

Conditions générales de vente

Les conditions générales de vente en vigueur dans la boutique en ligne Tullitoys.pl s'appliquent à compter du 22 avril 2025.

Nous vous informons qu'en utilisant la boutique en ligne www.tullitoys.fr (ci-après dénommée « la boutique en ligne »), vous acceptez les présentes conditions générales de vente. L'utilisation de la boutique en ligne n'est autorisée que si l'utilisateur a pris connaissance des présentes conditions et les accepte dans leur intégralité. La société Modell & Hobby Kft. (ci-après dénommée « l'opérateur ») se réserve le droit de modifier à tout moment les dispositions des présentes conditions générales, l'offre de produits, les prix, les délais, etc. Les modifications prennent effet dès leur publication sur la boutique en ligne. Le client qui n'accepte pas les modifications apportées doit cesser d'utiliser les services de la boutique en ligne. Ces modifications ne s'appliquent pas aux contrats déjà conclus (commandes confirmées).

1. Dispositions générales:

1.1. La boutique en ligne est exploitée par la société Modell & Hobby Kft. (ci-après dénommée « l'opérateur »).

1.2. Les coordonnées de l'opérateur sont les suivantes:

Nom de l'entreprise: Modell & Hobby Korlátolt Felelősségű Társaság

Adresse postale et service clientèle: Hongrie, 1211 Budapest, rue Szikratávíró 12, entrepôt C/3

Contact: info@tullitoys.fr

Siège social et bureau principal: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12–14, Lurdy Ház, 2^e étage

Numéro d'immatriculation: 01-09-72424357

Registre du commerce: Département du Registre du commerce

Numéro de TVA: 10929829-2-43

Numéro de TVA intracommunautaire: HU10929829

Numéro de compte bancaire: HU64107000246662414950000005

SWIFT: CIBHHUHB

Langue du contrat: français

Fournisseur d'hébergement: Rackforest Kft.

Hongrie, 1116 Budapest, rue Sáfrány 6

Numéro d'enregistrement : 01-09-914549

Numéro de TVA : 14671858-2-43

info@rackforest.hu

Les coordonnées ci-dessus servent également à l'introduction des réclamations.

1.3. Les visiteurs de la boutique en ligne peuvent librement consulter l'offre de produits. Toutefois, pour effectuer un achat, il est nécessaire de créer un compte utilisateur au préalable. Les conditions générales de la boutique en ligne contiennent également d'autres dispositions relatives à la passation de commandes, au paiement, à la livraison, ainsi qu'à la conclusion et à l'exécution du contrat. Nous vous invitons à lire attentivement les présentes conditions générales de vente. La version actuelle des conditions générales est toujours accessible sur la page d'accueil de la boutique en ligne et peut être consultée à tout moment. Avant de passer commande, l'utilisateur aura la possibilité de prendre connaissance des conditions générales, lesquelles seront acceptées en cliquant sur le lien prévu à cet effet. La passation d'une commande et l'acceptation des conditions générales entraînent la conclusion d'un contrat entre l'opérateur et l'utilisateur de la boutique en ligne, conformément aux dispositions du présent règlement. Si vous n'acceptez pas les conditions générales, vous ne pouvez pas effectuer d'achat dans la boutique en ligne.

1.4. L'utilisation de la boutique en ligne ainsi que la communication des données nécessaires à l'utilisation des services proposés sont volontaires. L'opérateur n'utilise les données que dans la mesure nécessaire à la fourniture correcte des services, conformément aux dispositions du point 7 (Gestion des données) des présentes conditions générales.

1.5. L'opérateur de la boutique en ligne se réserve le droit de modifier les dispositions des présentes conditions générales, l'offre de produits, les prix d'achat, les délais, etc. L'obligation de vendre un produit à un prix déterminé ne s'applique que jusqu'à la modification de ce prix telle que publiée sur la boutique en ligne. Les modifications prennent effet dès leur publication sur la boutique en ligne. L'acheteur qui n'est pas d'accord avec les modifications apportées doit cesser ses achats. Ces modifications ne s'appliquent pas aux contrats déjà existants.

2. Procédure d'achat et conclusion du contrat de vente

2.1. Lors d'un achat effectué via la boutique en ligne, un contrat de livraison (contrat d'achat-vente) est conclu entre l'acheteur (l'utilisateur) et le vendeur, sur la base de la commande passée et de sa confirmation. Les relations juridiques découlant de ce contrat ne naissent pas automatiquement, mais sont régies en détail par les dispositions des présentes conditions générales. Conformément à la législation en vigueur, la boutique en ligne est tenue de confirmer la réception de la commande dans un délai de 48 heures — à défaut,

l'acheteur est libéré de ses obligations. La confirmation automatique envoyée par le vendeur à l'acheteur après réception de la commande constitue uniquement un accusé de réception de celle-ci.

2.2. La passation d'une commande par l'acheteur équivaut à une offre d'achat. Une fois la commande validée avec succès et les données confirmées, le contrat est considéré comme conclu par l'envoi d'un courrier électronique non automatisé du vendeur à l'acheteur.

Au moment où l'acheteur reçoit de la part du vendeur un message électronique contenant les détails de l'exécution de la commande — notamment une notification indiquant que le colis a été remis au service de livraison et précisant la date de livraison estimée — cela signifie que la boutique en ligne a accepté la commande.

2.3. Le prestataire de services se réserve le droit de contester sa déclaration d'intention concernant la commande passée par l'acheteur, conformément aux dispositions de la loi V de 2013 — Code civil hongrois (notamment les articles 1:3, paragraphe 1 ; 1:4, paragraphe 2 ; et 1:5, paragraphe 1), en cas de soupçon fondé de violation de la législation.

2.3.1. La commande est contraire aux dispositions légales, notamment (sans s'y limiter) dans les cas suivants: •L'acheteur a passé la commande en violation des principes de bonne foi et d'honnêteté; •La commande enfreint des lois, accords ou règlements du fait de l'acheteur; •L'acheteur agit en violation de l'interdiction d'abus de droit; •L'acheteur induit ou tente d'induire le vendeur en erreur (par exemple en passant une commande sans intention réelle de conclure un contrat, dans le but d'une revente ultérieure ou de profiter illégalement de remises temporaires ou de les exploiter de manière abusive).

2.4. Les commandes sont enregistrées dans la boutique en ligne et automatiquement conservées sous format électronique. Le client peut ultérieurement demander l'accès à ces commandes. Conformément à la loi hongroise CVIII de 2001 relative à certains aspects des services de commerce électronique et des services de la société de l'information, le contrat conclu via une commande passée dans la boutique en ligne est considéré comme un contrat conclu par écrit. Le contrat est rédigé en hongrois et régi par le droit hongrois. Les dispositions des présentes conditions générales s'appliquent au contrat. Le vendeur envoie une copie électronique de la commande, avec son numéro de référence, sur demande du client.

2.5. Étant donné que le contrat est considéré comme conclu par écrit, les parties conviennent que toute communication entre l'opérateur et l'acheteur effectuée via l'adresse e-mail fournie lors de l'enregistrement ou de la commande sera considérée comme une communication écrite.

2.6. La confirmation de commande envoyée par courrier électronique constitue le contenu du contrat entre l'opérateur et l'utilisateur. L'envoi de cette confirmation par e-mail est conforme aux dispositions du décret gouvernemental hongrois n° 45/2014 (II.26.), et répond aux exigences de la « confirmation écrite » conformément à l'article 18 dudit décret. Il est recommandé de lire attentivement les documents et de les conserver. Pour toute question, veuillez contacter notre service clientèle.

2.7. Les commandes peuvent être passées via la boutique en ligne. L'opérateur ne peut accepter et confirmer une commande passée sur la boutique en ligne que si l'acheteur a correctement rempli tous les champs obligatoires sur les pages d'inscription et de commande. La boutique en ligne décline toute responsabilité en cas de dommages résultant du non-respect de ces obligations ou de problèmes techniques survenant pendant le processus d'achat. Les frais de livraison et tous les coûts supplémentaires découlant d'une adresse ou d'autres données incorrectes ou insuffisamment précises sont entièrement à la charge de l'acheteur.

2.8. Possibilités techniques de correction des erreurs de saisie : les erreurs dans les données saisies peuvent être corrigées avant de cliquer sur le bouton « Finaliser la commande », qui apparaît à la fin du processus d'achat après la sélection du mode de paiement. Pour corriger les données, vous pouvez utiliser le bouton « Modifier » ou revenir à l'étape précédente à l'aide du schéma du processus d'achat situé en haut de la page. Les identifiants de connexion et le mot de passe saisis lors de l'enregistrement peuvent être modifiés à tout moment dans la section « Mes données » après connexion au compte. Le contenu du panier peut être consulté, modifié ou supprimé à tout moment. Si une erreur est détectée après la passation de la commande, elle doit être signalée immédiatement à l'adresse suivante : info@tullitoys.fr.

2.9. Il est très important de fournir un numéro de téléphone valide, car dans de nombreux cas, la boutique en ligne contacte le client par téléphone avant la livraison. Si les coordonnées sont incomplètes, le vendeur ne traitera pas la commande.

2.10. Lors de la navigation sur la boutique en ligne, vous pouvez ajouter les produits sélectionnés à votre panier virtuel en cliquant sur l'option « Ajouter au panier » sur la page du produit concerné. Après avoir sélectionné les produits, vous pouvez cliquer sur le bouton « Passer au paiement » pour entamer le processus de commande. Une fois l'adresse de livraison renseignée, le mode de livraison et le mode de paiement choisis, la commande est considérée comme passée et transmise. Avant que l'obligation de paiement ne prenne effet, la boutique en ligne informe clairement l'utilisateur que la validation de la commande implique une obligation de paiement.

2.11. Veuillez noter que le système de la boutique en ligne traite chaque commande finalisée comme une commande distincte. Par conséquent, les commandes passées successivement par le même client à la même adresse seront expédiées dans des colis séparés, et des frais de livraison distincts seront facturés pour chacune d'entre elles.

2.12. Une inscription est requise avant d'effectuer un premier achat dans la boutique en ligne. Pour les commandes ultérieures, l'utilisateur devra se connecter à son compte déjà créé. L'enregistrement facilite les achats futurs et permet de bénéficier d'éventuelles remises.

2.13. Les prix indiqués sur le site Internet sont toujours des prix TTC, incluant la TVA. Les prix TTC comprennent la taxe sur la valeur ajoutée applicable au moment de l'achat, en fonction de la catégorie du produit concerné. Les prix affichés dans la boutique en ligne sont valables jusqu'à ce qu'ils soient modifiés.

2.14. Le vendeur s'engage à livrer les produits commandés par l'acheteur à l'adresse de livraison indiquée dans la commande, conformément aux dispositions des présentes conditions générales et à la confirmation de commande.

2.15. L'utilisateur peut recevoir le produit à l'adresse indiquée dans la commande et payer le prix d'achat, ainsi que tous les frais supplémentaires éventuels (tels que les frais de livraison ou les frais de retour), soit à la livraison, soit à l'avance, conformément aux présentes conditions générales.

2.16. La boutique en ligne propose périodiquement des offres spéciales sous forme de lots de produits. Leur contenu et leurs conditions sont définis dans la description de l'offre affichée sur la page du produit concerné, et restent valables pendant toute la durée de l'offre. Les offres groupées ne peuvent pas être divisées. Les produits faisant partie du lot ne peuvent pas être remplacés par d'autres articles. En cas de retour, tous les produits inclus dans le lot doivent être retournés ensemble.

2.17 Méthodes de paiement

1. L'acheteur peut régler les produits commandés ainsi que les éventuels frais supplémentaires (toujours clairement indiqués lors du processus de commande) à l'avance par virement bancaire, par paiement en ligne sécurisé par carte bancaire, en espèces ou par carte au point de service clientèle, ou encore en espèces ou par carte à la livraison auprès du coursier (contre remboursement). En cas de choix du paiement contre remboursement, la boutique en ligne peut appliquer des frais de traitement, dont l'acheteur sera informé au moment de la commande.
2. La boutique en ligne propose périodiquement des achats à prix réduit via des coupons de réduction. Dans le cadre de telles promotions, le prix du produit peut être partiellement ou totalement réglé en saisissant les informations du coupon dans l'interface de la boutique en ligne. Le code du coupon doit être saisi dans le champ prévu à cet effet pendant le processus de paiement, durant sa période de validité et conformément aux conditions d'utilisation. Un seul coupon peut être utilisé par commande ; les coupons ne sont pas cumulables. Des informations complémentaires sur les modalités d'utilisation des coupons sont disponibles dans le règlement de la promotion concernée.
3. Pour des raisons légitimes, la boutique en ligne peut restreindre la possibilité de paiement contre remboursement pour un acheteur donné. Pour déterminer les méthodes de paiement disponibles, la boutique en ligne coopère avec la société Utánvét Ellenőr Kft. En cas de restriction, les seules méthodes de paiement disponibles seront le virement bancaire ou le paiement en ligne par carte.

2.18 Méthodes de réception

1. L'acheteur peut recevoir les produits commandés par livraison à l'adresse indiquée, par livraison dans un point relais sélectionné ou par retrait en personne au centre de service clientèle du vendeur. L'acheteur sera informé par e-mail ou par téléphone de la date de livraison prévue ou de la possibilité de retrait en personne.
2. En cas de livraison dans un point relais, la boutique en ligne envoie le colis dans un point de retrait ou un casier automatique (type consigne). Une fois le colis livré, l'acheteur recevra une notification par e-mail et pourra récupérer son colis dans le délai précisé dans le message.
3. En cas de retrait en personne, l'acheteur recevra une notification par e-mail et par SMS, après quoi il pourra retirer son colis personnellement dans un délai de 3 jours ouvrables au centre de service clientèle. La boutique en ligne conserve les produits commandés (réservés) pendant un maximum de 3 jours ouvrables. Il n'est pas possible de prolonger ce délai de conservation – aucun retrait ultérieur ne sera accepté. Les horaires d'ouverture du centre de service clientèle seront indiqués dans le message de notification.
4. En principe, la boutique en ligne livre les produits dans un délai de 1 à 2 jours ouvrables, à condition que les articles commandés soient en stock.

2.19 Lors de la réception du colis par l'intermédiaire d'un service de messagerie, l'acheteur est tenu de vérifier que l'emballage n'est pas endommagé. En cas de retrait en personne, il doit également vérifier que la quantité des articles commandés est correcte et signer un accusé de réception. Il est également recommandé de vérifier l'état des produits eux-mêmes au moment de la réception, et en cas de dommage ou de manquant constaté, de dresser immédiatement un constat sur place. Si l'emballage est endommagé, nous vous prions de ne pas accepter la livraison. L'absence de constat ne remet pas en cause les droits du consommateur relatifs à la rétractation d'un contrat conclu à distance, à une réclamation pour vice caché ou à l'exercice d'un droit à la garantie légale. Toutefois, conformément à la législation en vigueur, notre société se réserve le droit de prouver que le dommage est survenu après la livraison.

2.20 En cas d'échec de la première tentative de livraison, le coursier laissera un avis de passage et effectuera une nouvelle tentative. Les livraisons sont effectuées les jours ouvrables entre 8h00 et 17h00. L'acheteur est tenu de fournir une adresse de livraison précise et un numéro de téléphone où il peut être joint pendant ce créneau horaire. Outre les règles générales de livraison décrites ci-dessus, certaines commandes passées sur la boutique en ligne peuvent être soumises à des conditions, frais ou remises spécifiques en matière de livraison. Des informations détaillées sur la livraison sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.tullitoys.fr/information>

3. Garantie

3.1. En cas de garantie accordée, l'opérateur est responsable des défauts apparus pendant la période de garantie, conformément à la législation en vigueur. La garantie n'affecte pas les droits légaux des consommateurs (par exemple, ceux liés à la garantie légale de conformité). Le vendeur est déchargé de toute responsabilité au titre de la garantie s'il prouve que le défaut est survenu après l'exécution de ses obligations.

3.2. En cas de vente dans le cadre d'un contrat conclu avec un consommateur et portant sur une garantie obligatoire pour certains biens durables spécifiés à l'annexe 1 du décret gouvernemental hongrois n° 151/2003 (IX. 22.), les obligations de garantie ne s'appliquent qu'aux biens neufs.

Pour les produits achetés en Croatie et mis sur le marché par la société MODEL & HOBBY Kft., la garantie s'applique conformément aux dispositions de ce décret:

- un (1) an pour un prix de vente compris entre 26 EUR et 260 EUR maximum
- deux (2) ans si le prix de vente est supérieur à 260 EUR mais ne dépasse pas 663 EUR
- trois (3) ans pour un prix de vente supérieur à 663 EUR

Une réclamation au titre de la garantie peut être faite pendant la période de garantie ; le non-respect de ce délai entraîne la perte du droit à la garantie.

3.3. Le consommateur peut faire valoir son droit à la garantie en présentant la carte de garantie reçue lors de l'achat ou, à défaut, tout document prouvant l'achat (par exemple, le contrat de vente).

4. Garantie légale (responsabilité du fait des défauts)

4.1. En cas de mauvaise exécution d'un service par l'opérateur, le consommateur peut faire valoir des droits au titre de la garantie légale à l'encontre de l'opérateur, conformément au Code civil hongrois et aux autres dispositions légales applicables, notamment le décret gouvernemental n° 373/2021 (VI.30), qui doivent être appliqués conjointement. L'opérateur est considéré comme ayant manqué à ses obligations si, au moment de la prestation, celle-ci ne répond pas aux exigences de qualité fixées par le contrat ou par la loi. La boutique en ligne est déchargée de toute responsabilité au titre de la garantie légale si l'acheteur connaissait ou devait connaître le défaut au moment de la conclusion du contrat. Pendant une période d'un (1) an à compter de la date de livraison, aucune condition supplémentaire n'est requise pour faire valoir un droit à la garantie légale, à l'exception de la notification du défaut, à condition que l'acheteur puisse prouver que le produit ou le service a bien été fourni par notre société. Après un an à compter de la livraison, il appartient au consommateur de prouver que le défaut invoqué existait déjà au moment de la livraison.

4.2. Notre société accorde une garantie légale en cas de dysfonctionnement. Les réclamations au titre de la garantie légale expirent deux (2) ans après la date de livraison pour les consommateurs, et un (1) an pour les autres utilisateurs n'ayant pas la qualité de consommateur. Si le contrat avec le consommateur porte sur un bien d'occasion, le délai pour faire valoir la garantie légale est d'un (1) an. Le consommateur peut faire valoir ses droits au titre de la garantie légale dans le cadre d'une objection à une demande découlant du même contrat, même si le délai de réclamation est expiré.

4.3. Les droits de l'acheteur au titre de la garantie légale sont décrits en détail dans l'annexe aux présentes conditions générales.

5. Garantie du fabricant

5.1. Les dispositions du présent chapitre s'appliquent exclusivement aux contrats conclus avec des consommateurs.

5.2. En cas de défaut d'un produit vendu par l'opérateur au consommateur, ce dernier peut demander au fabricant (y compris au fournisseur du produit) de remédier au défaut ou — si la réparation ne peut être effectuée dans un délai raisonnable sans porter atteinte aux intérêts du consommateur — d'échanger le produit. Le fabricant est responsable au titre de la garantie du fabricant pendant une période de deux (2) ans à compter de la date de mise sur le marché du produit. Après ce délai, le consommateur perd le droit de faire valoir ses droits au titre de cette garantie.

5.3. 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 par le fabricant ou s'il ne présente pas les caractéristiques indiquées par ce dernier.

5.4. Le fabricant est exonéré de son obligation de garantie s'il peut prouver que:

- le produit n'a pas été fabriqué ou mis sur le marché dans le cadre de son activité professionnelle;
- le défaut n'était pas décelable compte tenu de l'état des connaissances scientifiques et techniques au moment de la mise sur le marché;
- le défaut résulte de l'application d'une disposition légale ou d'une réglementation officielle.

5.5. En cas d'échange du produit, la garantie s'applique au produit remplacé ; en cas de réparation, elle s'applique à la pièce réparée. L'acheteur doit informer le fabricant sans délai après la découverte du défaut. Si l'avis est donné dans un délai de deux (2) mois suivant la découverte du défaut, il est considéré comme notifié en temps utile. Le consommateur est responsable des dommages résultant d'un retard dans la notification.

6. Droit de rétractation

6.1. Conformément au décret gouvernemental hongrois n° 45/2014 (II.26.) relatif aux contrats conclus à distance, l'acheteur ayant la qualité de consommateur a le droit de se rétracter du contrat sans avoir à en justifier la raison. Ce droit peut être exercé dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception du produit.

6.2. Le consommateur peut également exercer son droit de rétractation entre la date de conclusion du contrat et la réception du produit.

6.3. Conformément à l'article 29 du décret, le consommateur ne dispose pas du droit de rétractation dans les cas suivants: • si le service a été entièrement exécuté à la demande expresse du consommateur, accompagné d'un accord préalable sur la perte du droit de rétractation; • si le prix du produit ou du service dépend de fluctuations du marché financier échappant au contrôle de l'opérateur; • s'il s'agit d'un produit fabriqué sur commande spéciale ou personnalisé; • s'il s'agit de produits périssables ou à courte durée de consommation; • s'il s'agit de produits scellés ne pouvant être retournés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, une fois ouverts; • si les produits, de par leur nature, ont été mélangés de manière indissociable à d'autres articles après livraison.

En ce qui concerne les produits ne relevant pas des exceptions mentionnées ci-dessus, le consommateur dispose du droit de rétractation sans justification dans un délai de 14 jours à compter de la réception du produit ou de la conclusion du contrat. En cas de rétractation par écrit, le délai est considéré comme respecté si la déclaration a été envoyée avant son expiration.

6.4. En cas de rétractation, l'acheteur est tenu de retourner le produit dans un délai de 14 jours, dans un état non ouvert et non endommagé. Le délai est considéré comme respecté si l'acheteur fournit une preuve de dépôt du colis auprès du transporteur. La boutique en ligne n'accepte pas les retours envoyés en contre-remboursement.

6.5. La boutique en ligne remboursera l'intégralité du prix d'achat si le produit retourné est en bon état et n'a été utilisé que dans le but de vérifier sa fonctionnalité. Dans le cas contraire, le vendeur se réserve le droit de réclamer une compensation pour les dommages constatés.

6.6. La déclaration de rétractation peut être envoyée par e-mail ou par courrier postal. Il est recommandé d'utiliser le formulaire de rétractation disponible dans la section « Service clientèle » du site: <https://www.tullitoys.fr/retours>.

6.7. Les frais de retour du produit sont à la charge de l'acheteur. Aucun frais supplémentaire n'est appliqué..

6.8. En cas de rétractation, la boutique en ligne remboursera le prix d'achat sur le compte bancaire indiqué par le client dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la déclaration de rétractation. Le remboursement inclut également les frais de livraison, sauf si la commande comprenait d'autres produits non concernés par le droit de rétractation. Les frais supplémentaires liés à un mode de livraison plus coûteux choisi par le client ne sont pas remboursés. La boutique en ligne se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à la réception effective du produit retourné.

6.9. Les frais liés au retour sont à la charge de l'acheteur. Si le droit de rétractation ne s'applique pas, aucun remboursement ne sera effectué. Après accord individuel, le produit peut être renvoyé au client, à ses frais.

6.10. Le droit de rétractation est réservé exclusivement aux consommateurs. Les retours de produits effectués par des professionnels ou

des distributeurs font l'objet de dispositions spécifiques.

6.11. Pour toute question complémentaire, veuillez contacter notre service clientèle. Le texte complet du décret n° 45/2014 (II.26.) est disponible ici: http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1400045.KOR.

6.12. Le consommateur peut utiliser le formulaire type de rétractation, annexé aux présentes conditions générales et accessible à l'adresse suivante: <https://www.tullitoys.fr/conditions-generales>.

7. Limitation de responsabilité

7.1. Toute commande effectuée via la boutique en ligne implique que l'acheteur connaît et accepte les possibilités et les limitations liées à l'utilisation d'Internet, notamment en ce qui concerne les aspects techniques et les éventuelles erreurs.

7.2. L'utilisateur assume l'entière responsabilité des dommages résultant de la divulgation de ses données personnelles à des tiers ou de leur publication sur la boutique en ligne. Dans de tels cas, l'opérateur coopère pleinement avec les autorités compétentes afin d'identifier l'auteur de l'infraction.

7.3. Tous les utilisateurs utilisent les canaux de communication publics de la boutique en ligne (par exemple, les avis sur les produits) à leurs propres risques. La boutique en ligne ne fait pas l'objet d'une modération automatique, cependant, en cas de signalement de contenus illicites ou préjudiciables, l'opérateur se réserve le droit de supprimer temporairement ou définitivement tout ou partie de ces contenus, sans obligation de justification. En cas d'infractions répétées ou graves à la loi, l'opérateur se réserve le droit d'exclure entièrement l'utilisateur de l'utilisation du site, y compris de supprimer son compte utilisateur.

7.4. Si un utilisateur publie un avis sur un produit, il reconnaît que la boutique en ligne peut publier ou supprimer cet avis sans son consentement. En soumettant un avis, l'utilisateur accepte que son nom d'utilisateur soit affiché en relation avec cet avis.

8. Droits d'auteur

8.1. Tous les droits d'auteur relatifs au contenu publié sur la boutique en ligne (y compris les textes, articles, descriptions de produits, informations, présentes conditions générales, graphismes, images et autres données) appartiennent à l'opérateur de la boutique en ligne, sans limitation territoriale ou temporelle, sauf indication contraire. Il est interdit d'utiliser le contenu du site à d'autres fins que les achats sur la boutique en ligne — y compris toute modification, copie ou autre forme d'exploitation. Toute violation des droits d'auteur, d'autres droits ou des présentes conditions entraînera des poursuites judiciaires contre l'auteur de l'infraction. En utilisant la boutique en ligne, l'utilisateur accepte que la copie ou l'utilisation non autorisée du contenu constitue une violation de la loi, même si le contenu concerné n'est pas protégé par des droits d'auteur. En cas d'infraction, l'utilisateur s'engage à payer une pénalité contractuelle d'un minimum de 130 euros par infraction, indépendamment du préjudice réellement démontré.

8.2. La boutique en ligne se réserve le droit d'engager des poursuites contre toute personne qui, en utilisant le site (y compris lors de l'achat), commet ou tente de commettre une infraction à la loi. La boutique en ligne décline toute responsabilité pour les violations commises par des tiers au détriment de l'utilisateur ou de l'acheteur.

8.3. En cas de violation de la loi ou des intérêts du vendeur, l'opérateur a le droit de supprimer immédiatement le compte de l'utilisateur, d'effacer les données personnelles et autres informations, et de bloquer l'accès au compte. Les données peuvent être conservées aux fins d'une enquête. La boutique en ligne n'est pas tenue d'informer l'utilisateur de ces mesures.

8.4. La reproduction du site internet ou de l'une de ses parties sur un autre site (par exemple sous forme d'encadré « frame » ou comme élément d'un autre site) n'est autorisée qu'avec l'accord préalable écrit de l'opérateur de la boutique en ligne.

8.5. Un site web contenant un lien vers la boutique en ligne ne peut donner l'impression que la boutique en ligne recommande ou soutient les produits ou services proposés sur ce site tiers. Il ne doit pas non plus contenir d'informations trompeuses concernant la relation juridique entre la boutique en ligne et le site externe. La boutique en ligne se réserve le droit d'agir contre tout lien qui porterait atteinte à sa réputation ou à ses intérêts.

9. Informations relatives au traitement des données personnelles

9.1. L'opérateur met tout en œuvre pour garantir le plus haut niveau possible de protection des données personnelles des utilisateurs enregistrés sur le site. Les informations relatives au traitement des données fournies dans les présentes conditions générales s'appliquent uniquement à la boutique en ligne et ne couvrent pas les sites web de tiers, même s'ils sont accessibles directement depuis la boutique.

9.2. Les activités de l'opérateur en matière de protection de la vie privée des visiteurs et des utilisateurs sont menées conformément aux dispositions de la loi hongroise CXII de 2011 sur l'autonomie informationnelle (loi sur l'autonomie informationnelle), du Code civil, ainsi

qu'aux droits à l'autodétermination informationnelle et à la liberté d'information. La communication de données personnelles dans la boutique en ligne est volontaire, et l'acceptation des présentes conditions générales équivaut à un consentement au traitement desdites données. Un utilisateur agissant au nom d'un tiers est responsable d'obtenir le consentement préalable de ce dernier pour la communication de ses données. La communication de données relatives à un mineur ou à une personne partiellement incapable nécessite l'autorisation préalable de son représentant légal.

9.3. L'opérateur effectue un traitement centralisé des données, dont il a informé l'autorité de protection des données compétente. Le traitement des données est effectué selon les mêmes principes et pour les mêmes finalités dans toutes les boutiques en ligne exploitées par l'opérateur.

9.4. Traitement des données lors de l'enregistrement:

L'enregistrement est requis pour utiliser les services de la boutique en ligne. L'opérateur traite les données fournies lors de l'enregistrement uniquement dans le but de fournir les services et de maintenir la communication avec les clients. Base juridique : consentement de la personne concernée. En acceptant les présentes conditions générales, l'utilisateur donne son consentement à l'utilisation de ses données dans le cadre de la prestation de services. Les données ne sont pas communiquées à des tiers sans le consentement exprès de l'utilisateur et sont stockées séparément, sous forme chiffrée. En cas de livraison par un service de messagerie, l'utilisateur consent à ce que les données nécessaires soient transmises au transporteur. Données traitées : nom et prénom, adresse e-mail, adresse de livraison et de facturation, numéro de téléphone. Les données sont conservées jusqu'à la demande de suppression du compte. Les données de facturation sont conservées conformément à la législation en vigueur.

9.5. Traitement des données dans le cadre du Club Anniversaire:

La participation est volontaire et basée sur le consentement. Un utilisateur majeur peut fournir le prénom, le sexe et la date de naissance de son enfant ou d'un enfant de sa famille. En fournissant ces données, l'utilisateur déclare être le représentant légal de l'enfant ou dûment autorisé. Les données ne sont pas communiquées à des tiers. Finalité du traitement : envoi d'offres personnalisées, participation à des jeux et réception de réductions. Données traitées : prénom, sexe, date de naissance (année, mois, jour).

9.6. Évaluation des produits:

Les utilisateurs peuvent publier des avis sur les produits achetés. Lorsqu'un avis est publié, un nom d'utilisateur abrégé peut être affiché. Base juridique : consentement. Finalité : fournir des informations fiables à d'autres utilisateurs. Les données sont traitées jusqu'au retrait du consentement ou jusqu'à la fin de la commercialisation du produit concerné.

9.7. Cookies:

Le site Internet place des identifiants uniques (cookies) sur l'appareil de l'utilisateur à des fins d'identification, d'authentification et d'amélioration de l'expérience utilisateur. Les cookies ne contiennent pas de données personnelles. Sur la base des visites précédentes, le site peut proposer des contenus personnalisés. En utilisant le site, l'utilisateur accepte l'utilisation de cookies. Le refus d'utilisation des cookies n'empêche pas l'accès aux services.

9.8. Évaluation indépendante – The Best Possible Service Web Shop:

Après un achat, le service www.idealofr.com (idealofr internet GmbH, Ritterstraße 11, 10969 Berlin, Allemagne) peut recueillir les avis des clients.

À cette fin, l'adresse e-mail de l'utilisateur ainsi que le nom du produit acheté peuvent être transmis.

L'utilisateur consent à la transmission de ces données. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

La finalité du traitement est la collecte et la publication d'avis clients.

Le traitement des données est effectué conformément à la politique de confidentialité d'idealofr.com.

9.9. En cas de comportement enfreignant les présentes conditions générales ou la législation en vigueur, l'opérateur peut engager une procédure d'identification de l'utilisateur afin d'entamer des démarches juridiques.

9.10. Si l'utilisateur ne se connecte pas au système pendant une période de 10 ans, l'opérateur supprimera automatiquement ses données. Les données peuvent également être supprimées à la demande de l'utilisateur, envoyée à l'adresse suivante: info@tullitoys.fr, à l'exception des données dont la conservation est obligatoire en vertu de la législation applicable.

9.11. Les données personnelles sont stockées sur les serveurs de la société RackForest. Les données relatives à la facturation sont également conservées au siège de l'opérateur. L'opérateur met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin d'empêcher tout accès non autorisé aux données.

9.12. L'utilisateur peut demander par e-mail ou par courrier des informations concernant le traitement de ses données, les responsables du traitement, les transferts de données, etc. Il a le droit d'accéder à ses données, de les rectifier, de les supprimer (dans certains cas), de limiter leur traitement, de demander leur portabilité et de s'opposer à leur traitement. Ces informations sont fournies gratuitement, sauf si l'utilisateur soumet plusieurs demandes identiques au cours d'une même année — dans ce cas, l'opérateur peut facturer des frais administratifs.

9.13. L'opérateur est tenu de répondre à la demande de l'utilisateur concernant la gestion des données dans les plus brefs délais, et au plus tard dans un délai de 25 jours. En cas de refus, la décision doit être dûment justifiée. L'utilisateur peut introduire une réclamation dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la réponse.

9.14. Le responsable du traitement des données personnelles est tenu de répondre à la demande de l'utilisateur dans les plus brefs délais, et au plus tard dans un délai de 25 jours. En cas de refus, une justification écrite doit être fournie. L'utilisateur a le droit de faire valoir ses droits en justice dans un délai de 30 jours.

9.15. L'opérateur traite les données conformément à la législation en vigueur et de manière confidentielle, sans les transmettre à des tiers, sauf en cas d'obligation légale, de décision judiciaire ou dans le but de remplir ses obligations contractuelles.

9.16. Les plaintes relatives au traitement des données personnelles peuvent être adressées à l'Autorité nationale pour la protection des données et la liberté de l'information (NAIH):

Adresse : 1055 Budapest, rue Falk Miksa 9–11, boîte postale 1363/9

Téléphone : +36 (1) 391-1400

10. Bulletins électroniques (Newsletters)

10.1. Les utilisateurs peuvent s'abonner à la newsletter de l'opérateur lors de leur inscription ou pendant l'utilisation du site Internet. L'abonnement est volontaire. En s'abonnant à la newsletter, l'utilisateur donne son consentement explicite pour recevoir des informations commerciales et marketing de la part de l'opérateur à l'adresse e-mail et au numéro de téléphone indiqués, avec une fréquence définie par l'opérateur.

10.2. L'utilisateur peut se désabonner de la newsletter à tout moment en utilisant l'option « E-Nouveautés » sur le site Internet ou en cliquant sur le lien « Se désabonner » figurant à la fin de chaque message de la newsletter.

11. Traitement des réclamations

11.1. L'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail pour soumettre une réclamation sont identiques à ceux du service clientèle de la boutique en ligne.

11.2. Le client peut adresser une réclamation par écrit au service clientèle. Les demandes d'information ou les commentaires relatifs au fonctionnement de la boutique en ligne ne sont pas considérés comme des réclamations.

11.3. Les réclamations formulées oralement sont traitées immédiatement et de manière appropriée. Si le client n'est pas d'accord avec la décision ou si la réclamation ne peut pas être résolue immédiatement, la boutique en ligne établit un procès-verbal écrit contenant la réclamation et sa position, puis envoie une réponse écrite dans un délai maximum de 30 jours. Chaque réclamation reçoit un numéro d'identification unique. L'enregistrement inclut : le nom, l'adresse du plaignant, la description de l'objet de la réclamation et toute autre information requise par la loi. En cas de rejet de la réclamation, une justification doit être fournie et le client doit être informé des recours juridiques dont il dispose.

11.4. La boutique en ligne est tenue de conserver une copie de la réponse à la réclamation pendant une durée de cinq ans, et de la transmettre aux autorités compétentes sur demande.

11.5. Le registre des réclamations tenu par la boutique en ligne est conforme aux dispositions de la loi hongroise CLV de 1997 sur la protection des consommateurs.

11.6. Conformément au Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, la Commission européenne a mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL). Cette plateforme est accessible depuis le 15 février 2016 et permet aux consommateurs et aux professionnels de résoudre les litiges découlant de contrats conclus en ligne. Le règlement s'applique aux vendeurs établis dans l'Union européenne, y compris en Hongrie. L'utilisation de cette plateforme nécessite une inscription préalable. Accès à la plateforme : <http://ec.europa.eu/odr>.

11.7. En cas de litige, le consommateur peut s'adresser à la commission de médiation compétente en fonction de son lieu de résidence. L'opérateur de la boutique en ligne est tenu de coopérer avec l'organisme de médiation, conformément à la législation en vigueur. La liste

des commissions de médiation est disponible sur le site : www.bekeltetes.hu et dans l'annexe des présentes conditions générales.

11.8. Si la boutique en ligne ne traite pas la réclamation correctement ou agit en violation de la loi, le consommateur peut contacter les autorités de protection des consommateurs.

L'autorité compétente en fonction du siège de l'opérateur est:

Office principal de la protection des consommateurs auprès du Bureau de la capitale Budapest

Adresse : 1051 Budapest, rue Sas 19

Téléphone : +36 (1) 450-2598

E-mail : fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

12. Acceptation des conditions générales

12.1. En utilisant la boutique en ligne, vous déclarez avoir pris connaissance des conditions d'utilisation, les accepter et y consentir pleinement.

13. Code éthique

13.1. La boutique en ligne, en tant que membre de l'association Szek.org (Association hongroise du commerce électronique), reconnaît comme contraignant le Code éthique de cette organisation. Le code éthique est disponible à l'adresse suivante:

<https://ecommerce.hu/wp-content/uploads/2018/06/ecommerce-hungary-etikai-kdex-v20180625-final.pdf>

14. Programme de fidélité

14.1. Une description détaillée du programme de fidélité de la boutique en ligne Tulli est disponible à l'adresse suivante:

<https://www.tullitoys.fr/programme-de-fidelite>

Annexe

Garantie légale, garantie commerciale et informations relatives à la garantie

1. Garantie légale (rękojmia)

1.1. Dans quels cas pouvez-vous faire valoir votre droit à la garantie légale ? En cas d'exécution défectueuse de l'obligation par notre société, vous pouvez faire valoir vos droits à la garantie légale conformément au Code civil hongrois (Ptk.) et aux autres dispositions légales applicables, y compris le décret gouvernemental n° 373/2021 (VI.30).

1.2. Quels sont vos droits au titre de la garantie légale ? Vous avez le droit — selon votre choix — de demander la réparation ou le remplacement du produit, sauf si cela entraîne des coûts disproportionnés. Si la réparation ou le remplacement n'est pas possible, vous pouvez demander une réduction de prix, faire réparer le défaut à vos frais et en demander le remboursement, ou résilier le contrat. En cas de défaut grave, vous pouvez résilier le contrat immédiatement. En cas de rétractation, l'entreprise est tenue de rembourser immédiatement le prix payé. Attention : pour les contenus numériques, le consommateur ne peut pas corriger lui-même les défauts aux frais de l'entreprise. Si le consommateur demande un remplacement dans un délai de 3 jours ouvrables, l'entreprise ne peut invoquer la disproportion des coûts — elle est tenue d'effectuer le remplacement. Si la réparation ou le remplacement nécessite le démontage du produit, l'entreprise doit prendre en charge les frais de démontage et de remontage. Un droit au titre de la garantie légale peut être remplacé par un autre type de réclamation — toutefois, si la raison du remplacement n'incombe pas à l'entreprise, les frais sont à la charge du client.

1.3. Quel est le délai pour faire une réclamation ? Le défaut doit être signalé dès sa découverte, mais au plus tard dans un délai de deux mois. Le droit à la garantie légale expire au bout de deux ans à compter de la date de conclusion du contrat. Pour les produits d'occasion, ce délai est d'un an maximum.

1.4. Où pouvez-vous soumettre une réclamation ? La réclamation peut être soumise sur la boutique en ligne Tulli. La décision de résilier le contrat peut être faite sous la forme d'une déclaration écrite auprès de la boutique.

1.5. Y a-t-il d'autres conditions ? Dans un délai d'un an à compter de la date de livraison, aucune autre condition n'est requise, sauf la confirmation de livraison par notre société. Au-delà d'un an, le client doit prouver que le défaut existait déjà au moment de la livraison. Les réclamations peuvent également être introduites pour des produits achetés avec une remise.

2. Garantie du fabricant

2.1. Quand pouvez-vous faire valoir la garantie du fabricant ? En cas de défaut du produit, vous pouvez — à votre choix — exercer les droits mentionnés au point 1 (garantie légale) ou ceux prévus dans le présent point 2 (garantie du fabricant).

2.2. Quels sont vos droits au titre de cette garantie ? Vous pouvez uniquement demander la réparation ou le remplacement du produit défectueux.

2.3. Quand un produit est-il considéré comme défectueux ? 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 s'il ne possède pas les caractéristiques définies par le fabricant.

2.4. Quel est le délai pour faire une réclamation ? La garantie du fabricant peut être exercée dans un délai de deux ans à compter de la date de mise sur le marché du produit. Passé ce délai, le droit à la garantie s'éteint.

2.5. Où et à quelles conditions pouvez-vous soumettre une réclamation ? La réclamation doit être adressée exclusivement au fabricant ou au fournisseur. Il appartient à l'utilisateur de prouver l'existence du défaut.

2.6. Quand le fabricant (ou le fournisseur) n'est-il pas responsable ? S'il prouve que:

- le produit n'a pas été fabriqué ni mis sur le marché dans le cadre de son activité professionnelle;
- le défaut était indétectable compte tenu de l'état des connaissances scientifiques et techniques au moment de la mise sur le marché;
- le défaut résulte de dispositions légales ou de règlements administratifs en vigueur.

Remarque : Il n'est pas possible de faire valoir simultanément des droits au titre de la garantie du fabricant et de la garantie légale pour un même défaut. Cependant, si la garantie du fabricant a été utilisée, des droits à la garantie légale peuvent encore être exercés pour le produit ou la pièce remplacée.

3. Garantie obligatoire

3.1. Conformément au décret gouvernemental hongrois n° 151/2003 (IX.22), le distributeur est tenu d'accorder une garantie obligatoire pour certains produits. Les durées de garantie sont les suivantes : • 1 an pour un prix de vente compris entre 25 EUR et 260 EUR, • 2 ans pour un prix de vente supérieur à 260 EUR mais ne dépassant pas 663 EUR, • 3 ans pour un prix de vente supérieur à 663 EUR.

Les réclamations au titre de cette garantie doivent être faites pendant la période de garantie — après l'expiration de celle-ci, le droit est éteint. Le consommateur a le droit de demander la réparation, le remplacement, une réduction de prix ou la résiliation du contrat.

La période de garantie commence à la remise du produit ou à sa mise en service par le distributeur, si celle-ci a lieu dans un délai de 6 mois à compter de l'achat.

Si, lors de la première réparation, il s'avère que le produit ne peut pas être réparé, il doit être remplacé dans un délai de 8 jours — sauf indication contraire du consommateur. Si le remplacement n'est pas possible, le montant total doit être remboursé dans les 8 jours. En cas de trois réparations successives suivies d'une nouvelle panne, le produit doit également être remplacé ou remboursé.

Si la réparation dure plus de 15 jours, le consommateur doit être informé du délai prévu. Si la réparation ne peut être terminée dans un délai de 30 jours, un échange ou un remboursement doit être proposé, sauf accord contraire.

Il n'est pas nécessaire de fournir l'emballage d'origine pour exercer les droits au titre de la garantie. Les produits qui ne peuvent pas être transportés manuellement ou qui pèsent plus de 10 kg doivent être réparés sur place, ou le montage et le démontage doivent être assurés par le prestataire.

La garantie n'affecte pas les droits légaux du consommateur au titre de la garantie légale ni d'autres droits prévus par la législation en vigueur.

3.2. Quand l'entreprise est-elle exonérée de responsabilité ? Uniquement si elle peut prouver que le défaut est survenu après la livraison. Remarque : Il n'est pas possible d'exercer simultanément des droits au titre de la garantie légale, de la garantie contractuelle (accessoire) et de la garantie du fabricant pour un même défaut. Cependant, le consommateur a le droit de choisir quel recours il souhaite exercer.

Coordonnées:

Hongrie, 1211 Budapest, rue Szikratávíró 12, Entrepôt C/3 E-mail: info@tullitoys.fr Plateforme RLL (Règlement en ligne des litiges): <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>

Budapest, le 25 septembre 2024

Ce document est protégé par le droit d'auteur – toute utilisation sans l'autorisation de l'auteur est strictement interdite. Droits d'auteur / Auteur : Cabinet juridique Rédei et Pál, 2024, CP Contact Kft., 2017