**https://www.fnac.es/condiciones\_generales**

**Condiciones generales de uso y contratación de Fnac.es**

1. [**Titularidad del dominio www.fnac.es**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto1)
2. [**Objeto y ámbito de aplicación.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto2)
3. [**Información suministrada en el website.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto3)
4. [**Propiedad intelectual e industrial.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto4)
5. [**Responsabilidad de Fnac.es.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto5)
6. [**Obligaciones de clientes y usuarios.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto6)
7. [**Comunicación y seguridad.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto7)
8. [**Política de privacidad**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto8)
9. [**Gastos de envío.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto9)
10. [**Realización del pedido.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto10)
11. [**Disponibilidad de los productos.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto11)
12. [**Plazos de envío.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto12)
13. [**Formas de Pago.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto13)
14. [**Derecho de desistimiento.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto14)
15. [**Incidencias en la entrega de los productos.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto15)
16. [**Garantía de los productos.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto16)
17. [**Legislación aplicable. Resolución de litigios. Sumisión a fuero.**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#punto17)

**1 . Titularidad del dominio www.fnac.es**

En cumplimiento de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de La Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), te informamos de que la titularidad del dominio de nuestra tienda virtual, www.fnac.es, corresponde a Grandes Almacenes FNAC España S.A.U., Paseo de la Finca, 1 Edificio 11-2º planta 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) sociedad legalmente constituida en España con CIF A-80/500200 e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid el 26/05/93, Tomo 6244, Hoja M-101.824, Folio 189. Inscripción 1ª (En adelante Fnac.es). Para cualquier consulta, puede contactarse con FNAC el e-mail [clientes@envios.fnac.es](https://www.fnac.es/contacta), en el teléfono 91 800 12 78 o en el fax 91 779 46 42. Nuestro horario de atención telefónica es de 09:00 a 21:00 horas de lunes a viernes.  
[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

**2 . Objeto y ámbito de aplicación.**

Las presentes Condiciones Generales de contratación y utilización, tienen como objeto regular la puesta a disposición de la información suministrada en la tienda online de Fnac.es, así como la suministrada por su canal de venta telefónica y las transacciones comerciales que surjan entre Fnac.es y los usuarios del dominio [www.fnac.es](https://www.fnac.es/). Tanto la navegación por la tienda online como la adquisición de cualquiera de los productos ofertados en ella, suponen la aceptación como usuario, sin reservas de ninguna clase, de todas y cada una de las presentes condiciones generales de contratación y utilización Fnac.es podrá modificar la página web para efectuar cuantos cambios y modificaciones estime convenientes y crea necesarios para la adecuada funcionalidad de la misma, sin necesidad de previo aviso.  
[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

**3 . Información suministrada en el website.**

Hacemos todos los esfuerzos para ofrecer la información contenida en el website de forma veraz, y sin errores tipográficos. Todas las informaciones contractuales presentes en [www.fnac.es](https://www.fnac.es/) se muestran en lengua española (castellano), y la comunicación con los clientes y usuarios, así como la formalización del contrato se realizará en dicho idioma.  
[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

**4 . Propiedad intelectual e industrial.**

Todos los contenidos publicados en la tienda y especialmente los diseños, textos, gráficos, logos, iconos, botones, así como el software, los nombres comerciales, las marcas o dibujos industriales y cualesquiera otros signos susceptibles de utilización industrial y comercial están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial de Fnac.es o de terceros titulares de los mismos que han autorizado debidamente su inclusión en el website.  
En ningún caso se entenderá que se concede licencia alguna o se efectúa renuncia, transmisión, cesión total o parcial de dichos derechos ni se confiere ningún derecho ni expectativa de derecho, y en especial, de alteración, explotación, reproducción, distribución o comunicación pública sobre dichos contenidos sin la previa autorización expresa de Fnac.es o de los titulares correspondientes.  
  
Queda prohibido, por tanto, el uso de la página web de Fnac con fines públicos o comerciales, por lo que no se podrá explotar, reproducir, distribuir, modificar, comunicar públicamente, ceder, transformar o usar el contenido de la web. Queda expresamente prohibida la introducción de hiperenlaces con fines mercantiles en páginas web ajenas a Fnac.es, que permitan el acceso a nuestro website, sin consentimiento previo. En todo caso, la existencia de hiperenlaces en sitios web ajenos a nosotros, no implicará en ningún caso la existencia de relaciones comerciales o mercantiles con el titular de la página web donde se establezca el hiperenlace, ni la aceptación por parte de Fnac.es de sus contenidos o servicios.  
[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

**5 . Responsabilidad de Fnac.es**

Los productos presentados en el website son conformes a la legislación española. La responsabilidad de Fnac.es o su servicio de venta telefónica no pueden invocarse en el caso de productos no conformes a la legislación de los países a los que hayan podido ser enviados en función del pedido del cliente. Corresponde pues, a los clientes de fuera de España el verificar la posibilidad de importar o utilizar los productos que nos soliciten.  
  
El acceso a la página web será voluntario, y, por tanto, responsabilidad del usuario, quien será responsable de todo efecto directo o indirecto que por el uso que haga del website o servicio telefónico se derive, incluyendo, de forma enunciativa y no limitativa, todo resultado económico, técnico y/o jurídico adverso, así como la defraudación de las expectativas generadas por nuestro website, obligándose el usuario a mantener indemne a Fnac.es por cualesquiera de las reclamaciones derivadas, directa o indirectamente de tales hechos. Fnac.es no se hace responsable de los perjuicios que se pudieran derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías y/o desconexiones en el funcionamiento operativo de este sistema electrónico o en los aparatos y equipos informáticos de los usuarios, motivadas por causas ajenas a Fnac.es, que impidan o retrasen la prestación de los servicios o la navegación por la tienda, ni de los retrasos o bloqueos en el uso causados por deficiencias o sobrecargas de Internet o en otros sistemas electrónicos, ni de la imposibilidad de dar el servicio o permitir el acceso por causas no imputables a Fnac.es, debidas al usuario, a terceros, o a supuestos de fuerza mayor. Fnac.es no controla, con carácter general, la utilización que los usuarios hacen del website.  
En particular, Fnac.es no responde en ningún caso de que los usuarios utilicen el website de conformidad con la ley, las presentes Condiciones Generales, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, ni tampoco que lo hagan de forma diligente y prudente. [**Volver al Índice**](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

**6 . Obligaciones de clientes y usuarios.**

Con carácter general el usuario se obliga al cumplimiento de las presentes condiciones generales, así como a cumplir las especiales advertencias o instrucciones de uso contenidas en las mismas, en el website o en el proceso de venta telefónica y obrar siempre conforme a la ley, a las buenas costumbres y a las exigencias de la buena fe, empleando la diligencia debida, y absteniéndose de utilizar el website de cualquier forma que pueda impedir, dañar o deteriorar el normal funcionamiento del mismo, los bienes o derechos de Fnac.es, sus proveedores, el resto de usuarios o en general de cualquier tercero. Queda prohibido el acceso y uso del portal a los menores de edad sin el consentimiento expreso de sus padres, Fnac.es no se responsabiliza de la veracidad y exactitud de los datos rellenados por el usuario y por tanto no puede constatar la edad de los mismos. Concretamente, y sin que ello implique restricción alguna al apartado anterior durante la utilización del website www.fnac.es el usuario se obliga a:  
  
a) Facilitar información veraz sobre los datos solicitados en el formulario de registro de usuario o de realización del pedido, y a mantenerlos actualizados.  
  
b) ) No introducir, almacenar o difundir en o desde el website, cualquier información o material que fuera difamatorio, injurioso, obsceno, amenazador, xenófobo, incite a la violencia a la discriminación por razón de raza, sexo, ideología, religión o que de cualquier forma atente contra la moral, el orden público, los derechos fundamentales, las libertades públicas, el honor, la intimidad o la imagen de terceros y en general la normativa vigente.  
  
c) No introducir, almacenar o difundir mediante la página de la tienda ningún programa, datos, virus, código, o cualquier otro dispositivo electrónico o físico que sea susceptible de causar daños en el website, en cualquiera de los servicios, o en cualquiera de los equipos, sistemas o redes de Fnac.es, de cualquier otro usuario, de los proveedores de Fnac.es o en general de cualquier tercero.  
  
d) Guardar diligentemente el "nombre de usuario" y la "contraseña" que le sea facilitada por Fnac.es, asumiendo la responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de un uso indebido de los mismos.  
  
e) No realizar actividades publicitarias o de explotación comercial a través del website, y a no utilizar los contenidos y la información del mismo para remitir publicidad, o enviar mensajes con cualquier otro fin comercial, ni para recoger o almacenar datos personales de terceros.  
  
f) ) No utilizar identidades falsas, ni suplantar la identidad de otros en la utilización del website o en la utilización de cualquiera de los servicios del mismo, incluyendo la utilización en su caso de contraseñas o claves de acceso de terceros o de cualquier otra forma.  
  
g) No destruir, alterar, utilizar para su uso, inutilizar o dañar los datos, informaciones, programas o documentos electrónicos de Fnac.es, sus proveedores o terceros.  
  
h) ) No introducir, almacenar o difundir mediante la página de la tienda cualquier contenido que infrinja derechos de propiedad intelectual, industrial o secretos empresariales de terceros, ni en general ningún contenido del cual no ostentara, de conformidad con la ley, el derecho a ponerlo a disposición de tercero.  
  
El cliente se compromete a posibilitar la entrega del pedido solicitado facilitando una dirección de entrega en la que pueda ser entregado el pedido solicitado dentro del horario habitual de entrega de mercancías. En caso incumplimiento por parte del cliente de esta obligación Fnac.es no tendrá ninguna responsabilidad sobre el retraso o imposibilidad de entrega del pedido solicitado por el cliente.

[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

**7 . Comunicación y seguridad.**

Nuestro servidor seguro garantiza la privacidad de los datos que nos transmites. Dicha privacidad se consigue mediante el protocolo SSL, encriptando los datos enviados mediante el sistema de cifrado RSA, de forma que nadie pueda apropiarse de ellos ya que no dispone de la clave necesaria. Puedes comprobar que tu navegador es seguro si aparece el símbolo del candado y también se puede apreciar que la URL varía ligeramente: ya no empieza con http sino con https.  
  
Fnac.es forma parte de la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECEM) (www.aecem.org) y ha aceptado su Código Ético, en lo que se refiere al tratamiento de los datos de carácter personal. Asimismo, Fnac.es se encuentra adherida a Confianza Online, sistema de resolución de las posibles controversias que se puedan dar entre consumidores y empresas en el ámbito del Comercio Electrónico y la Publicidad Interactiva.

[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

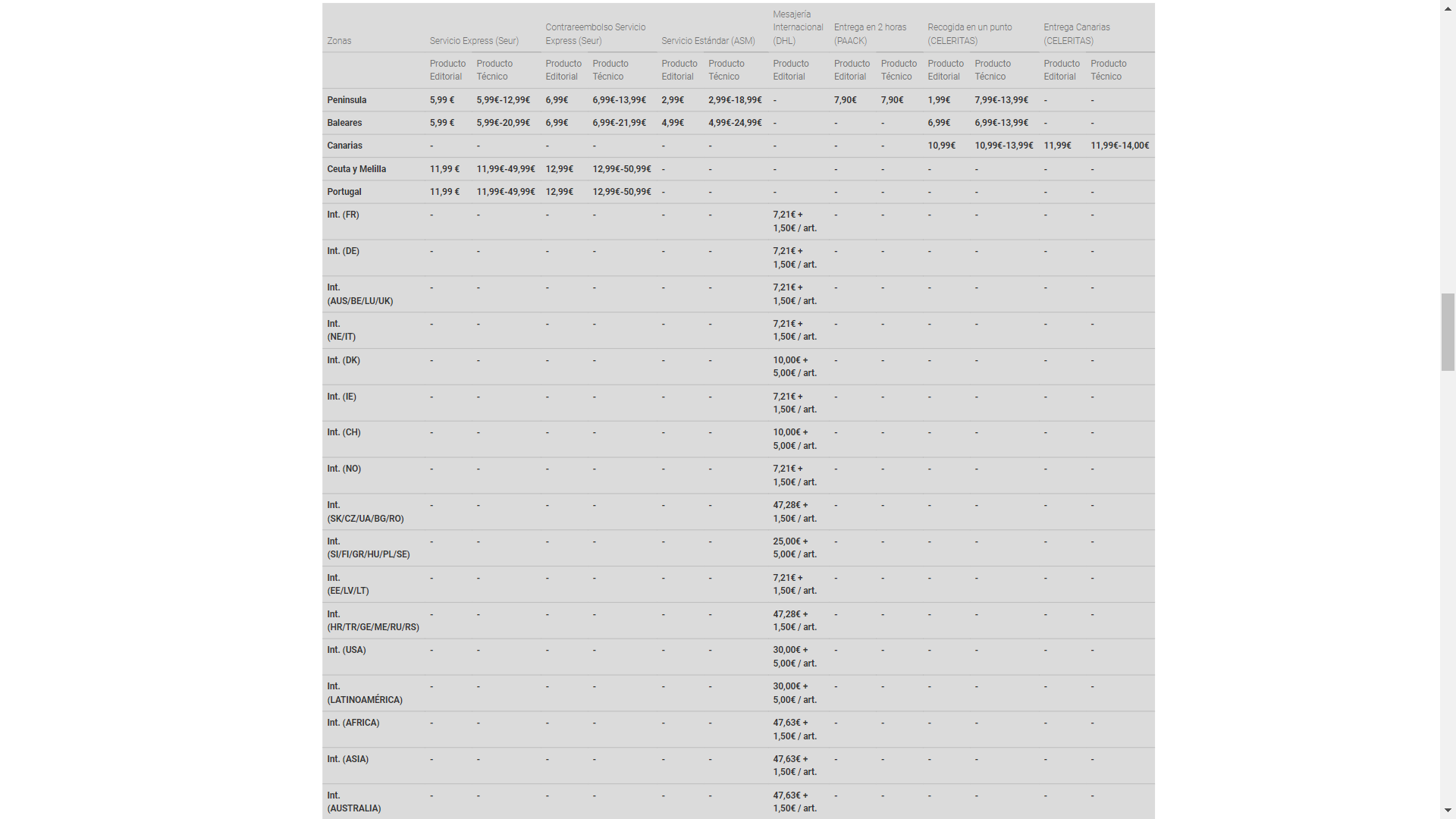
**8 . Política de privacidad**

**¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos personales?**  
El responsable del tratamiento de los datos será la Sociedad Grandes Almacenes Fnac España S.A.U, con N.I.F A80500200 y domicilio sito en el Parque Empresarial La Finca, Paseo de la Finca 1, bloque 11, 2ª planta, 28223, Pozuelo de Alarcón, Madrid. (en adelante e indistintamente “FNAC” o la “Entidad”). Para la adecuada gestión en el tratamiento de sus datos personales, FNAC tiene designado un Delegado de Protección de datos ante el que podrá acudir para resolver cualquier cuestión que precise, pudiendo contactar a través de la presente URL <https://gdpr.fnac.es/dpo.html>.  
  
**¿Con qué finalidades se tratan sus datos personales?**  
En FNAC podemos tratar los datos personales recabados para las siguientes finalidades:  
1. Contacto: gestionar los datos de los usuarios que contactan con FNAC a través del formulario de contacto que la Entidad pone a disposición del usuario. Asimismo, sus datos serán tratados con el fin de gestionar las consultas que usted nos haga llegar a través de los canales habilitados a tal efecto en nuestra página web.  
2. Trabaja con nosotros: gestionar la recepción de su Currículum Vitae, su candidatura, así como los datos personales que en su caso se generen como consecuencia de la participación en procesos de selección, con la finalidad de analizar su perfil profesional y de posibilitarle la participación en los procesos de selección de personal organizados por FNAC a la vista de los puestos vacantes o de nueva creación que se originen periódicamente, así como tramitar su eventual incorporación en plantilla de la Entidad. Le informamos que conservaremos sus datos por un periodo de tiempo no superior a un año por si en el futuro entendemos que encaja en alguno de los perfiles de empleo existentes.  
3. Registro en el área de cliente “Fnac.es”: gestionar su registro en la “Cuenta Fnac.es” así como los datos posteriores que se pudieran generar a través del citado canal, con la finalidad de llevar a cabo una administración general, mantenimiento, cumplimiento, desarrollo, control y gestión de las gestiones que usted realice a través de su Cuenta Fnac.es, así como de la gestión de su relación con la Entidad.  
4. Registro en actividades y concursos organizados por Fnac: Gestionar su registro y participación en las diferentes actividades o concursos que Fnac organiza tanto para sus socios como para cualquier persona que esté interesada en participar.  
5. Alta “Club Fnac”: gestionar su alta en el Club Fnac, así como los datos posteriores que se pudieran generar a través de dicha alta, con la finalidad de llevar a cabo una administración general, mantenimiento, cumplimiento, desarrollo, control y gestión de las gestiones que usted realice en su área de socio. A través de su alta en el club FNAC y, por medio de la misma, usted podrá: gestionar los datos incluidos en la misma, realizar compras de los diferentes productos ofrecidos por Fnac y por terceros, consultar su consumo así como acceder a promociones y descuentos, conocer el estado de consultas y reclamaciones efectuadas a través de este canal así como tramitar la baja de este servicio.  
6. Publicidad de productos y servicios propios: FNAC podrá hacerle llegar, tanto a través de correo postal, correo electrónico, SMS y otros medios de comunicación electrónica, publicidad tanto de carácter general como adaptada a sus características de la propia Entidad, relacionada con nuestros propios productos.  
7. Publicidad de productos y servicios de empresas colaboradoras de FNAC: sus datos serán tratados en este supuesto con la finalidad de hacerle llegar, tanto a través de correo postal, correo electrónico, SMS y otros medios de comunicación electrónica publicidad tanto de carácter general como adaptada a sus características.  
8. Perfilado basado en sus compras: siempre y cuando usted nos autorice, FNAC elaborará perfiles en base a estudios de marketing y técnicas y procedimientos estadísticos y de segmentación que permitan personalizar la oferta de productos adecuados a sus características y necesidades. Dicha aceptación no supondrá la toma de decisiones automáticas.  
9. Otros canales: podremos también recoger sus datos a través de otros canales tales como teléfono, correo electrónico, app titularidad de FNAC o redes sociales, en cuyo caso le informaremos sobre las finalidades para los que trataremos sus datos, y en su caso, recogeremos convenientemente su consentimiento en cada uno de dichos canales.  
  
**¿Qué datos tratamos y de qué fuente se obtienen?**  
Los datos tratados provienen de:  
• Datos facilitados por usted, a través de la cumplimentación de los formularios a tal efecto habilitados.  
• Datos derivados de la prestación del servicio: de forma indirecta, al derivar de la propia prestación del servicio y del mantenimiento de esta actividad. Dentro de esta categoría se incluyen los datos de navegación a través de la página web.  
• Datos obtenidos de estudios de marketing en los que usted haya aceptado participar y haya dado el consentimiento para ser utilizados.  
  
En función del servicio, los datos tratados abarcan la siguiente tipología:  
• Datos identificativos (p.ej., nombre, apellidos, documento de identidad, dirección postal correo electrónico, número de teléfono).  
• Datos de las compras efectuadas por usted.  
• Datos de información comercial (p.ej. intereses en determinados productos).  
  
**¿Cuál es la legitimación legal para el tratamiento de sus datos?**  
El tratamiento de sus datos relativos a “Contacto”, “Registro en el área Fnac.es” y “Alta Club Fnac” así como cualquier otro canal de comunicación a su disposición, están basados en el mantenimiento de su solicitud y en su caso, para la prestación de los servicios contratados. El tratamiento de sus datos relativos a “Trabaja con nosotros”, está basado en la remisión voluntaria de su Currículum Vitae y su conservación, en virtud del interés legítimo. El envío de publicidad de productos propios, podrá estar basado en el interés legítimo de FNAC, cuando los productos ofertados estén estrechamente relacionados con los productos que usted ha comprado en FNAC. En el resto de supuestos, así como cuando la publicidad sea de terceros, así como en la realización de perfilado de sus compras para el envío de ofertas personalizadas, el tratamiento estará basado en el consentimiento que debidamente se le solicite.  
  
**¿A quién se comunican tus datos?**  
Los datos personales tratados por FNAC para alcanzar las finalidades detalladas anteriormente podrán ser comunicados a los siguientes destinatarios en función de la base legitimadora de la comunicación. En virtud de lo anterior, las siguientes comunicaciones de datos persiguen garantizar el correcto desarrollo de la relación contractual y/o comercial y dar cumplimiento a obligaciones legales de FNAC:  
• Organismos y Administraciones Públicas.  
• Entidades financieras (para la gestión de cobros y pagos)  
• Empresas pertenecientes al Grupo FNAC.  
• Empresas de mensajería y transporte con las cuales el Grupo FNAC realiza el servicio de envío.  
• Empresas afiliadas para realizar ventas en fnac.es: FNAC ofrece servicios de venta de productos de terceras sociedades a través de la página web de FNAC. (servicios Marketplace), informando al cliente en todo momento de cuándo se produce esta circunstancia. FNAC comparte con dicha tercera sociedad parte los datos personales del cliente necesarios para la transacción.  
  
**¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?**  
Los datos personales serán conservados el tiempo necesario para la prestación del servicio o mientras no retire su consentimiento. Posteriormente, los datos serán suprimidos conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos lo que implica su bloqueo, estando disponibles tan solo a solicitud de Jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivar y, transcurrido éste, su completa eliminación.  
  
**¿Cuáles son sus derechos?**  
Cualquier interesado tiene derecho a obtener confirmación sobre si en FNAC estamos tratando datos personales que les conciernen, o no. Del mismo modo, tal y como queda previsto en el Reglamento General de Protección de Datos, usted tiene los siguientes derechos:  
• Acceder a sus datos: tiene derecho a acceder a sus datos para conocer qué datos personales estamos tratando que le conciernen.  
• Solicitar la rectificación o supresión de sus datos: en determinadas circunstancias, usted tiene derecho a rectificar aquellos datos personales que considere inexactos y que le conciernan, y que sean objeto de tratamiento por parte de FNAC o incluso, a solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no fueran necesarios para los fines que fueron recogidos.  
• Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos: en determinadas circunstancias, usted tendrá derecho a solicitarnos la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso le informamos que únicamente los conservaremos para el ejercicio o defensa de reclamaciones tal y como queda previsto en el Reglamento General de Protección de Datos.  
• A la portabilidad de sus datos: en determinadas circunstancias, usted tendrá derecho a recibir los datos personales que le incumban, y que nos haya facilitado, en un formato estructurado de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable del tratamiento.  
• Oponerse al tratamiento de sus datos: en determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, usted tendrá derecho a oponerse al tratamiento de sus datos en cuyo caso, dejaríamos de tratarlos salvo que, por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.  
Asimismo, tiene derecho, en cualquier momento, a oponerse al envío de publicidad por medios electrónicos que le enviemos, tanto propia como de terceros, y retirar cualquiera de sus consentimientos, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada. Podrá ejercer los derechos anteriormente descritos, mediante solicitud escrita por correo postal y acompañada de fotocopia de documento de identificación (DNI, NIE, Pasaporte, etc) dirigida a Grandes Almacenes Fnac España S.A.U., en el domicilio postal Parque Empresarial La Finca, Paseo de la Finca 1, bloque 11, 2ª planta, 28223, Pozuelo de Alarcón, Madrid indicando en el asunto “Protección de Datos" o bien por vía electrónica a través del siguiente enlace: <https://gdpr.fnac.es/> Finalmente, le indicamos que puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos. Puede ponerse en contacto a través de su página web: [www.agpd.es](https://www.agpd.es/).  
[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

**9 . Gastos de envío.**

Los gastos de envío y/o gestión no están comprendidos en el precio y te serán mostrados para su aceptación expresa, antes de finalizar tu compra, en función de la dirección de envío de cada pedido y de la modalidad de entrega que hayas elegido. Los gastos de envío a Canarias, (en las modalidades de “Entrega 5-13 días”) incluyen los costes aduaneros. Los gastos de envío a Ceuta y Melilla (“Entrega Servicio Express”) no incluyen los costes (aranceles) de importación ni impuestos, que serán pagados en metálico en destino por el receptor de la mercancía. En cuanto a los envíos internacionales a Europa y terceros países, los gastos de envío incluyen los costes aduaneros. A continuación, te detallamos en la siguiente tabla los gastos de envío:

[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)



**10 . Realización del pedido.**

Para realizar un pedido es necesario conectarse a [www.fnac.es](https://www.fnac.es/), y registrarse como usuario, cumplimentando el formulario electrónico que en cada momento aparezca en la página web de la tienda y siguiendo las instrucciones indicadas en el mismo. Fnac.es pone a disposición del usuario todos los medios técnicos necesarios para identificar y corregir errores en la introducción de sus datos en los diferentes formularios que aparecerán en la pantalla durante el proceso de compra.Los datos de los pedidos que ya han entrado en el proceso de preparación para su envío no pueden ser modificados.  
  
Tras el registro, y para proceder a la compra de productos, deberás añadir el producto que deseas adquirir a la cesta, según las indicaciones recogidas en pantalla, cumplimentando a estos efectos el formulario de pedido suministrado y validando el mismo.  
En el caso de no estar registrado, si utiliza nuestro servicio de venta telefónica, podrá autorizar durante la compra telefónica dicho registro aceptando las condiciones.  
Los precios y ofertas presentados en el website son válidos única y exclusivamente para pedidos online realizados en www.fnac.es, o su servicio de venta telefónica y pueden no coincidir con los precios y ofertas vigentes en otras tiendas de Fnac en España. Todos los precios publicados en nuestra página web son con impuestos indirectos incluidos.  
  
La validación del pedido por parte del cliente supone expresamente el conocimiento y aceptación de estas condiciones generales de contratación como parte de la celebración del contrato. Salvo prueba en contrario, los datos registrados por Fnac.es constituyen la prueba del conjunto de transacciones realizadas entre Fnac.es y sus clientes. Fnac.es archivará el documento electrónico en que se formalice el contrato y éste será accesible.  
  
Una vez efectuada la compra y en el plazo más breve posible, siempre antes de que transcurran 24 horas desde la ejecución de la compra, el Servicio de Atención al Cliente de Fnac.es te remitirá por e-mail un comprobante de la compra. Si no estás de acuerdo con los datos consignados en dicha confirmación podrás solicitar la modificación de los mismos o la anulación del contrato.  
  
GRANDES ALMACENES FNAC ESPAÑA S.A.U. tras la aceptación expresa de las presentes condiciones, emitirá factura electrónica, la cual, una vez el pedido salga enviado de nuestros almacenes, podrá descargarse desde la sección “Mis pedidos” de “Mi cuenta”, excepto en los pedidos con "Entrega a la carta", en los que tienes que contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente para solicitar la factura. Hazlo desde [aquí](https://www.fnac.es/contacto). Puedes, en todo momento, revocar este consentimiento enviando un escrito a Grandes Almacenes FNAC España S.A.U, Paseo de la Finca, 1 Edificio 11-2º planta 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). GRANDES ALMACENES FNAC ESPAÑA, S.A.U. advierte que no se podrán modificar las facturas de ventas una vez emitidas, sin perjuicio del derecho a obtener factura rectificativa en los supuestos previstos en la normativa vigente (Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre que aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación). La factura se emite a nombre de la persona física o empresa que aparece en la dirección de facturación cuando se realiza el pedido, por lo que debes asegurarte de realizar el pedido con la dirección de facturación correcta. En los supuestos de inversión del sujeto pasivo del IVA, el comprador deberá dar cumplimiento a la normativa fiscal vigente en cada momento por lo que los revendedores interesados tendrán que realizar la compra a través de [Fnac Empresas](https://www.fnac.es/empresas).  
En el supuesto de que la compra esté exceptuada del pago de la compensación equitativa por copia privada por estar en los casos previstos el art. 25.7 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, se deberá acreditar mediante el correspondiente certificado; y, en caso de no disponer de él, los sujetos beneficiarios de la exceptuación podrán solicitar el reembolso de la compensación equitativa, por copia privada, a la persona jurídica prevista en el Art. 25.10 del Real Decreto 12/2017 del 3 de julio. Las adquisiciones realizadas por los beneficiarios de la exceptuación, deberán efectuarse a través de [Fnac Empresas](https://www.fnac.es/empresas).  
**No pudiéndose contemplar dicha exceptuación en la factura si lo adquiere fuera de dicho canal**.  
Igualmente el cliente podrá solicitar la devolución del IVA en Régimen de Viajeros, si tiene su residencia habitual fuera de la Unión Europea, en Canarias, Ceuta y Melilla, sus compras no constituyen expediciones comerciales y abandonan la UE dentro de los tres meses siguientes a su adquisición.  
Para solicitar la devolución el cliente debe enviar un email a [soporte@envios.fnac.es](mailto:soporte@envios.fnac.es), cuando su pedido sea expedido desde nuestros almacenes, adjuntando la factura (que puede descargar desde su cuenta en nuestra web) y una copia de su Pasaporte, NIE o NIF. En un plazo aproximado de 72 horas desde su petición recibirá el formulario DIVA de Planet Payment (Tax Free). Con este documento debe dirigirse a los terminales interactivos DIVA situados en la Aduana (puerto, aeropuerto, etc) para su tramitación.  
**Recogida y Reciclaje de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)**  
De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, si el cliente al realizar la compra de un aparato electrónico en nuestra web, desea la retirada del aparato antiguo para su correcto reciclaje, le ofrecemos la posibilidad de recogerlo en su domicilio o de entregarlo en alguna de nuestras tiendas físicas presentando la factura de compra. Dispone de un plazo de 30 días desde la fecha de la compra; si elige recogida (gratuita) en su domicilio, debe enviar un email a [soporte@envios.fnac.es](mailto:soporte@envios.fnac.es), indicando: la dirección de correo electrónico que tiene asociada a su cuenta, nombre, apellidos, dirección de recogida, teléfono de contacto y una franja horaria mínima de 2-3 horas. Si el cliente ha adquirido el aparato electrónico en Fnac Marketplace, deberá consultar al vendedor desde su cuenta, la forma de gestionar el reciclaje del producto.  
  
[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

**11 . Disponibilidad de los productos.**

La selección de productos ofrecidos en www.fnac.es, es válida en tanto que los productos estén visibles en el website, con los límites de stock disponibles. Al tratarse de comercio electrónico, el stock se actualiza online, por lo que podría suceder, eventualmente, que durante el proceso de compra se agote el stock, no pudiéndose, por tanto, en estos supuestos, continuar con la compraventa iniciada. . En el caso de artículos en preventa, al tratarse de reservas realizadas sobre productos aún no disponibles, será el proveedor quien, finalmente, nos confirme el stock de dichos productos. Por tanto, en el supuesto de que la solicitud de reservas sea superior al stock adjudicado por el proveedor, se atenderá para la venta de los productos al orden de prioridad temporal de la solicitud de reserva hasta cubrir el stock adjudicado.  
  
En la ficha de cada producto se indica el plazo en el que podemos expedirlo desde nuestros almacenes:  
**En stock Fnac.es.** El artículo se encuentra en nuestro stock y nuestro compromiso de salida desde nuestro almacén es de 24 horas.  
**En stock, expedición en 48 horas.** El artículo se encuentra en nuestro stock y nuestro compromiso de salida desde nuestro almacén es de 48 horas.  
**En stock, expedición en 72 horas.** El artículo se encuentra en nuestro stock y nuestro compromiso de salida desde nuestro almacén es de 72 horas.  
En las tres disponibilidades, el stock con el que se trabaja es online.  
**Expedición de 5 a 8 días.** No disponemos de stock y se pide a proveedor. Nuestro compromiso de expedición es de 5 a 8 días, siempre que el proveedor lo pueda servir.  
**Bajo pedido, expedición aproximada de 8 a 10 días.** No disponemos de stock y se pide a proveedor. Indicamos expedición aproximada de 8 a 10 días, siempre que el proveedor lo pueda servir en ese plazo.  
**Bajo pedido, expedición aproximada de 10 a 15 días.** No disponemos de stock y se pide a proveedor. Indicamos expedición aproximada de 10 a 15 días, siempre que el proveedor lo pueda servir en ese plazo.  
**Articulo en preventa**, expedición prevista para el… No disponemos del artículo en stock con anterioridad al lanzamiento. El proveedor nos comunica suministro de stock con anterioridad al lanzamiento. La expedición se realiza el día del lanzamiento. Generalmente son productos que puedes reservar en Fnac.es y no en las tiendas físicas.  
**Novedad** por llegar, no disponible por el momento. Se trata de una novedad que todavía no está en nuestro stock, ni disponemos de su fecha de lanzamiento.  
**Expedición en más de 30 días** No disponemos de stock y se pide a proveedor. No existe un compromiso de fecha de expedición, solo sabemos que será en más de 30 días, siempre que el proveedor lo pueda servir.  
**Bajo pedido** No disponemos de stock y se pide al proveedor. No existe compromiso de fecha de expedición, ni de entrega por parte del proveedor.  
**No disponible** El artículo en cuestión no está disponible para su compra.  
  
  
A estas disponibilidades anteriores, hay que añadir los plazos de entrega que puedan tener los operadores de transporte con los que trabajamos. Estos plazos se computan sobre días laborables -de lunes a viernes- puesto que Fnac.es no realiza expediciones en festivos, sábados, ni domingos.  
En el caso de que existiera alguna ruptura de stock o indisponibilidad puntual de un artículo fnac.es se pondrá en contacto contigo para comunicártelo y darte un nuevo plazo de entrega o, si no fuera posible servirte dicho producto, proceder a su anulación o bien, se le ofrecerá, sin que ello suponga un aumento de precio, un producto de similares características que tenga la misma o incluso superior calidad. No obstante, se puede producir, por causas ajenas a Fnac, demora en la entrega de los productos.  
[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

**12 . Plazos de envío.**

Los productos se envían a la dirección de envío que el cliente facilita al tramitar el pedido. En el caso de realizar un pedido de varios artículos con diferentes disponibilidades, el plazo para la expedición tendrá en cuenta la entrega prevista más larga. En casos excepcionales, Fnac.es se reservará el derecho a desglosar el pedido, enviando los artículos disponibles y dejando pendientes de un segundo envío los artículos no disponibles. En este supuesto, el segundo envío se realizará sin ningún coste adicional.

**Entrega a domicilio "Servicio Express"(SEUR)**: Los pedidos tramitados de lunes a viernes hasta las 17:00 h. de artículos “En Stock Fnac.es”, se entregarán en la dirección indicada a los dos días siguientes laborables; a los tramitados después de esa hora, en domingo o festivo nacional se les añade uno o dos días laborables más. Los envíos a Baleares, Ceuta y Melilla (actualmente suspendido por el estado de alarma) se entregan a los tres o cuatro días laborables y se suma un día laborable más, si se tramitan en domingo o festivo nacional. El horario de entrega de la mensajería es hasta las 19:00 h. y no se realizan entregas en sábados, domingos ni festivos.

**Entrega a domicilio en 2 horas (PAACK)**: (actualmente suspendido por el estado de alarma): Modalidad de envío disponible en algunos códigos postales de la península, para artículos "En stock Fnac.es". La mensajería entrega el pedido en la franja horaria seleccionada por el cliente.

**Entrega a domicilio - Canarias (CELERITAS)**: (actualmente suspendido por el estado de alarma): Los pedidos, de artículos “En Stock Fnac.es”, se entregarán en la dirección indicada por el cliente a los 5-13 días laborables. La mensajería no realiza entregas en sábados, domingos, ni festivos y el horario de entrega de entrega es hasta las 21:00 horas.

**Entrega a domicilio - Mensajería Internacional (DHL)**: (actualmente suspendido por el estado de alarma): Los pedidos de artículos “En Stock Fnac.es” de las secciones de Libros, Música (excepto instrumentos musicales y zona DJ) y de Cine, se entregarán en la dirección indicada por el cliente (hasta las 21:00h) a los 3-7 días laborables. La mensajería no realiza entregas en sábados, domingos, ni festivos.

**Entrega a domicilio 2-3 días "Servicio Estándar"(GLS)**: Modalidad de envío disponible en Península y Baleares. Los pedidos tramitados hasta las 17:00 h de artículos “En Stock Fnac.es”, se entregarán en la dirección indicada por el cliente, a los 4-5 días laborables siguientes; a los tramitados después de esa hora se les añade uno o dos días laborables más. El horario de entrega de la mensajería es hasta las 20:00 h, no realizando entregas en sábados, domingos ni festivos.

**Entrega en tiendas Fnac (actualmente cerradas todas las tiendas en España por el estado de alarma)**  
• **Recogida en tienda**: los pedidos de artículos "En stock en Fnac.es" realizados de lunes a viernes antes de las 16:00 h se podrán recoger en la tienda seleccionada al día siguiente laborable; a los tramitados después de esa hora se les añade un días más y los gestionados en sábado, domingo o festivo, se podrán recoger al siguiente martes no festivo.  
El cliente recibirá un email con un código de barras que debe presentar junto con su DNI, NIE o Pasaporte para recogerlo (dispone de 15 días). Si otra persona recoge el pedido en su nombre, debe mostrar su DNI, fotocopia del DNI y autorización firmada [(disponible aquí)](https://imagenes.fnac.es/multimedia/att_cliente/autorizacion_recogida.pdf) por el titular del pedido junto con email en el que ha recibido el código de barras.  
• **Recogida en tienda Fnac en 1 hora**: los pedidos de artículos "En stock Fnac.es", disponibles en tienda en una hora, se podrán recoger en la tienda seleccionada en una hora, tras recibir el email de confirmación (incluye código de barras).  
Para retirar el pedido es necesario llevar ese email, el DNI, NIE o Pasaporte (el cliente dispone de un plazo de 15 días). Si otra persona recoge el pedido en nombre del cliente, debe mostrar su DNI, fotocopia del DNI y [autorización firmada](https://imagenes.fnac.es/multimedia/att_cliente/autorizacion_recogida.pdf) por el titular del pedido junto con email en el que ha recibido el código de barras.  
• **Reserva en Fnac.es, paga y recoge en tienda Fnac**: Método de entrega disponible en algunos artículos “En stock en Fnac.es”. El cliente reserva en Fnac.es y recoge y paga el pedido en la Tienda Fnac que haya seleccionado. Recibe la confirmación de la reserva por email y dispone hasta el día siguiente laborable para recogerlo. Horarios de las tiendas Fnac disponibles [aquí](https://www.fnac.es/localiza-tiendas-fnac/w-4),

**Entrega en Puntos de Recogida (CELERITAS) (actualmente suspendido por el estado de alarma)**: Fnac pone a disposición de los clientes más de 1500 puntos de recogida en España. En el siguiente [enlace](https://celeritastransporte.com/buscador-punto-celeritas/) se pueden consultar todos los puntos disponibles. En el momento que el pedido llega al punto, el cliente recibe un email con el número PIN que tiene que llevar junto con el DNI, NIE o Pasaporte para retirarlo; dispone de 15 días naturales. Si otra persona recoge el pedido en nombre del cliente, debe presentar la la [autorización firmada](https://imagenes.fnac.es/multimedia/att_cliente/autorizacion_recogida.pdf), que el titular del pedido recibe en el email con asunto: Pedido disponible en punto, junto con la fotocopia de su DNI o Pasaporte.  
• **En Península**: Los pedidos de artículos “En Stock en Fnac.es” tramitados hasta las 16:00 h, estarán disponibles en el punto seleccionado al día siguiente laborable; a los tramitados después de esa hora, en fin de semana o festivo se les añade un día laborable.  
• **Baleares**: Los pedidos de artículos “En Stock en Fnac.es” tramitados hasta las 16:00 h, estarán disponibles en el punto que hayas seleccionado en un plazo de dos días laborables; a los tramitados después de esa hora, en fin de semana o festivo se les añade un día laborable.  
• **Canarias**: Los pedidos de artículos en “En Stock Fnac.es”, estarán disponibles en el punto a los 5-13 días laborables.

[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

**13 . Formas de pago.**

Fnac.es te propone diversos medios de pago para que puedas elegir aquel que más te convenga o se adapte mejor a tus necesidades:  
  
**Pago por Tarjeta de Crédito**: Puedes utilizar Visa, Maestro, Amex (excepto pedidos con "Entrega a la Carta") y la tarjeta VISA Fnac. Salvo que el pago se realice con tarjeta Maestro o mediante Visa Fnac (Pago aplazado), el cobro sobre tu tarjeta se efectuará en diferido, esto es, en el momento de preparar el envío. De esta forma, sólo se cobrarán los artículos enviados y en el momento de la preparación del envío. Para poder verificar los datos de la tarjeta, en la compra de artículos 'en stock' en Fnac.es se realizará una reserva del importe total del pedido, sobre la cual se efectuará el cargo. Dicha reserva será de 1€ en la compra de artículos en 'preventa' y 'bajo pedido'; esta reserva se liberará automáticamente en un plazo de 10-15 días, dependiendo de la entidad bancaria . En el caso de que el TPV informara de la denegación de la tarjeta, se cancelará automáticamente el pedido, informando online al cliente de la anulación. Para pagos realizados con tarjetas emitidas fuera de España, es necesario que el banco emisor esté acogido al Protocolo de Seguridad de Comercio Electrónico Seguro (CES). No se admitirán pagos con tarjetas que no cumplan este requisito. Como alternativa te proponemos el pago por transferencia. Por motivos de seguridad, Fnac.es se reserva el derecho a no aceptar determinadas operaciones realizadas con tarjeta de crédito. En el supuesto de que la anulación del pedido se produzca una vez que ha sido cobrado, se procederá en ese momento a reintegrar el importe cobrado en la tarjeta de crédito original en la que se ha efectuado el cargo. En estos casos y si el cliente está interesado en progresar en la compra de los artículos podrá repetir el pedido seleccionando como medio de pago la transferencia bancaria.  
  
**Pago por Transferencia**: Esta modalidad de pago está limitada a pedidos con importe superior a 100 euros. Puedes realizar una transferencia bancaria a la siguiente cuenta:  
Beneficiario: Grandes Almacenes Fnac España  
Banco: LA CAIXA  
Dirección: Paseo Castellana, 7 planta 1, 28046 Madrid Número de Cuenta: 2100 2931 95 0200356825  
Para agilizar y asegurar las transferencias recibidas desde el extranjero, debe facilitar al emisor los códigos BIC e IBAN:  
IBAN: ES10 2100 2931 95 0200356825  
BIC / CÓDIGO SWIFT: CAIXESBB  
Es muy importante que en el campo REMITENTE u ORDENANTE indiques lo siguiente: Nº de pedido - Tu nombre y apellidos.  
Por ejemplo:*1WU9A6WH33R28 - Alfonso Fernández Ruiz*  
Tienes un plazo de 7 días laborables para ordenar la transferencia después de la realización de tu pedido. No se considerará efectivo el pedido hasta que confirmemos el correspondiente ingreso y por tanto, los plazos de entrega comienzan a contar a partir de esta fecha.  
  
**Pago Contra-reembolso**: Esta forma de pago es válida para todos los pedidos inferiores a 100€, con entrega en España (Península), salvo aquellos con método de envío “Entrega en Tiendas Fnac” o “Entrega a domicilio 2-3 días”. Igualmente no es válida para pedidos que incluyan regalos y pedidos con “Entrega Internacional”, que deben estar previamente abonados mediante tarjeta de crédito o transferencia bancaria. Esta modalidad tiene un suplemento de 1 € sobre el valor del reembolso. El pago se efectuará al contado en el momento de entrega del pedido, a través de la compañía de transportes, en euros y aceptando sólo importes en metálico, no pudiendo realizar el pago utilizando otros medios. Se aconseja disponer del importe exacto.  
  
**Pago Financiado**:  
**ONEY**: Cualquier usuario, socio o no del Club Fnac, tiene la posibilidad de financiar la compra de cualquier producto (en pedidos de 1 unidad) de importe comprendido entre 100€ y 2500€, en 3, 4, o 6 meses (dependiendo del importe), a través de la tarjeta VISA o Mastercard, mediante un contrato ofrecido por Oney Servicios Financieros EFC, SAU (entidad registrada y supervisada por el Banco de España con el número 8814). Los términos y condiciones del contrato están recogidos en el siguiente [enlace](https://www.oney.es/aviso-legal/informacion-legal-3x4xoney). La contratación de esta financiación se realizará directamente en la página web de Oney, donde se introducirán los datos necesarios. Tras la confirmación del pedido, se efectuará automáticamente el cobro de la primera cuota de la financiación seleccionada.  
**VISA FNAC**: Los socios del Club Fnac que disponen de la VISA Fnac pueden financiar sus compras en Fnac.es registrando su número de socio en su cuenta de usuario. En el momento de realizar el pago se deberá seleccionar “VISA Fnac” y “Pago Aplazado”, y a continuación la opción elegida: 3 meses (importe mínimo 108 €), 10 meses (importe mínimo 299 €), 20 meses (importe mínimo 299 €) u “Otras financiaciones”. En este último caso es necesario indicar la cuota fija seleccionada enviando un email a [clientes@envios.fnac.es](mailto:clientes@envios.fnac.es). En el siguiente [enlace](https://www.fnac.es/financia_tus_compras) se pueden consultar todas las modalidades de financiación disponibles en nuestra web a través de la VISA Fnac.  
  
**Pago con Cheque-Regalo**: Los cheques regalo son válidos en [www.fnac.es](https://www.fnac.es/). El cliente puede utilizarlos para comprar libros, música, cine, software, videojuegos, informática, imagen y sonido, fotografía y videocámaras, con la excepción de compras en viajes, entradas, revelado de fotos y descargas de software y ebooks. Si el importe del cheque-regalo es superior al importe total del pedido, éste será pagado en su totalidad con el cheque regalo, y el importe restante permanecerá en la cuenta de cheques regalo del cliente, en nuestra web, disponible para la siguiente compra. Si el importe del pedido es superior al valor del cheque regalo, podrá pagar la diferencia mediante tarjeta de crédito, o transferencia bancaria (si la diferencia es superior a 100 €). No se admiten los cheques regalo en los pedidos en los que el cliente seleccione como método de pago contra-reembolso, utilice para el pago un cupón descuento o la entrega sea "Recogida en tienda en 1 Hora".  
  
**Pago con Cupón descuento o Código promocional**: Si es generado con motivo de una compra dentro de una promoción, las condiciones que prevalecen serán las que se indiquen en las bases de la promoción, sobre lo que se indique en el cupón/código. Es válido durante el plazo de validez indicado en el cupón/código y únicamente para compras realizadas en [www.fnac.es](https://www.fnac.es/) El cupón descuento o código promocional es personal e intransferible, de un único uso y no se puede canjear por dinero. En caso de que caduque sin haberlo utilizado, no se reemitirá. Dicho cupón/código es válido únicamente para la compra de los artículos o familias indicados en el cupón/código. En caso de no especificarse, será válido para compras de música, cine, software, videojuegos, informática, imagen y sonido, fotografía y videocámaras, con la excepción de compras en libros, viajes, entradas, revelado de fotos y descargas de software y ebooks. El cupón/código puede tener un importe mínimo de compra para su utilización. En caso de que éste no se indique, el importe mínimo de la compra será el del cupón/código. Si el importe del pedido en el que se utilice un cupón/código es superior al valor del cupón/código, puede pagarse el importe restante mediante tarjeta de crédito, reembolso, pago por cheque-regalo o transferencia bancaria. Los cupones/códigos no pueden utilizarse en compras de MarketPlace. Los cupones/códigos no son acumulables.  
Los cupones/códigos Fnac.es no pueden ser utilizados en las tiendas físicas Fnac. No se re-emitirán en caso de anulación del pedido por causa debida al cliente o de desistimiento. En estos casos, se devolverá la parte del precio que se haya abonado por el cliente; pero no la parte que se haya satisfecho mediante el cupón promocional, al tratarse éste de un descuento, y no de un abono. Fnac.es se reserva el derecho de cancelar el pedido en el que se haya utilizado un cupón/código si el cliente infringe las condiciones de dicho cupón/código.  
  
**Pago Tarjeta Regalo (o reembolso)**: Puedes utilizar el importe de las Tarjetas Regalo (o reembolso) que adquieres en las tiendas Fnac España, para comprar en [www.fnac.es](https://www.fnac.es/) No es necesario canjear el importe integro, puedes utilizar una parte y el resto queda acumulado en la tarjeta; este importe acumulado puedes volver a usarlo en la [www.fnac.es](https://www.fnac.es/) o en tu tienda favorita. El importe de la tarjeta regalo o reembolso que hayas utilizado para adquirir productos en www.fnac.es será considerado automáticamente como un Cheque Regalo a todos los efectos.  
  
**Pago con Saldo de Socio**: Puedes canjear tu saldo de socio en las compras que realices en [www.fnac.es](https://www.fnac.es/), excepto si eliges recoger tu pedido en 2 horas en cualquier tienda Fnac. Podrás utilizarlo siempre en múltiplos de 5 € y cuando dispongas en tu cuenta de importes superiores a 5 €. El saldo que utilices en [www.fnac.es](https://www.fnac.es/), será considerado automáticamente como un Cheque Regalo a todos los efectos.  
  
**Pago con PayPal**: Este método de pago, te permite pagar con tu cuenta de PayPal de forma rápida y segura, sin compartir información financiera con Fnac.es. Serás redirigido a la web segura de PayPal, donde introducirás las credenciales de tu cuenta PayPal, aceptando el pago y después a [www.fnac.es](https://www.fnac.es/), donde te confirmaremos tu pedido. Una vez que hayas recibido la confirmación del pedido, PayPal no permite modificar la dirección de envío. Al utilizar esta forma de pago, sólo se cobrarán los artículos enviados y en el momento de la preparación del envío. En tu cuenta bancaria se mostrará una pre-autorización del importe total de tu compra. Esta pre-autorización se liberará automáticamente a los 7 días, dependiendo de tu entidad bancaria. Consulta todos los detalles en tu cuenta de PayPal.  
  
  
[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

**14 . Derecho de desistimiento.**

Si no quedas satisfecho con los productos comprados exclusivamente en [www.fnac.es](https://www.fnac.es/) tienes derecho a desistir del contrato mediante la devolución de tus compras en cualquiera de las tiendas Fnac de España, o en nuestra propia tienda online, conforme a lo dispuesto en los párrafos siguientes.  
  
**Plazo de ejercicio del derecho de desistimiento**: Podrás ejercitar el derecho de desistimiento sin necesidad de justificación en un plazo de 14 días naturales y para todos los artículos, salvo para juguetes, libros, papelería, cofres experiencia, música cine y merchadising que dispones de 30 días naturales desde su recepción para Socios (14 días naturales para No Socios). En caso de devolver el producto sin su embalaje original, el producto se podrá depreciar.  
El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales desde el día en que tú o un tercero indicado por ti, distinto del transportista, recibió el bien. En caso de que en un mismo pedido hayas adquirido múltiples bienes que se te hayan entregado por separado, el plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales desde el día en que tú o un tercero indicado por ti, distinto del transportista, recibió el último de esos bienes.  
En caso de que hayas adquirido un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales desde el día en que tú o un tercero indicado por ti, distinto del transportista, recibió el último componente o material.  
En caso de que hayas contratado la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales desde el día en que tú o un tercero indicado por ti, distinto del transportista, recibió el primero de esos bienes.  
  
**Forma de ejercer el derecho de desistimiento**:  
Para ejercer el derecho de desistimiento respecto de productos comprados exclusivamente en www.fnac.es, deberás manifestar tu decisión inequívoca de desistir del contrato de alguna de las siguientes maneras:  
· Si eliges la opción de devolver el producto en cualquiera de las tiendas físicas Fnac de España, deberás presentar la factura de compra, que puedes descargar desde tu [cuenta](https://secure.fnac.es/account/login). En el caso de los pedidos con "Entrega a Domicilio 2 horas" contacta [aquí](https://www.fnac.es/contacto) con nuestro servicio de Atención al Cliente para obtener la factura. Esta modalidad de desistimiento no está disponible para compras pagadas por transferencia bancaria ni Paypal.  
· Si eliges la opción de devolver el producto a través de nuestra tienda online www.fnac.es, deberás ponerte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente enviando un email a desistimiento@envios.fnac.es para manifestar de forma inequívoca tu decisión de desistir del contrato.  
· Sin perjuicio de lo dispuesto en los dos párrafos anteriores, también podrás optar por ejercer tu derecho de desistimiento cumplimentando y enviando electrónicamente a la cuenta de email [desistimiento@envios.fnac.es](mailto:desistimiento@envios.fnac.es), el formulario de desistimiento que puedes descargarte más abajo, en cuyo caso, te comunicaremos sin demora por correo electrónico la recepción de dicho desistimiento. El derecho de desistimiento se entenderá ejercido dentro de plazo cuando nos hayas enviado la comunicación relativa al ejercicio de este derecho antes de que finalice el plazo correspondiente, en los términos indicados anteriormente.  
  
**Consecuencias del desistimiento**: En caso de que ejercites el derecho de desistimiento te devolveremos todos los pagos que hayamos recibido de tu parte, incluidos los gastos de entrega, excepto si has elegido una opción de entrega diferente a la menos costosa de entrega ordinaria, en cuyo caso no se reembolsarán los costes adicionales que de ello se derive, sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que nos informes de tu decisión de desistir del contrato. No obstante, se podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.  
Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago en que se abonó la compra sin que incurras en ningún gasto como consecuencia del reembolso a excepción de los gastos de devolución del producto. En todos los casos, los productos objeto de devolución deberán encontrarse en perfectas condiciones y con los manuales, accesorios o regalos, cheques, cupones, o cualquier clase de ventajas promocionales, en su caso, incluidos. En caso de devolver el producto sin su embalaje original, el producto se podrá depreciar.  
  
**El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:**  
  
a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.  
b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.  
c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.  
d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.  
e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección a la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega (como por ejemplo artículos de depilación, planchas de Pelo, cortapelos, artículos de barbería, artículos de cuidado dental, masajeadores, procesadores de alimentos, auriculares, o gafas VR).  
f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes.  
g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.  
h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.  
i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.  
j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.  
k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.  
l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.  
m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.  
En el caso de las promociones en las que se adquieran varios artículos independientes como parte de un mismo pack (3x2, 2x1 y similares), en caso de desistimiento, deberá desistirse de todos los productos incluidos dentro de la promoción. Ni en las tiendas físicas, ni en la tienda virtual Fnac.es, se admitirán devoluciones de productos que no hayan sido adquiridos en España. El derecho de desistimiento regulado en el presente apartado sólo será aplicable a los productos adquiridos única y exclusivamente a través de [www.fnac.es](https://www.fnac.es/), por lo que en ningún caso será de aplicación respecto de los productos adquiridos en una tienda física o establecimiento Fnac. El consumidor solo será responsable de la disminución del valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o funcionamiento.  
  
Descarga [aquí](https://imagenes.fnac.es/multimedia/att_cliente/documento_desistimiento.pdf) el formulario de desistimiento.  
[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

**15 . Incidencias en la entrega de los productos.**

Sin perjuicio y con total independencia del derecho de desistimiento y de la garantía legalmente reconocida sobre los productos no conformes, las circunstancias que pueden provocar una incidencia en la entrega de tu producto, son las siguientes:  
**a) Producto dañado por el transporte**: Si en el momento de la recogida o entrega del producto detecta cualquier desperfecto en el embalaje o producto, te rogamos que lo reflejes en el POD (prueba de entrega) del transportista y te pongas en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través del 91 800 12 78 o bien en la cuenta de email [desistimiento@envios.fnac.es](mailto:desistimiento@envios.fnac.es), lo antes posible, para comunicar la incidencia. Fnac.es correrá con los gastos de recogida del producto dañado y entrega del correspondiente al del pedido realizado.  
  
**b) Producto que por error, no corresponde al del pedido**: se deberá comunicar en un plazo de 14 días naturales. Fnac.es correrá con los gastos de recogida del producto equivocado y entrega del correspondiente al del pedido realizado.  
[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice)

**16 . Garantía de los productos.**

El plazo de garantía es de dos años, un año para los productos de segunda mano, desde la entrega del producto, si bien en la misma no se incluyen deficiencias ocasionadas por negligencias, golpes, uso incorrecto o manipulaciones indebidas, instalaciones incorrectas no efectuadas por Servicios Técnicos autorizados cuando proceda, etc, ni materiales que estén desgastados por el uso.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad. Fnac.es se reserva el derecho a solicitar a un servicio técnico oficial de la marca, una verificación del origen del problema o causa de la falta de conformidad.

En caso de resultar un defecto provocado por el mal uso, la reparación será facturable. En aquéllos supuestos que justifiquen la aplicación de la garantía, se optará por la reparación, sustitución del artículo (salvo productos de segunda mano, en los que no se podrá exigir la sustitución), rebaja del precio o devolución, en los términos legalmente establecidos. Dichas gestiones serán gratuitas para el consumidor y usuario. El consumidor y usuario deberá informar sobre la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella.

En el caso en el que tengas que ejercer el derecho de garantía de tu producto, puedes hacerlo de dos maneras:  
a ) Desde Fnac.es, contactando con el Servicio de Atención al Cliente en la cuenta de email [soporte@envios.fnac.es.](mailto:soporte@envios.fnac.es)  
b ) O a través de nuestras tiendas físicas Fnac, dónde deberás presentar la factura, que puedes descargar desde tu [cuenta](https://secure.fnac.es/account/login) Si has elegido como método de envío "Entrega a la carta" contacta con nuestro Servicio de Atención al Cliente desde [aquí](https://www.fnac.es/contacto) y te facilitamos la factura del pedido.

[Volver al Índice](https://www.fnac.es/condiciones_generales#indice_es)

**17 . Legislación aplicable. Resolución de litigios. Sumisión a fuero.**

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario. En caso de que se trate de una compraventa realizada por una empresa que actúe en el marco de su actividad empresarial o comercial, ambas partes se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales de Madrid (España).  
Nuestra entidad se encuentra adherida a [Confianza Online](https://www.confianzaonline.es/) (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle Castelló 24, Esc 1 2° izq., 28001 Madrid (España), teléfono (+34) 91 309 13 47 y fax (+34) 91 402 83 39 (www.confianzaonline.es).  
En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del [Código Ético](https://www.confianzaonline.es/wp-content/uploads/2018/05/Codigo_Etico_CONFIANZA_ONLINE.pdf), los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias [(https://www.confianzaonline.es/consumidores/como-reclamar/formulario-reclamaciones/)](https://www.confianzaonline.es/consumidores/como-reclamar/formulario-reclamaciones/). Si éstas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital, o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.  
Además los clientes pueden acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.