Conditions Générales de Vente

Conditions Générales de Vente (CGV)

Ces **Conditions Générales** contiennent les conditions d'utilisation du service de vente de produits en ligne disponible dans la boutique en ligne Desirel sur https://www.desirel.fr/ (ci-après dénommé le "Webshop"), applicable à la fois aux utilisateurs enregistrés et non enregistrés (ci-après dénommés le "Client").

Le Webshop est accessible sur Internet à l'URL https://www.desirel.fr/. La version actuelle des Conditions Générales peut être téléchargée et imprimée à tout moment en utilisant le bouton Imprimer disponible en bas de la page.

En consultant le Webshop, en vous inscrivant ou en effectuant un achat (en accomplissant l'une de ces actions), un contrat est formé entre le Vendeur et le Client conformément à ces Conditions Générales.

Le Client, en tant qu'utilisateur du Webshop, est tenu d'accepter les termes des présentes Conditions Générales. Si le Client n'accepte pas une quelconque disposition des Conditions Générales, il n'est pas autorisé à utiliser le site ni à effectuer des achats dans le Webshop.

Le traitement des données personnelles du Client est régi par la Politique de confidentialité, disponible directement depuis la page d'accueil ou via le lien suivant : Condition générale d´utilisation.

Les informations techniques nécessaires à l'utilisation du site Web, qui ne sont pas couvertes par les présentes Conditions Générales, sont fournies dans les informations disponibles sur le site Web.

La langue du contrat est le français. Le contrat n'est soumis à aucun code de conduite.

Le système du Vendeur enregistre automatiquement les commandes reçues au format électronique, lesquelles peuvent être consultées ultérieurement par le Client en se connectant à son compte personnel.

Les parties conviennent que les contrats conclus de cette manière ne sont pas considérés comme des contrats écrits, ils ne sont pas archivés par le Vendeur et ne sont donc pas accessibles ultérieurement. Le droit hongrois régira ces contrats.

Contenu :

- **Informations sur le vendeur**
- **Inscription**
- **Processus d'achat**
- **Options techniques pour corriger les erreurs de saisie de données**
- **Validité de l'offre, confirmation**
- **Prix des produits, caractéristiques, emballage**
- **Livraison**
- **Méthodes de paiement**
- **Droit de rétractation**
- **Garantie légale**
- **Garantie commerciale**
- **Limitation de responsabilité**
- **Droits d'auteur**
- **Protection des données**
- **Gestion des réclamations**

1. Informations sur le vendeur

1.1. L'exploitant de cette boutique en ligne (ci-après dénommée : Boutique en ligne) :
Nom de l'entreprise : Fantasy Shop Kft.
Siège social : Hungary, 2724 Újlengyel, Nyári Pál 15.
Tribunal du registre des sociétés : Tribunal du registre des sociétés auprès du Tribunal métropolitain de Budapest
Numéro d'enregistrement de l'entreprise : Cg. 01-09-332884
Numéro fiscal : 26573898-2-13
Numéro de TVA intracommunautaire : HU 26573898

1.2. Le vendeur des produits proposés dans la Boutique en ligne :
Nom de l'entreprise : Webshop Logisztika Kft.
Siège social : 1097 Budapest, Ecseri út 14-16
Tribunal du registre des sociétés : Tribunal du registre des sociétés auprès du Tribunal métropolitain de Budapest
Numéro d'enregistrement de l'entreprise : Cg. 01-09-953952
Numéro fiscal : 23121076-2-43
Numéro de TVA intracommunautaire : HU 23121076
Numéro d'enregistrement pour la protection des données : 03327-0001
(ci-après dénommé : Vendeur)

1.3. Service clientèle
Les informations de contact pour le service clientèle sont disponibles ici.

1.4. Il est recommandé de vérifier l'état impeccable et la fonctionnalité des vêtements et des dispositifs achetés sur le Webshop avant utilisation. Seuls des produits neufs sont vendus sur le Webshop.

1.5. Le Vendeur se réserve le droit de modifier unilatéralement les présentes Conditions Générales de Vente, à condition que les Clients soient informés à l'avance via l'interface du Webshop. Les dispositions modifiées prendront effet lors de la première utilisation du Webshop par le Client après l'entrée en vigueur des modifications, et elles s'appliqueront aux commandes passées après les modifications.

1.6. Tout Client qui n'accepte pas les modifications des règles doit s'abstenir de faire des achats. Les modifications n'affectent pas les contrats déjà conclus (commandes confirmées).

1.7. Le Vendeur est également autorisé à modifier la gamme de produits, les prix, les délais, etc., tels qu'ils sont proposés sur le Webshop. La modification prend effet dès sa publication sur l'interface du Webshop.

1.8. Le contenu du Webshop est exclusivement destiné aux personnes de plus de 18 ans ! Les personnes de moins de dix-huit ans ne sont pas autorisées à visiter le site ou à effectuer des achats. L'individu trompeur est responsable de tout dommage résultant de l'utilisation frauduleuse du Webshop.

2. Inscription

2.1. Toutes les parties du contenu du Webshop sont accessibles à toute personne sans inscription, et l'achat n'est pas conditionné à une inscription valide. Cependant, si le Client souhaite s'inscrire sur le Webshop, les informations suivantes doivent être fournies au Vendeur :

- Nom
- Adresse e-mail
- Mot de passe
- Adresse (adresse de livraison et de facturation)
- Numéro de téléphone

Le Vendeur informera le Client de la réussite de son inscription par e-mail.

2.2. Le Client a le droit de supprimer son inscription à tout moment en envoyant un e-mail à info@desirel.com. Dès réception du message, le Vendeur est tenu de procéder immédiatement à la suppression de l'inscription. Les données utilisateur du Client seront promptement supprimées du système après la suppression ; cependant, cela n'affecte pas la conservation des données et documents relatifs aux commandes déjà passées, ni ne résulte en la suppression de ces données, car leur stockage est imposé par la Section 169 de la loi C de 2000 sur la Comptabilité, et le Vendeur peut en outre rester en droit de traiter ces données sur la base d'autres fondements juridiques indiqués dans la Politique de confidentialité. Une fois supprimées, les données ne peuvent pas être restaurées.

2.3. Le Client est seul responsable de la confidentialité de ses données d'accès utilisateur (en particulier le mot de passe). Si le Client prend connaissance qu'un tiers non autorisé a pu accéder au mot de passe fourni lors de l'inscription, il doit immédiatement changer son mot de passe. Si l'on soupçonne que le tiers utilise de quelque manière que ce soit le mot de passe de manière abusive, le Client est également tenu d'en informer immédiatement le Vendeur.

2.4. Le Client s'engage à mettre à jour les informations personnelles fournies lors de l'inscription si nécessaire, afin de garantir qu'elles soient actuelles, complètes et exactes.

3. Processus d´achat

3.1. Lors de la navigation sur le Webshop, les produits sélectionnés pour être achetés peuvent être ajoutés au panier virtuel en cliquant sur la fonction "Ajouter au panier" sur la page individuelle de chaque produit.

Après avoir sélectionné les produits, le processus de commande commence en cliquant sur le bouton "Procéder au paiement", suivi du remplissage du formulaire de commande pour soumettre la commande. Avant le premier achat sur le Webshop, l'inscription n'est pas obligatoire ; le Client peut effectuer des achats en tant qu'invité. Cependant, si un Client dispose déjà d'un compte, il est conseillé de se connecter à son compte lors des commandes ultérieures. L'inscription facilite les achats futurs et l'accès à diverses réductions.

3.2. Les commandes ne peuvent être passées que par voie électronique via le Webshop. Le Vendeur ne peut accepter et traiter la commande que si le Client remplit tous les champs du formulaire d'inscription et d'achat. Le Vendeur n'est pas responsable des dommages résultant de l'absence de ces informations, ni des problèmes techniques pouvant survenir pendant le processus. Tous frais supplémentaires de livraison ou autres résultant d'adresses incomplètes ou incorrectement fournies, ou d'autres informations, seront à la charge du Client.

3.3. Il est particulièrement important de fournir un numéro de téléphone correct. Le Vendeur ne pourra pas traiter la commande si les informations de contact sont incomplètes.

3.4. En passant une commande, le Client accepte que le Vendeur puisse utiliser des services intermédiaires pour exécuter la commande. Le Vendeur peut faire appel à des sous-traitants, la livraison pouvant occasionnellement être effectuée par un tiers (service de messagerie). Le Vendeur est à la fois l'acheteur et le prestataire des services susmentionnés.

4. Options techniques de correction des erreurs de saisie des données

4.1. Les erreurs de saisie des données peuvent être corrigées avant d'appuyer sur le bouton "Passer la commande". Pour revenir en arrière, utilisez le bouton 'Retour'. Les informations fournies lors de l'inscription, ainsi que le mot de passe de connexion, peuvent être modifiées à tout moment après connexion dans la section 'Informations client'. Le contenu du "Panier" peut être vérifié, modifié ou même supprimé à tout moment. Si une erreur de saisie est détectée après la soumission de la commande, elle doit être signalée immédiatement en envoyant un e-mail à info@desirel.com.

5. Validité de l'offre, confirmation

5.1. Le Vendeur confirmera la réception de l'offre soumise par le Client par un e-mail de confirmation automatique au plus tard 48 heures après réception de l'offre. Cet e-mail de confirmation contiendra les détails fournis par le Client lors du processus d'achat ou d'inscription (informations de facturation et de livraison), l'ID de la commande, la date de la commande, une liste des produits commandés, leurs quantités, les prix des produits, les frais d'expédition et le montant total à payer. Si le Client a déjà soumis sa commande au Vendeur et détecte une erreur dans les données contenues dans l'e-mail de confirmation, il doit en informer le Vendeur dans un délai d'une journée pour éviter l'exécution de toute commande incorrecte.

5.2. Le Client est libéré de son obligation si, dans les 48 heures suivant la soumission de sa commande, il ne reçoit pas d'e-mail de confirmation de la part du Vendeur.

5.3. L'e-mail de confirmation envoyé par le Vendeur sera considéré comme une acceptation de l'offre faite par le Client, établissant ainsi un contrat valide entre le Vendeur et le Client.

5.4. La commande constitue un contrat conclu électroniquement, régi par les dispositions de la Loi CVIII de 2001 sur les services de commerce électronique et certains aspects des services de la société de l'information. Le contrat relève du décret gouvernemental n° 45/2014 (II.26.) sur les règles détaillées des contrats entre consommateurs et entreprises, et prend en compte les dispositions de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil concernant les droits des consommateurs.

6. Prix des produits, caractéristiques, emballage

6.1. Prix des produits

Les prix affichés à côté des produits sont toujours des prix bruts, TVA incluse. Pour les produits affichés avec un prix de 0 ou 1 EUR, ces articles ne sont pas disponibles à la vente au moment de l'affichage. Commander de tels produits est invalide, et l'affichage d'un prix de 0 ou 1 EUR ne constitue pas une offre gratuite. Les prix indiqués dans le Webshop sont valables jusqu'à leur retrait ou modification. Les images des produits et les informations de stock affichées sur le Webshop sont fournies à titre indicatif et peuvent différer des produits réels. En raison des fluctuations rapides des stocks, il est possible que certains produits soient indiqués comme "en stock" alors qu'ils ne sont pas réellement disponibles. Le Vendeur décline toute responsabilité pour de telles erreurs et informera le Client dès que l'erreur sera reconnue. Des erreurs typographiques, y compris des erreurs de prix (en particulier des erreurs de décimale ou des prix de 0 ou 1 EUR), peuvent se produire dans le Webshop. L'Opérateur décline toute responsabilité pour les données publiées et se réserve le droit de rejeter une commande et de ne pas conclure un contrat en cas d'informations incorrectes, ou de se retirer du contrat avant de remplir la commande en envoyant une déclaration au Client concernant l'exécution prévue de la commande.

6.2. Emballage

Les produits commandés seront toujours livrés dans un emballage discret par le Vendeur. L'emballage ne révélera ni le contenu de l'envoi, ni par son apparence, ni par la désignation de l'expéditeur. Le Vendeur traite les données du Client de manière confidentielle

et ne divulguera ni la commande ni les données du Client à quiconque, sauf au Client, et ne les transférera à aucune autre personne ou entreprise (sauf aux entreprises de messagerie). Pour plus d'informations, veuillez consulter la Politique de Confidentialité.

6.3. Caractéristiques importantes et tailles des produits

Les tailles des vêtements érotiques vendus sur le Webshop diffèrent des tailles habituelles (elles sont généralement plus grandes), il est donc particulièrement important d'utiliser le tableau des tailles accessible depuis la page de chaque produit. Le Vendeur recommande fortement à tous les Clients de choisir les bonnes tailles, car les vêtements érotiques ne peuvent pas être échangés pour des raisons d'hygiène si une taille incorrecte est choisie.
La gamme de produits vendus sur le Webshop comprend des sous-vêtements érotiques, des produits d'hygiène intime, des accessoires sexuels, des crèmes, des jeux de société sexuels, des préservatifs, des articles cadeaux, des produits de parapharmacie, etc. Tous les produits disponibles sur le Webshop sont exclusivement destinés aux personnes de plus de 18 ans ! Tous les produits (en particulier les crèmes, lubrifiants et huiles) doivent être tenus hors de portée des enfants ! Les couleurs des différents produits peuvent être affichées différemment selon l'ordinateur de l'utilisateur, et le Vendeur n'est pas responsable des écarts de couleur.

6.4. Gestion des avis clients sur les produits

Les avis et les notes des produits sont vérifiés et modérés manuellement par le personnel de la boutique en ligne. Les notes positives et négatives sont publiées. Les avis dupliqués, obscènes ou autrement illégaux ou contrefaisants ainsi que les avis de clients non réels sont supprimés lors de la modération. L'acheteur peut donner une note au produit après s'être connecté, via un site de comparaison de prix externe ou sur la base de l'e-mail reçu de la boutique en ligne après l'achat. Les avis déjà vérifiés sont marqués comme tels.

7. Livraison

7.1. Livraison

Le Vendeur traite généralement les commandes dans un délai de 3 à 5 jours ouvrables, à condition que le produit soit en stock. Le Vendeur s'efforce de respecter les délais de livraison spécifiés, mais ne peut être tenu responsable si le délai de livraison habituel ne peut être respecté. En cas de retard, le Vendeur informera toujours le Client et lui communiquera le délai de livraison exact.

Veuillez fournir une adresse de livraison (par exemple, une adresse professionnelle) où vous pouvez être disponible en continu les jours ouvrables entre 8h00 et 18h00 pour recevoir le produit.

Lors de la livraison, le Client est tenu de vérifier l'état du colis et de contrôler le nombre de produits reçus. Le Client doit signer le bon de livraison si tout est en ordre. Si l'emballage ou le produit est endommagé, le Client doit demander un rapport sur le problème sur place. Le Client ne peut accepter un emballage endommagé qu'à ses propres risques. Le Vendeur n'est pas en mesure d'accepter des réclamations ultérieures concernant la quantité ou la qualité des marchandises sans rapport. En signant le bon de livraison, le Client reconnaît que le colis et son contenu sont conformes à sa commande (c'est-à-dire que le colis n'est pas incomplet et que ni l'emballage ni le produit ne sont endommagés).

Si la tentative de livraison échoue, le transporteur laissera un avis de passage, et jusqu'à deux autres tentatives de livraison seront effectuées. Les livraisons sont effectuées les jours ouvrables entre 8h00 et 18h00. Le Client est tenu de fournir une adresse de livraison où il peut être contacté durant ces heures. Le colis livré est discret, de sorte qu'une adresse professionnelle peut également être utilisée.

7.1.1. Modes de livraison

Pour connaître les méthodes de livraison et les frais en vigueur, **cliquez ici.**

8. Méthodes de paiement

Pour connaître les méthodes de paiement et les frais en vigueur, **cliquez ici.**

9. Droit de rétractation

Les dispositions de cette section s'appliquent exclusivement à une personne physique agissant en dehors de sa profession, activité indépendante ou activité commerciale, qui achète, commande, reçoit, utilise ou demande des biens, ainsi qu'au destinataire de toute communication commerciale ou offre liée aux biens (ci-après dénommée le « Consommateur »).

Dans le cadre d'un contrat de vente de produit, le Consommateur a le droit de se rétracter du contrat sans justification dans un délai de trente (30) jours à compter du jour :

a) de la réception du produit,
b) dans le cas de plusieurs produits livrés séparément, à compter de la réception du dernier produit,
c) dans le cas d'un produit composé de plusieurs éléments ou pièces, à compter de la réception du dernier élément ou pièce, ou
d) pour les produits livrés régulièrement sur une période définie, à compter de la réception de la première livraison par le Consommateur ou un tiers autre que le transporteur désigné par le Consommateur.

Le Vendeur est légalement tenu d'offrir une période de rétractation de 14 jours calendaires ; toutefois, le Vendeur prolonge cette période à 30 jours calendaires pour permettre au Consommateur d'exercer son droit de rétractation.

Les clients enregistrés — c'est-à-dire les consommateurs qui créent un compte sur Desirel.fr à l'aide de leur adresse e-mail et d'un mot de passe — bénéficient d'un droit de rétractation prolongé. Pour ces clients, le délai de rétractation est porté à 90 jours calendaires.

Le Consommateur a le droit d'exercer son droit de rétractation pendant la période comprise entre la conclusion du contrat et la réception du produit.

9.1. Procédure pour l'exercice du droit de rétractation

Si le Consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il doit envoyer une déclaration non équivoque de son intention de se rétracter (par exemple, par courrier postal ou électronique) au Vendeur en utilisant les coordonnées fournies dans la Section 1 des présentes CGV. Le Consommateur peut également utiliser le formulaire de rétractation disponible via le lien suivant. Le Consommateur exerce son droit de rétractation en temps utile s'il envoie la déclaration de rétractation au Vendeur avant l'expiration du délai mentionné ci-dessus.

La charge de la preuve que le droit de rétractation a été exercé conformément aux dispositions de la Section 10 incombe au Consommateur.
Dans les deux cas, le Vendeur confirmera la réception de la déclaration de rétractation du Consommateur par e-mail sans délai.

Si la rétractation est effectuée par écrit, elle est considérée comme valide si le Consommateur envoie sa déclaration dans les 30 jours calendaires (même le 30ème jour).
En cas de notification par courrier postal, la date d'envoi sera prise en compte, et en cas de notification par e-mail, le moment de l'envoi sera pris en compte par le Vendeur pour calculer le délai. Il est conseillé au Consommateur d'envoyer la lettre par courrier recommandé afin de garantir une preuve de la date d'envoi.

Si le Consommateur se rétracte, il doit retourner le produit à l'adresse spécifiée dans la Section 1 des présentes CGV sans retard injustifié, mais au plus tard 30 jours après la communication de sa rétractation. Le délai est réputé respecté si le Consommateur

envoie (poste ou remet au transporteur) le produit avant l'expiration du délai de 30 jours.

Les frais de retour du produit au Vendeur sont à la charge du Consommateur. Le Vendeur ne peut accepter un colis retourné contre remboursement. Outre les frais de retour du produit, le Consommateur ne supportera aucun autre coût lié à la rétractation.

Si le Consommateur se rétracte du contrat, le Vendeur remboursera tous les paiements reçus du Consommateur, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard 14 jours après réception de la déclaration de rétractation. Cela n'inclut pas les frais supplémentaires encourus par le choix du Consommateur d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins cher proposé par le Vendeur. Le Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à ce que le produit soit retourné ou jusqu'à ce que le Consommateur fournisse une preuve crédible du retour du produit, la première des deux dates étant retenue. Même dans ce cas, les frais de retour du produit sont à la charge du Consommateur conformément aux règlements en vigueur.

Le Vendeur utilisera le même mode de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf si le Consommateur accepte expressément un autre mode de paiement. Le Consommateur ne supportera aucun frais supplémentaire en raison de l'utilisation de ce mode de remboursement alternatif.

Le Consommateur ne peut être tenu responsable que de la dépréciation du produit si celle-ci résulte de manipulations du produit autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement.

9.2. Exclusion du droit de rétractation du Consommateur

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits scellés qui, pour des raisons de santé ou d'hygiène, ne peuvent être retournés après ouverture (par exemple, les accessoires sexuels, les produits cosmétiques, les crèmes, les huiles de massage). Le retour de ces produits n'est pas attendu du Vendeur si le Consommateur a déjà ouvert l'emballage protégeant directement le produit et/ou a commencé à l'utiliser comme prévu, car il ne peut être exclu que le produit soit entré en contact avec le corps humain, des fluides corporels ou des bactéries, compromettant ainsi ses normes d'hygiène ou de santé.

Pour ces produits, le Consommateur ne peut exercer son droit de rétractation que si l'emballage du produit n'a pas été ouvert.

10. Garantie légale

10.1. Garantie pour mauvaise exécution (Garantie implicite)

En cas de mauvaise exécution de la part du Vendeur, le Client a le droit de faire une réclamation au titre de la garantie pour mauvaise exécution.

Dans le cadre d'un contrat de consommation, le Client peut faire valoir ses réclamations au titre de la garantie pour des défauts de produit existant au moment de la livraison dans un délai de deux ans à compter de la réception du produit. Après cette période de deux ans, le Client ne peut plus faire valoir ses droits au titre de la garantie.

Dans le cadre d'un contrat non conclu avec un consommateur, l'ayant droit peut faire valoir ses réclamations au titre de la garantie dans un délai d'un an à compter de la réception du produit.

Le Client peut choisir de demander soit la réparation, soit le remplacement, sauf si l'exécution du recours choisi par le Client est impossible ou entraînerait des coûts supplémentaires disproportionnés pour le Vendeur par rapport aux autres recours disponibles. Si le Client ne demande pas ou ne peut pas demander la réparation ou le remplacement, il peut demander une réduction proportionnelle du prix ou, en dernier recours, se retirer du contrat. Le retrait n'est pas autorisé pour des défauts mineurs.

Le Client peut passer du recours choisi à un autre, mais les frais de ce changement seront à la charge du Client, sauf si cela est justifié ou provoqué par le Vendeur.
Le Client est tenu de notifier le Vendeur du défaut immédiatement après sa découverte, mais au plus tard dans les deux mois suivant la date de découverte.
Le Client peut faire valoir directement sa réclamation au titre de la garantie contre le Vendeur.

Dans l'année suivant la date de l'exécution il n'y a pas d'autres conditions pour faire valoir une réclamation au titre de la garantie au-delà de la notification du Vendeur du défaut, à condition que le Client puisse prouver que le produit a été acheté auprès du Vendeur (en présentant une facture ou une copie de celle-ci). Dans ce cas, le Vendeur ne peut être exempté de la garantie que s'il réfute cette présomption et prouve que le défaut est survenu après la livraison au Client. Si le Vendeur peut prouver que le défaut est dû à une raison imputable au Client, le Vendeur n'est pas tenu d'accepter la réclamation de garantie du Client. **Après un an** à compter de la date d'exécution la charge de la preuve incombe au Client pour prouver que le défaut existait au moment de la livraison.

Si le Client fait valoir sa réclamation au titre de la garantie concernant une pièce séparable du produit, la réclamation de garantie ne sera pas valable pour d'autres parties du produit.

10.2. Garantie de produit

En cas de défaut du produit (un bien meuble), le Client, qui est un consommateur, peut, à sa discrétion, faire valoir soit les droits spécifiés dans la Section 10.1, soit la garantie de produit.

Cependant, le Consommateur ne peut pas faire valoir à la fois une garantie pour mauvaise exécution et une garantie de produit pour le même défaut simultanément. Si le Consommateur fait valoir une garantie de produit avec succès, il peut faire valoir sa garantie pour mauvaise exécution concernant le produit remplacé ou la pièce réparée contre le fabricant.

Dans le cadre de la garantie de produit, le Consommateur peut uniquement demander la réparation ou le remplacement du produit défectueux. Une compensation monétaire, une réduction de prix et un retrait ne sont pas des recours disponibles au titre de la garantie de produit, car il n'existe pas de relation contractuelle entre le fabricant et le Consommateur. Le Consommateur doit prouver le défaut lorsqu'il fait valoir une réclamation au titre de la garantie de produit.

Un produit est considéré comme défectueux s'il ne répond pas aux exigences de qualité en vigueur au moment de sa mise sur le marché ou ne possède pas les caractéristiques décrites par le fabricant.

Le Consommateur peut faire valoir sa réclamation au titre de la garantie de produit dans un délai de deux ans à compter de la mise sur le marché du produit par le fabricant. Après cette période, le Consommateur perd ce droit. Le Consommateur doit notifier sans délai le fabricant du défaut après sa découverte. Un défaut signalé dans les deux mois suivant sa découverte est considéré comme ayant été signalé sans délai. Le Consommateur est responsable de tout dommage résultant d'une notification tardive.

Le Consommateur peut faire valoir sa réclamation au titre de la garantie de produit contre le fabricant ou le distributeur (Vendeur) du bien meuble.
Conformément au Code civil, le fabricant et le distributeur sont considérés comme des fabricants.

Le fabricant ou le distributeur (Vendeur) est exonéré de sa responsabilité en matière de garantie de produit s'il peut prouver que :

- le produit n'a pas été fabriqué ou distribué dans le cadre de son activité commerciale, ou
- le défaut n'était pas décelable compte tenu de l'état des connaissances scientifiques et techniques au moment de la mise sur le marché du produit, ou
- le défaut résulte de l'application de la législation ou des exigences réglementaires obligatoires.

Le fabricant ou le distributeur (Vendeur) n'a besoin de prouver qu'une seule de ces raisons pour être exonéré de toute responsabilité.

11. Garantie commerciale

Les garanties obligatoires pour les biens de consommation sont régies par le décret gouvernemental n° 151/2003 (IX. 22.) concernant la garantie obligatoire pour certains biens de consommation durables. Le champ d'application de ce décret concerne uniquement les nouveaux produits vendus dans le cadre de contrats de consommation en Hongrie et répertoriés dans l'annexe du décret.

Pour nos produits motorisés et nos meubles sexuels, les périodes de garantie sont les suivantes :

- Pour les produits dont le prix de vente est de 25 € (ou l'équivalent dans la monnaie locale du pays concerné, calculé en fonction du taux de change quotidien) ou plus, mais inférieur à 630 € (ou l'équivalent dans la monnaie locale), la période de garantie est de 2 ans.
- Pour les produits dont le prix de vente dépasse 630 €, la période de garantie est de 3 ans.

La garantie n'affecte pas les droits du Client en vertu des réglementations sur la garantie légale.

La période de garantie commence à la date de mise en service du produit, qui correspond à la date de réalisation indiquée sur la facture émise au Client. Cette facture sert également de certificat de garantie pour le produit.

La garantie ne couvre pas les défauts survenus après la remise du produit au Consommateur, tels que les défauts résultant de :

- Une installation incorrecte (sauf si l'installation a été effectuée par le Vendeur ou son représentant, ou si l'installation incorrecte est due à des erreurs dans le manuel d'utilisation),
- Une utilisation inappropriée contraire aux instructions du manuel d'utilisation,
- Un stockage incorrect, une mauvaise manipulation ou des dommages,
- Des catastrophes naturelles ou d'autres facteurs externes.

En cas de défauts couverts par la garantie, le Consommateur a le droit de :

- Demander en premier lieu la réparation ou le remplacement, sauf si la solution choisie est impossible ou entraînerait des coûts supplémentaires disproportionnés pour le Vendeur par rapport à d'autres recours, en tenant compte de la valeur du produit en parfait état, de la gravité du défaut et du préjudice subi par le Consommateur en raison de l'exécution de la réclamation au titre de la garantie.
- Si le Vendeur n'entreprend pas la réparation ou le remplacement, ne peut pas les effectuer dans un délai raisonnable, ou si l'intérêt du Consommateur pour la réparation ou le remplacement cesse, le Consommateur peut demander une réduction proportionnelle du prix d'achat ou se retirer du contrat. Toutefois, la rétractation n'est pas autorisée pour des défauts mineurs.

La réparation ou le remplacement doit être effectué dans un délai raisonnable, en tenant compte des caractéristiques du produit et de l'objectif attendu par le Consommateur, sans causer de désagréments importants au Consommateur. Le Vendeur réparera ou remplacera le produit dans un délai maximum de 8 jours.

Si le produit ne peut pas être réparé, le Vendeur est tenu de le remplacer pendant la période de garantie. Dans ce cas, aucune nouvelle réparation ne sera proposée.

Seules des pièces neuves peuvent être utilisées pour les réparations.

La période pendant laquelle le Consommateur ne peut pas utiliser le produit en raison de la réparation ne compte pas dans la période de garantie. Si le produit ou une partie du produit est remplacé ou réparé, la période de garantie recommence pour le produit ou la partie remplacée (réparée) et pour tout défaut résultant de la réparation.

Les coûts liés à l'exécution des obligations de garantie sont à la charge du Vendeur.

Cependant, le Consommateur ne peut pas faire valoir à la fois une garantie pour mauvaise exécution et une garantie de produit pour le même défaut, ni faire valoir une garantie de produit et une garantie du fabricant en même temps. Nonobstant ces limitations, les droits découlant de la garantie restent disponibles pour le Consommateur indépendamment des droits spécifiés dans les sections 11.1 et 11.2.

Exécution des réclamations de garantie ou de garantie légale

Le Client peut faire valoir ses réclamations de garantie ou de garantie légale pour les produits achetés en personne à l'adresse du Vendeur, par e-mail ou par téléphone.
Nom : Webshop Logisztika Kft.
Adresse : 1097 Budapest, Ecseri út 14-16
E-mail : garancia@webshoplog.hu

Pour plus d'informations sur le retour des produits et la confirmation des contrats, **cliquez ici.**

Si le produit étiqueté comme défectueux ne présente pas de défaut, et qu'aucun autre défaut n'est constaté lors de l'inspection, le Vendeur n'est pas tenu de remplir ses obligations de garantie, ne remplacera pas le produit et ne remboursera pas le prix d'achat. Dans ce cas, le Client a toujours le droit de récupérer le produit en personne ou de demander une nouvelle livraison à ses propres frais.

En cas de litige juridique, nos clients peuvent également engager une procédure devant la Commission de Conciliation opérée par les chambres de commerce et d'industrie du comté (ou de la ville). Pour plus d'informations, consultez le site : https://www.bekeltetes.hu/.

12. Limitation de responsabilité

L'achat sur le Webshop implique que le Client est conscient des possibilités et des limitations de l'internet, en particulier en ce qui concerne la performance technique et les erreurs potentielles.

Le Vendeur n'est en aucun cas responsable des éléments suivants, quelle qu'en soit la raison :

- L'impossibilité d'envoyer ou de recevoir des données via internet, ou l'altération accidentelle de toute donnée.
- Toute défaillance opérationnelle du réseau internet qui empêche le bon fonctionnement du Webshop et du processus d'achat.
- Tout dysfonctionnement des lignes de communication ou des dispositifs de réception.
- La perte de toute donnée, qu'elle soit envoyée par courrier non recommandé ou recommandé, qu'il s'agisse de documents papier ou électroniques.
- Le mauvais fonctionnement de tout logiciel.
- Les conséquences de tout bug logiciel, événement extraordinaire ou dysfonctionnement technique.

Le Vendeur ne peut être tenu responsable, pour quelque motif que ce soit, des dommages directs ou indirects résultant de la connexion ou de la consultation du Webshop par le Client.

Le Client est responsable de tout dommage résultant de la fourniture ou de la divulgation des données personnelles d'une autre personne dans le Webshop. Dans ce cas, le Vendeur fournira une coopération complète aux autorités compétentes pour identifier la personne responsable de la violation.

Les canaux de communication publics au sein du Webshop (tels que la rédaction d'avis sur les produits) sont disponibles à chaque Client à ses propres risques. Bien que le Webshop ne soit pas modéré automatiquement, si une notification ou un signalement est fait concernant du contenu illicite ou nuisible, ou si le Vendeur prend connaissance de ce contenu par d'autres moyens, le Vendeur se réserve le droit de supprimer temporairement ou définitivement tout ou partie de ce contenu sans explication. En cas de violations répétées ou graves, le Vendeur est en droit de bannir définitivement le Client de l'utilisation du site, y compris la suppression de son inscription.

13. Droits d´auteur

Tout le contenu disponible sur l'interface du Webshop (textes, articles, descriptions de produits, informations, présentes CGV, images et autres données) est la propriété intellectuelle du Vendeur, sans aucune limitation géographique ou temporelle. Il est formellement interdit d'utiliser, de modifier, de copier ou d'exploiter de quelque manière que ce soit le contenu téléchargé du Webshop à des fins autres que celles de l'achat sur le Webshop. En cas de violation des droits de propriété intellectuelle du Vendeur ou de manquement à ce contrat, le Vendeur engagera immédiatement des poursuites judiciaires contre la partie contrevenante. En utilisant le Webshop, le Client reconnaît que copier ou utiliser le contenu du Webshop à des fins autres que celles décrites ici constitue une violation (et une infraction aux présentes CGV), même si le contenu n'est pas protégé par le droit d'auteur. Pour toute violation de ce type, le Client accepte de verser au Vendeur une pénalité d'au moins 500 €, sans que le Vendeur ait à prouver les dommages subis.

Le Vendeur se réserve le droit d'engager des poursuites devant les tribunaux ou auprès des autorités contre toute personne qui commet ou tente de commettre une infraction lors de l'utilisation du Webshop (y compris lors d'achats). Le Webshop ne peut être tenu responsable de toute infraction commise par un tiers à l'encontre d'un utilisateur ou d'un Client.
En cas de violation liée à l'utilisation du site ou de préjudice porté aux intérêts du Vendeur, ce dernier se réserve le droit de suspendre immédiatement l'inscription du Client, de supprimer ses données personnelles et autres, et d'annuler son inscription. Les données peuvent continuer à être traitées dans le cadre de procédures judiciaires relatives à la violation ou au préjudice. Le Vendeur n'est pas tenu de notifier le Client de ces actions.
Il est permis de placer un lien hypertexte vers le Webshop. Toutefois, le Vendeur se réserve le droit de demander la suppression de tels liens sans avoir à fournir de justification.
L'affichage du Webshop ou de toute partie de celui-ci sur un autre domaine, par exemple sous la forme d'une application encadrée ou comme partie d'un autre site Web, n'est possible qu'avec l'autorisation écrite préalable.
Tout site Web qui place un lien vers le Webshop ne doit pas donner l'impression que le Vendeur approuve ou soutient les services ou produits offerts ou vendus sur ce site Web.
Le site Web en lien ne doit pas fournir de fausses informations sur la relation juridique entre le Vendeur et le site Web en lien, ni sur le Webshop lui-même. Le Vendeur prendra des mesures contre tout lien vers le Webshop qui porterait atteinte à la réputation ou aux intérêts du Vendeur ou du Webshop.
Certaines fonctionnalités du Webshop placent des identifiants uniques, appelés cookies, sur l'ordinateur de l'utilisateur. Ces cookies sont utilisés uniquement pour faciliter l'authentification des utilisateurs, et l'opérateur ne les utilise à aucune autre fin. La désactivation des cookies ne bloque pas l'utilisation des services du Webshop.

14. Protection des données

Les informations concernant le traitement des données sur le Webshop sont disponibles via le lien suivant : Condition générale d´utilisation.

Paiement Barion One-Click (Données de carte enregistrées)

Le système Barion offre aux clients la possibilité d'utiliser le paiement « One-Click », où les données de la carte bancaire sont stockées en toute sécurité sous forme tokenisée. L'avantage de cette fonctionnalité est que les achats futurs peuvent être effectués plus rapidement sans avoir à ressaisir les informations de la carte. Les données de carte enregistrées peuvent être supprimées à tout moment par le client via son compte dans le système UNAS ou via la plateforme Barion. Le service de paiement est fourni par Barion Payment Zrt., un établissement financier agréé par la Banque centrale de Hongrie.

15. Gestion des plaintes

L'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse postale pour soumettre des plaintes et pour la communication sont les mêmes que les coordonnées du service clientèle listées au paragraphe n° 1 du document des Conditions Générales de Vente.

Les clients peuvent soumettre leurs plaintes par écrit au service clientèle.

Le Vendeur enquêtera immédiatement sur toute plainte verbale et y remédiera si nécessaire. Si le Client n'est pas d'accord avec la manière dont la plainte est traitée, le Vendeur consignera immédiatement la plainte ainsi que sa position sur le sujet par écrit et en remettra une copie au Client. Si l'enquête immédiate de la plainte n'est pas possible, le Vendeur consignera rapidement la plainte par écrit et en remettra une copie au Client, après quoi il procédera conformément aux règles de traitement des plaintes écrites.

En cas de plainte verbale faite par téléphone ou via d'autres services de communication électronique, le Vendeur enverra une copie du dossier de la plainte au Client en même temps que la réponse de fond.

Dans tous les autres cas, le Vendeur procédera selon les règles de traitement des plaintes écrites.

Les plaintes soumises par téléphone ou par d'autres dispositifs de communication recevront un identifiant unique, ce qui facilitera le suivi de la plainte à l'avenir.
Le Vendeur fournira une réponse de fond aux plaintes écrites dans un délai de 30 jours. Aux fins du présent accord, cela inclut l'envoi de la réponse par courrier.
Si la plainte est rejetée, le Vendeur informera le Client des raisons du rejet.

15.1. Autres recours juridiques

Si un litige entre le Vendeur et le Client n'est pas résolu par des négociations avec le Vendeur, le Client, qui est un consommateur, peut s'adresser à l'organe de conciliation ayant compétence sur son lieu de résidence ou de domicile et engager une procédure, ou il peut également s'adresser à l'organe de conciliation compétent pour le siège social du Vendeur. De plus, les recours légaux suivants sont disponibles pour le Client :

a) **Plainte auprès de l'autorité de protection des consommateurs**

Si le Client estime que ses droits de consommateur ont été violés, il est en droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des consommateurs de son lieu de résidence. Après évaluation de la plainte, l'autorité décidera s'il convient d'engager une procédure de protection des consommateurs.
Les clients peuvent localiser l'autorité compétente en fonction de la région de la plainte via le lien suivant :
Liste des autorités régionales : https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

b) **Initiation des procédures auprès de l'organe de conciliation**

Coordonnées des organes de conciliation : https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek

Si le Vendeur rejette la plainte du Client, ce dernier a le droit d'engager une procédure de conciliation auprès de l'organe de conciliation compétent pour son lieu de résidence ou de domicile. L'initiation de la procédure de conciliation est conditionnée au fait que le Client ait tenté de résoudre le différend directement avec le Vendeur.
L'organe de conciliation a pour mission de résoudre les litiges de consommation en dehors des procédures judiciaires. Sa tâche est de tenter de parvenir à un accord entre le Vendeur et le Client pour résoudre le litige de consommation.

Les procédures de conciliation sont initiées à la demande du consommateur. La demande doit être soumise par écrit au président de l'organe de conciliation.

Organe de conciliation compétent pour le siège social du Vendeur :

Organe de conciliation de Budapest
Adresse : 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Adresse postale : 1253 Budapest, Pf.: 10
Email : bekelteto.testulet@bkik.hu
Fax : +36 (1) 488 21 86
Téléphone : +36 (1) 488 21 31

Pendant les procédures de conciliation, le Vendeur est tenu de coopérer.
Pour les besoins des règles relatives aux organes de conciliation, les consommateurs sont définis comme des organisations civiles, des églises, des copropriétés, des coopératives de logement, des micro-, petites et moyennes entreprises qui achètent, commandent, reçoivent ou utilisent des biens, ou sont les destinataires de communications commerciales ou d'offres liées à des biens.

c) **Engagement de procédures judiciaires**

Le Client a le droit de poursuivre sa réclamation résultant du litige de consommation devant les tribunaux en vertu du Code civil (loi V de 2013) et du Code de procédure civile (loi CXXX de 2016).

En vigueur à compter du : 28.09.2026.