de cette rétractation totale ou partielle de la Commande doivent être retournés par le Client ou le destinataire des Produits Commandés. Le Client doit pour cela suivre les instructions ci-dessous.

Le Client demande au Groupe Furet du Nord - Decitre à procéder au retour du ou des Produits concernés via le formulaire de rétractation fourni par le Groupe Furet du Nord - Decitre, conformément à l'article L.221-21 du Code de la Consommation.

Sauf en cas de défaut de conformité des Produits lors de la livraison de la Commande, le Client exerçant son droit de rétractation retourne le ou les Produits au Groupe Furet du Nord - Decitre dans un parfait état de revente, dans leur état d'origine, comprenant l'emballage d'origine, les accessoires, notices et tout autre document d'information.

Les Produits retournés incomplets, abîmés, endommagés, ou impropres à être revendus engagent la responsabilité du Client. Le Groupe Furet du Nord - Decitre pourra refuser le retour des Produits ou appliquer un remboursement seulement partiel pour tout Produit retourné non-conforme aux exigences précisées dans les présentes CGV.

Les Produits retournés par le Client au Groupe Furet du Nord - Decitre sont à adresser à :
DECITRE INTERACTIVE chez Vingeanne transport
Service logistique
Route de Langres
52250 LONGEAU PERCEY - FRANCE

Le retour du Produit au Groupe Furet du Nord - Decitre s'effectue sous la responsabilité du Client. En conséquence, le Groupe Furet du Nord - Decitre recommande au Client de confier le retour du Produit à un transporteur lui permettant de suivre le colis de retour adressé au Groupe Furet du Nord - Decitre. Dans le cas contraire, si le colis de retour expédié par le Client ne parvenait pas au Groupe Furet du Nord - Decitre, le Client ne serait pas en mesure d'interroger son transporteur pour localiser le colis de retour.

Les frais de transport du colis de retour demeurent à la charge du Client. Le Groupe Furet du Nord - Decitre remboursera au Client la totalité des sommes versées lors de la Commande, comprenant le prix du ou des Produits faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation, ainsi que le montant des frais d'envoi des Produits Commandés par le Client, calculé au prorata de la valeur du ou des Produits faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation.

Afin d'assurer le bon traitement du retour, le Client doit joindre à son colis le Bon de Retour.

6.9.3. Retour des Produits suite à une anomalie par rapport à la Commande

Dans le cas d'une anomalie des Produits livrés ou mis à disposition du Client par rapport à ceux qui ont été Commandés par le Client, le Groupe Furet du Nord - Decitre joindra au Bon de Retour transmis au Client (tel que celui visé au point 6.9.2 ci-dessus), une étiquette de retour prépayée permettant la prise en charge des frais de retour. Si le Client décide de renvoyer sa Commande par un autre transporteur que celui prépayé par le Groupe Furet du Nord - Decitre, il ne pourra en aucun cas demander le remboursement des frais de retour des Produits au Groupe Furet du Nord - Decitre.

Si le Client réside à l'étranger, il devra avancer les frais de retour. Le Groupe Furet du Nord - Decitre remboursera ensuite les frais avancés suite à l'envoi du justificatif par e-mail.

En cas d'anomalie par rapport à la Commande d'un ebook, Decle Groupe Furet du Nord - Decitre met à disposition du Client une ligne Internet spécifique pour la résolution de l'anomalie dans la rubrique contact.

6.9.4. Contrôle des Produits retournés au Groupe Furet du Nord - Decitre et modalités de remboursement

A réception du colis de retour, le Groupe Furet du Nord - Decitre contrôlera la conformité du Produit retourné aux conditions fixées à l'article 6.9.2 ci-dessus et le motif de retour.

Si le Produit retourné ne justifie par un échange ou un remboursement, son retour sera refusé par le Groupe Furet du Nord - Decitre et le Produit sera mis à la disposition du Client dans les entrepôts du Groupe Furet du Nord - Decitre, ou pourra être réexpédié au Client, à sa demande et à ses frais, dans les trois mois suivants la réception par le Groupe Furet du Nord - Decitre du Produit retourné par le Client.
Le Groupe Furet du Nord - Decitre pourra également accepter le retour du Produit à sa libre discrétion, moyennant remboursement partiel du fait de sa non-conformité.
Si, en revanche, le Produit retourné justifie un remboursement, le remboursement du Client sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la Commande, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle les Produits retournés par le Client ont été reçus par le Groupe Furet du Nord - Decitre. En cas de d'impossibilité de remboursement par le même moyen de paiement (CB périmée…), le remboursement aura lieu par chèque.
Le Groupe Furet du Nord - Decitre remboursera au Client la totalité des sommes versées, comprenant le prix du ou des Produits faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation, ainsi que le montant des frais d'envoi des Produits Commandés par le Client, calculé au prorata de la valeur du ou des Produits faisant l'objet de l'exercice du droit de rétractation, à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que standard.
Les retours de produits vendus par Internet ne sont pas acceptés en librairie.

Article 7. Réserve de propriété - Transfert des risques

En application de l'article 2367 du Code civil, le Groupe Furet du Nord - Decitre conserve la propriété pleine et entière des Produits Commandés jusqu'au parfait encaissement du prix intégral de la Commande, en principal (Produits), frais et taxes compris. Le transfert des risques (pertes, détérioration, etc.) a cependant lieu à la livraison des Produits Commandés au Client par le transporteur.
Il est précisé que lorsque le Client décide de passer par un autre transporteur que celui proposé par le Groupe Furet du Nord - Decitre, le transfert des risques (pertes, détériorations, etc.) est supporté directement par le Client à partir de la remise des Produits Commandés au transporteur choisit par le Client, et ce en application de l'article L.216-5 du Code de la consommation.

Article 8. Conformité des produits

Conformément aux dispositions des garanties légales de conformité et des vices cachés (visées dans l'encadré ci-dessous), nous vous remboursons ou nous vous échangeons les Produits apparemment défectueux ou ne correspondant pas à votre Commande. Si vous demandez le remboursement, nous vous remercions de bien vouloir nous contacter au numéro 01 76 49 48 04, par mail relationclient.furet@decitre.fr ou par le formulaire de contact disponible ici https://furet.com/contacts.
Les Produits doivent nous être retournés dans l'état dans lequel vous les avez reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...) dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions.
Les frais d'envoi vous seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour vous seront remboursés sur présentation des justificatifs.
Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité du bien durant les deux ans suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion pour lesquels ce délai est de six mois. Pour les ventes conclues avant le 18 mars 2016, ce délai est de six mois pour tous les biens.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien.
Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir

entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil. Cette action se prescrit par deux ans à compter de la découverte du vice caché.
Les dispositions de cet Article ne vous empêchent pas de bénéficier du droit de rétractation prévu à l'Article 6.9.1.

Article 9. Responsabilité

Le Groupe Furet du Nord - Decitre ne pourra être tenue pour responsable de tous dommages indirects qui pourraient survenir du fait de l'achat des Produits. De même la responsabilité du Groupe Furet du Nord - Decitre au titre des obligations des CGV ne saurait être engagée en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini par les juridictions françaises.
Notre responsabilité ne sera pas engagée en cas de retard dû à une rupture de stock chez l'éditeur ou chez le fournisseur. En outre, en cas de différences non substantielles entre les photos de présentation des articles sur notre Site, textes et illustrations et les articles commandés, notre responsabilité ne sera pas engagée.

Article 10. Propriété intellectuelle des contenus des sites

L'accès au Site ne confère aux Utilisateurs et Clients du Site aucune prérogative sur les éléments du Site protégés par des droits de propriété intellectuelle, notamment, sans que cette liste soit limitative, les informations, données, photographies, marques, images, dessins, graphismes, animations, textes (ci-après les "Eléments").
Les Éléments restent la propriété exclusive du Groupe Furet du Nord - Decitre ou de leurs titulaires respectifs. En conséquence, aucune utilisation des Éléments en dehors du Service ne pourra être faite par les Utilisateurs, sauf accord préalable écrit du Groupe Furet du Nord - Decitre ou des titulaires respectifs, et notamment la copie, la reproduction, la représentation, la modification, la traduction, la création de produits dérivés, distribution ou toute autre exploitation non conforme avec l'objet du Service.

Article 11. Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des CGV sont déclarées pour non valides en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 12. 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 des obligations visées au sein des présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 13. Loi applicable

Les ventes de Produits sont soumises à la loi française.
Le Site, les CGV et les Commandes effectuées via le Site et leur exécution sont régis exclusivement par la loi française. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des CGV ou d'une Commande sera jugé conformément au droit français et relèvera de la compétence du tribunal du lieu de domicile du Client ou, au choix de ce dernier, du lieu de livraison effective du Produit.
Les registres informatisés, conservés dans nos systèmes informatiques dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 14. Médiation

En application des articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution à l'amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.
Pour régler vos litiges, dans un premier temps, vous devez nous adresser une réclamation écrite à :
Service clients Groupe Furet du Nord - Decitre
16, rue Jean Desparmet
69371 Lyon cedex 08
Un mois après, si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez vous adresser au service de médiation MEDICYS simplement et gratuitement par voie électronique en déposant votre dossier sur www.medicys-consommation.fr, ou par courrier simple (joindre votre email, votre téléphone et la réclamation écrite) à :
MEDICYS
73, Boulevard de Clichy
75009 PARIS
Pour tout différend relatif à notre activité en Belgique, si vous n'obtenez pas satisfaction auprès de notre service client, vous trouverez ci-après le lien vers le médiateur de la consommation belge : https://mediationconsommateur.be

Annexe 1. Licence d'utilisation des livres numériques pour l'utilisateur final

La présente licence d'utilisation est conclue entre l'Éditeur du livre numérique et l'utilisateur final.
L'Éditeur concède à l'utilisateur final une licence d'utilisation du (ou des) livre(s) numérique(s) concerné(s), en contrepartie du paiement par l'Utilisateur final au Libraire du droit d'utilisation de chacun des livres numériques concernés, dans les strictes limites et conditions résultant des mesures techniques de protection apposées sur le(s)dit(s) livres numériques.
Protection des droits d'auteurs
Le contenu des livres numériques commandés ainsi que tous les éléments reproduits sur le site de téléchargement, tels que les textes, commentaires, illustrations, documents iconographiques, etc., sont protégés par la législation nationale et internationale en matière de propriété intellectuelle.
Les œuvres de l'esprit présentées et achetées sur le site de téléchargement sont destinées à un usage strictement personnel, privé et gratuit. Hors des cas prévus par la législation en vigueur, toute reproduction, adaptation ou représentation sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, et particulièrement la revente, l'échange, le louage et le transfert à un tiers, sont interdits.
Le Groupe Furet du Nord - Decitre attire l'attention de l'utilisateur final sur le fait que les livres numériques sont protégés contre la copie par des dispositifs appelés "mesures techniques de protection".
Le Groupe Furet du Nord - Decitre se charge d'informer l'utilisateur final sur les conditions matérielles et logicielles nécessaires au téléchargement et à la consultation du livre numérique avant que celui-ci ne procède au paiement dudit livre numérique.
Les livres numériques protégés par ces dispositifs ne pourront donc pas être transférés librement sur des appareils électroniques différents de celui qui a été utilisé pour le premier téléchargement ou la première consultation, en dehors des limites des transferts autorisés pour l'exercice de la copie privée numérique.
L'utilisateur final s'engage à respecter les droits des auteurs, interprètes et éditeurs des livres numériques et à ne pas contourner, ni porter atteinte aux techniques de contrôle de l'utilisation des livres numériques téléchargés.
À défaut, toute utilisation hors du cadre défini dans les présentes Conditions générales d'achat constitue un acte de contrefaçon, qui expose l'Utilisateur final à des poursuites judiciaires, civiles ou pénales dans le cadre des dispositions légales et réglementaires en vigueur.