

Règlement du magasin

Conditions Générales de Vente du site regiotoys.fr

1. Définitions

Champ d'application des Conditions Générales de Vente (abrégé : CGV)

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux commandes, achats et contrats électroniques conclus par des consommateurs via le site internet regiotoys.fr, propriété et exploité par REGIO Játékkereskedelmi Kft.

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les transactions commerciales effectuées électroniquement entre REGIO Játékkereskedelmi Kft. et le consommateur (client, acheteur) sur le territoire de l'Union européenne.

Sources juridiques:

- Ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021 relative à certaines règles concernant les contrats de vente de biens – concernant les exigences de conformité, les garanties légales applicables aux biens vendus aux consommateurs et les recours dont disposent les consommateurs.
- Code de la consommation – articles L221-1 et suivants – concernant les droits des consommateurs dans le cadre des contrats conclus avec des professionnels, y compris le droit de rétractation.
- Code de la consommation – relatif à la protection générale des consommateurs.
- Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) – concernant les services de la société de l'information et le commerce électronique.
- Code civil français – règles générales applicables aux contrats et aux relations entre professionnels et consommateurs.
- Ordonnance n° 2021-1247 et Directive (UE) 2019/770 transposée en droit français – relative à certains aspects des contrats de fourniture de contenus et services numériques aux consommateurs.

Déclarations:

La langue du contrat est le français. Aucun code de conduite n'est applicable au présent contrat.

Le contrat conclu sur la base du présent document ne constitue pas un contrat écrit et ne fait pas l'objet d'un archivage.

L'entreprise met en œuvre les mesures de protection techniques généralement reconnues et accessibles.

Le matériel et les logiciels utilisés par l'entreprise fonctionnent de manière sécurisée avec les contenus numériques générés lors des transactions de commerce électronique.

2. Coordonnées de l'entreprise (Prestataire):

Nom: REGIO Játékkereskedelmi Kft.
Nom abrégé: REGIO Kft.
Adresse: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Adresse postale: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.
Compte bancaire (IBAN): BE02 9140 8661 4140
Numéro de TVA: HU-10431674-2-44
Numéro statistique: 10431674-4649-113-01
Numéro d'immatriculation au registre du commerce: Cg. 01-09-070999, Tribunal d'Instance de Budapest –
Greffé du Registre du Commerce

Service client – gestion des réclamations:

Adresse: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.

E-mail: support@regiotoys.com

Prestataire de services de serveur:

RACKFOREST KFT.

<https://www.rackforest.com>

1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.

Telefon: +36 70 881 4184

e-mail: info@rackforest.com

3. Informations générales

3.1. La boutique en ligne est accessible sur Internet à l'adresse suivante : <https://regiotoys.fr/>.

3.2. La publication des produits / marchandises sur l'interface de la boutique en ligne constitue une offre commerciale de la part de l'entreprise.

3.3. En envoyant sa commande sur la base de cette offre publiée, l'Acheteur accepte l'offre de l'entreprise. L'Acheteur reconnaît qu'en passant commande, il assume une obligation de paiement.

3.4. Date de conclusion du contrat conformément aux présentes CGV : le contrat est conclu lorsque la commande de l'acheteur devient accessible pour l'entreprise via l'interface de la boutique en ligne, conformément au point 3.1.

3.5. L'entreprise est tenue de confirmer la réception de la commande par voie électronique, sans retard injustifié. Si cette confirmation n'est pas reçue par l'Acheteur dans un délai raisonnable — au plus tard dans les 48 heures suivant l'envoi de la commande — l'Acheteur est libéré de toute obligation contractuelle ou de toute obligation liée à l'offre.

3.6. La commande et sa confirmation sont réputées reçues par l'entreprise ou par l'acheteur lorsqu'elles deviennent accessibles à leur destinataire.

3.7 L'inscription sur le Site n'est pas obligatoire pour passer commande. Toutefois, afin de conclure un contrat, l'entreprise doit collecter les données d'identification prévues par les législations fiscales et comptables.

3.8. Toute opération impliquant une obligation juridique sur le site ne peut être effectuée de manière autonome et sans restriction que par des personnes physiques majeures (18 ans révolus), disposant de leur pleine capacité juridique, ou par des entités juridiques (entreprises, organisations).

Les mineurs de plus de 14 ans mais disposant d'une capacité juridique limitée ont besoin du consentement de leur représentant légal pour que leur acte juridique soit valable, à l'exception des contrats de faible importance relatifs aux besoins de la vie quotidienne ou lorsque le mineur agit dans la limite de ses revenus personnels issus d'une activité professionnelle.

3.9. Les prix indiqués sont toujours exprimés en euros (EUR), TTC, TVA comprise.

3.10. Les mêmes règles s'appliquent aux commandes passées sans inscription préalable qu'aux commandes passées après inscription.

3.11. Aucun code de conduite au sens de la législation interdisant les pratiques commerciales déloyales envers les consommateurs n'est disponible.

3.12. En cas de mise en place d'un prix promotionnel, le Prestataire informe pleinement l'Utilisateur concernant la promotion et sa durée, respecte les obligations légales relatives à l'annonce des réductions de prix, et indique le prix antérieur appliqué pendant la période précédant la réduction.

3.13. Si, malgré toute la diligence du Prestataire, un prix incorrect apparaît sur la boutique en ligne — en particulier un prix manifestement erroné, extrêmement différent du prix habituel ou estimé sur le marché, ou résultant d'une erreur technique (par ex. affichage à 0 € ou 1 €) — le Prestataire n'est pas tenu de confirmer la commande à ce prix erroné. Il peut proposer une confirmation au prix correct, et l'Acheteur peut alors annuler sa commande.

3.14. Un prix incorrect constitue un écart manifestement disproportionné entre la valeur réelle du produit et le prix affiché, qu'un consommateur moyen est censé reconnaître immédiatement.

Selon les dispositions du Code civil français, un contrat naît seulement de l'expression réciproque et concordante de la volonté des parties. Si les parties ne parviennent pas à un accord sur les conditions contractuelles — c'est-à-dire si les déclarations de volonté ne concordent pas — aucun contrat valable ne peut être considéré comme formé et aucun droit ni obligation ne peut en découler.

4. Produits proposés sur la Boutique en ligne

4.1. Les produits commercialisés par l'entreprise sont des jouets pour enfants, mais leur utilisation n'est pas interdite aux adultes. Ces jouets ne nécessitent pas de mode d'utilisation particulier ; toute éventuelle indication de dangerosité est clairement indiquée sur le produit.

4.2. Chaque produit est accompagné d'une notice d'utilisation.

Conditions de stockage : conserver dans un endroit sec, à température ambiante.

4.3. L'entreprise indique sur la fiche produit les caractéristiques essentielles de chaque article. L'Acheteur peut obtenir toutes les informations détaillées concernant le produit dans la notice d'utilisation jointe à celui-ci.

L'entreprise fournit la notice conformément aux exigences légales. Si, exceptionnellement, l'Acheteur ne reçoit pas la notice avec le produit, il doit en informer immédiatement le service client avant l'utilisation du produit ; dans ce cas, l'entreprise est tenue de la fournir sans délai.

En l'absence de notification de la part de l'Acheteur et en cas de dommages ou coûts résultant d'une utilisation sans notice, l'entreprise ne pourra être tenue pour responsable.

5. Processus d'achat

5.1. L'Acheteur peut sélectionner les produits qu'il souhaite commander en naviguant dans les catégories du site ou en utilisant la barre de recherche. En saisissant le nom du produit ou un mot-clé, les résultats correspondants s'affichent immédiatement.

5.2. En cliquant sur le bouton « Ajouter au panier », le produit est automatiquement placé dans le panier.

5.3. Une fois la sélection terminée, l'Acheteur clique sur « Commander » et est redirigé vers les pages nécessaires à la finalisation de la commande. Sur ces pages, il peut modifier le contenu du panier, choisir le mode de livraison et le mode de paiement, ainsi que fournir ou vérifier les informations requises pour l'achat.

5.4. Avant l'envoi de la commande, l'Acheteur peut corriger toutes les erreurs éventuelles dans les données saisies. Les données enregistrées lors de la création du compte peuvent être modifiées à tout moment dans la rubrique Profil après connexion.

5.5. Le contenu du panier peut être consulté, modifié ou supprimé à tout moment.

5.6. Le processus de commande se termine par le bouton « Valider la commande ». À cette étape, l'Acheteur peut vérifier les données fournies, accepter les présentes CGV et envoyer sa commande, ou renoncer à la transaction. En envoyant la commande, l'Acheteur accepte l'offre publiée par l'Entreprise sur la Boutique en ligne.

5.7. La réception de la commande est confirmée immédiatement, ou au plus tard dans un délai de 48 heures, par e-mail. La confirmation contient : le nom et la description du produit commandé, le nom et les coordonnées de l'Entreprise, le prix du produit et tout autre frais éventuel.

Si la confirmation n'est pas reçue par l'Acheteur dans un délai de 48 heures, celui-ci n'est plus lié par la commande et n'a aucune obligation contractuelle.

5.8. Le formulaire de commande contient une zone « Commentaire », dont le remplissage n'est pas obligatoire. L'Acheteur peut y indiquer des remarques ou demandes spécifiques concernant sa commande. Les remarques, demandes ou réclamations peuvent également être communiquées via le service client.

5.9. Les commandes sont traitées par ordre d'arrivée. Dans certains cas, malgré l'affichage en stock sur le site, il est possible que le produit soit trouvé défectueux ou endommagé lors de la préparation du colis. Dans ce cas, l'Entreprise ne l'expédiera pas et informera l'Acheteur de la situation.

5.10. Correction des erreurs de saisie: Pendant tout le processus de commande, l'Acheteur peut corriger les données saisies. Le nombre d'articles peut être modifié dans le panier en ajustant la quantité dans le champ prévu à cet effet. Pour supprimer un article du panier, il suffit de cliquer sur le bouton « X ». L'Acheteur peut également modifier les données fournies lors de son inscription en se rendant dans la rubrique Profil.

6. Achat avec enregistrement préalable

6.1. Dans ce cas, la commande commence par la création d'un compte (enregistrement préalable).

6.2 La Boutique en ligne / l'Entreprise ne peut être tenue responsable d'aucune erreur de livraison, retard ou défaut d'exécution apparents résultant de données incorrectes ou inexactes fournies par l'Acheteur lors de la commande.

L'Entreprise ne saurait être tenue responsable des dommages résultant du fait que l'Acheteur oublie ou se trompe dans son nom d'utilisateur ou son mot de passe, ou si ces informations deviennent accessibles à un tiers pour une raison qui ne peut être imputée à l'Entreprise.

6.3. La mise en ligne des produits sur l'interface de la Boutique en ligne constitue une offre de la part de l'Entreprise.

L'Acheteur accepte cette offre en envoyant une commande via la Boutique en ligne.

L'Acheteur reconnaît que l'envoi de sa commande implique une obligation de paiement.

6.4. Le contrat est conclu au moment où la commande de l'Acheteur devient accessible pour l'Entreprise, conformément au point 6.3.

6.5. L'Entreprise est tenue de confirmer la réception de la commande à l'Acheteur sans délai, par voie électronique.

Si cette confirmation n'est pas reçue par l'Acheteur dans un délai raisonnable – au plus tard dans les 48 heures suivant l'envoi de la commande –, l'Acheteur est libéré de toute obligation contractuelle ou d'engagement lié à la commande.

6.6. La commande et sa confirmation sont réputées reçues par l'Entreprise ou par l'Acheteur au moment où elles deviennent accessibles à leur destinataire.

6.7. L'Entreprise ne peut être tenue responsable si la confirmation ne parvient pas à l'Acheteur en raison:

- d'une adresse e-mail incorrectement fournie,
- d'une boîte e-mail saturée rendant le message inaccessible,
- ou de toute autre erreur imputable à l'Acheteur (erreur de saisie, omission, etc.).

6.8. Si le produit commandé n'est pas disponible au moment de la commande, ou ne peut être réapprovisionné dans un délai de 7 jours, l'Entreprise se réserve le droit de refuser la commande.

Dans ce cas, aucun contrat n'est conclu et l'Acheteur en est informé.

Toute somme éventuellement déjà payée sera remboursée immédiatement par l'Entreprise.

7. Paiement et exécution du contrat

7.1. L'Entreprise indique tous les prix en euros, lesquels comprennent la TVA ainsi que les frais d'emballage.

Les frais de livraison sont communiqués au Client avant la validation définitive de la commande, et ils sont acceptés par celui-ci lors de l'envoi de la commande.

7.2. Au cours du processus de commande, le Client peut choisir parmi les modes de paiement et de livraison affichés.

Les options disponibles sont les suivantes:

- a) livraison par service de messagerie, avec paiement anticipé du prix du(des) produit(s) et des frais de livraison par carte bancaire en ligne,
- b) livraison par service de messagerie, avec paiement anticipé du prix du(des) produit(s) et des frais de livraison via Apple Pay ou Google Pay.

Les paiements par carte bancaire sont traités via le système de Stripe.

Les données de carte bancaire ne sont jamais transmises au commerçant.

Le service est fourni par Stripe Payments Europe Ltd.

- c) livraison par service de messagerie, avec virement bancaire anticipé du prix du(des) produit(s) et des frais de livraison.

7.3. Dans le cas d'une livraison par service de messagerie, les frais de livraison sont:

par service de messagerie GLS:

Montant de l'achat	Taille du colis	Montant des frais de livraison
0 - 49 EUR	Non surdimensionné	6,99 EUR
à partir de 49 EUR	Non surdimensionné	GRATUIT
à partir de 0 EUR	Surdimensionné	20 EUR

En cas de produit surdimensionné (poids du colis supérieur à 40 kg ou périmètre du colis supérieur à 300 cm (2× hauteur + 2× largeur + 1× longueur)), les frais de livraison sont de 20 EUR. Nous indiquons toujours sur la page du produit si celui-ci est considéré comme surdimensionné.

En cas de livraison en point relais Packeta:

Montant de l'achat	Montant des frais de livraison
0 - 49 EUR	7,99 EUR
à partir de 49 EUR	GRATUIT

En cas d'article hors format, la livraison en point relais Packeta n'est pas disponible.

Étant donné que nos coursiers effectuent les livraisons entre 08h00 et 17h00, nous prions le Client d'indiquer une adresse où il/elle peut être joint(e) durant la journée, par exemple une adresse professionnelle, ainsi que le nom de la personne qui pourra réceptionner le colis et un numéro de téléphone portable.

Dans le champ « Remarque », il est possible d'indiquer toute information utile à la livraison (par ex. « le colis peut être réceptionné par mon voisin X Y », « adresse professionnelle, 4^e étage, bureau 520 », « la personne à l'accueil peut réceptionner le colis »).

Si le coursier ne trouve personne à l'adresse indiquée, une notification concernant la tentative de livraison infructueuse sera envoyée à l'adresse e-mail fournie lors de la commande.

Le système de la boutique en ligne est entièrement automatisé : les informations saisies par le Client dans les champs prévus à cet effet sont automatiquement transférées sur l'étiquette du colis, sans contrôle manuel. Nous demandons donc de vérifier attentivement l'exactitude des données saisies. Cela concerne aussi le nom du destinataire : si le Client est l'acheteur mais que le nom figurant sur la boîte aux lettres ou sur la porte est différent, nous prions d'indiquer également ce nom.

7.6. Délai de livraison estimé:

Pour les articles en stock, l'Entreprise procède à l'expédition dans les plus brefs délais, en fonction des capacités de transport disponibles des sociétés de livraison partenaires.

7.7. Facture:

Le Client recevra la facture par voie électronique, selon la décision de l'Entreprise.

Si le Client souhaite une facture papier après réception d'une facture électronique, il doit en faire la demande à l'Entreprise.

La facture électronique peut être ouverte notamment avec le logiciel gratuit Adobe Reader.

7.8. Notification de livraison:

En cas de livraison par coursier, quelle que soit l'option choisie, le Client est informé par l'Entreprise des modalités de livraison et des mises à jour.

Le Client peut uniquement contacter l'Entreprise concernant le suivi de la livraison.

8. Garantie

Dans l'usage courant, le terme garantie n'est pas une catégorie juridique précise.

En cas d'exécution non conforme, les règles détaillées relatives aux droits de garantie légale de conformité et de garantie commerciale sont disponibles dans le chapitre 14. Informations concernant la garantie légale de conformité, la garantie des vices cachés et la garantie commerciale des Conditions Générales de Vente.

L'éventuelle déclaration du fabricant concernant les obligations liées à un produit défectueux (parfois appelée « certificat de garantie ») est envoyée dans le colis.

Si le fabricant offre des conditions de garantie plus favorables que celles prévues par les règles impératives, les droits résultant de cette garantie sont transférés au consommateur au moment de l'exécution du contrat entre le consommateur et l'Entreprise.

9. Réserve de propriété

L'Entreprise conserve la propriété des marchandises commandées jusqu'au paiement intégral du prix d'achat. Toute disposition non autorisée sur des produits non payés peut entraîner des poursuites pénales.

10. Déclaration relative aux droits d'auteur

L'exploitant du site web ainsi que les personnes ayant participé à la création de son contenu conservent leurs droits d'auteur conformément au Code de la propriété intellectuelle (France).

Tout le contenu figurant sur le site <https://regiotoys.fr/>

– y compris les informations, descriptions, articles, images, éléments graphiques, et autres solutions individuelles et originales (ci-après désignés collectivement par « œuvres ») – est protégé par les droits d’auteur conformément au Code de la propriété intellectuelle.

Sauf disposition contraire expresse, il est interdit de: reproduire, adapter, distribuer, communiquer au public, ou utiliser par tout moyen technique, les œuvres présentes sur le site, en tout ou en partie, sans notre autorisation écrite préalable.

Toute utilisation non autorisée de nos contenus (ex. article, description, image) donnera lieu à la facturation d’une indemnité forfaitaire de 260 EUR par élément utilisé.

Cette interdiction ne porte pas atteinte aux exceptions de « courte citation » ou d’« usage privé » telles que prévues par le Code de la propriété intellectuelle, qui ne peuvent s’appliquer que dans les cas et conditions limitativement prévus par la loi.

11. Droits des consommateurs, gestion des réclamations et règlement extrajudiciaire des litiges

11.1. Définitions

11.1.1. **consommateur:** toute personne physique agissant à des fins qui n’entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale

(Code de la consommation, art. liminaire et L.221-1)

11.1.2. **professionnel (entreprise):** toute personne physique ou morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale

(Code de la consommation, art. liminaire et L.221-1)

11.1.3. **producteur:** toute personne qui fabrique un produit, le remet à neuf, ou y appose son nom, sa marque ou tout autre signe distinctif; l’importateur est également considéré comme producteur (Code de la consommation, art. L.217-5 et suivants)

11.1.4. **distributeur (vendeur):** toute personne qui met un produit à disposition du consommateur

(Code de la consommation)

11.1.5. **produit:** tout bien meuble corporel, y compris l’eau, le gaz et l’électricité lorsqu’ils sont conditionnés dans un volume déterminé; les biens comportant des éléments numériques sont inclus (Code de la consommation, art. L.217-2 et Ordonnance n° 2021-1734)

11.1.6. **service:** tout contenu numérique ou service numérique fourni au consommateur

(Ordonnance n° 2021-1734 transposant la Directive (UE) 2019/770)

11.1.7. **prix de vente / prix unitaire:** le prix total à payer par le consommateur; le prix unitaire est celui rapporté à une unité de mesure (Code de la consommation, art. L.112-1, L.112-3)

11.1.8. **communication commerciale:** toute communication liée aux pratiques commerciales à l’égard des consommateurs

(Code de la consommation, art. L.121-1 et suivants – pratiques commerciales déloyales)

11.2. Obligation d'affichage des prix

11.2.1. Le consommateur doit être informé de manière claire, lisible et visible du prix de vente, du prix unitaire et – pour les services – du prix de la prestation. Le prix indiqué comprend tous les frais obligatoires, notamment la TVA (Code de la consommation, art. L.112-1 et L.112-3)

11.2.2. En France, les prix doivent être affichés en euros (EUR). L'abréviation « EUR » peut être utilisée comme indication complémentaire.

11.2.3. En cas de communication de réductions de prix, le professionnel doit respecter les règles applicables aux annonces de réduction de prix, notamment l'obligation d'indiquer le prix antérieur (Code de la consommation, art. L.112-1-1 et Ordonnance n° 2021-1734)

11.2.4. Si une communication commerciale indique un prix de vente, il convient d'indiquer également le prix unitaire lorsqu'il est pertinent

(Code de la consommation, art. L.112-3)

11.3. Obligation d'emballage

11.3.1. Le produit doit être emballé de manière à préserver sa qualité, à éviter toute altération de sa quantité ou de sa qualité, et à faciliter son transport

(Code de l'environnement, art. R.543-43 et suivants; Code de la consommation)

11.3.2. Des réglementations sectorielles peuvent prévoir des exigences supplémentaires.

11.3.3. L'obligation d'emballage incombe principalement au producteur; à défaut, le distributeur est tenu d'y pourvoir (Code de l'environnement, art. R.543-43 et suivants)

11.3.4. L'entreprise doit être en mesure de justifier qu'elle a respecté ses obligations relatives à l'emballage.

11.4. Règles générales de gestion des réclamations

11.4.1. L'entreprise doit indiquer de manière visible son siège social, ses coordonnées de contact pour la gestion des réclamations (adresse postale et – le cas échéant – adresse électronique, numéro de téléphone), ainsi que la procédure de traitement des réclamations (Code de la consommation, art. L.111-1, L.221-5)

11.4.2. Le consommateur peut soumettre une réclamation oralement ou par écrit. Une réclamation orale doit être traitée immédiatement si possible; à défaut, l'entreprise fournit une réponse écrite motivée dans un délai raisonnable, sans dépasser 30 jours calendaires.

11.4.3. Les réclamations reçues par téléphone ou par voie électronique reçoivent un numéro de suivi individuel, et le consommateur est informé de l'avancement de son dossier.

11.4.4. Le registre ou procès-verbal de réclamation doit contenir au minimum : les données du consommateur; le lieu, la date et le mode de dépôt de la réclamation; la description détaillée de la réclamation et ses pièces jointes; la position de l'entreprise (si un examen immédiat est possible); l'identification du gestionnaire du dossier; et en cas de réclamation à distance, le numéro de suivi individuel.

11.4.5. En cas de refus de la réclamation, l'entreprise doit motiver sa décision et informer le consommateur des possibilités de règlement extrajudiciaire du litige (Médiation de la consommation – Article L.612-1 du Code de la consommation), ainsi que de la possibilité de recours judiciaire.

11.4.6. Garantie légale / garantie commerciale: le consommateur prouve la conclusion du contrat (facture, ticket de caisse). La réparation ou le remplacement du produit s'effectue sans frais, sans retard injustifié, et au plus tard dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la date à laquelle le vendeur est informé du défaut (Code de la consommation, art. L.217-8 et suivants)

11.4.7. Pour l'examen du défaut en vue d'une réparation ou d'un remplacement, le produit doit être réceptionné contre remise d'un accusé, mentionnant les données du consommateur, l'identification du produit, la date de réception et la date de restitution prévue.

11.5. Règlement alternatif des litiges (ADR / Médiation de la consommation)

11.5.1. En cas de litige de consommation, le consommateur a le droit de recourir à une procédure de règlement alternatif des litiges (ADR), conformément aux dispositions du Code de la consommation – articles L.611-1 à L.616-3 et R.612-1 à R.616-2.

L'objectif de l'ADR est de permettre un règlement extrajudiciaire, rapide, efficace et peu coûteux du litige.

11.5.2. Le consommateur peut saisir un organisme de médiation de la consommation agréé et inscrit sur la liste officielle établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), conformément à l'article L.616-1 du Code de la consommation. Certains secteurs disposent de médiateurs spécialisés selon le domaine concerné.

11.5.3. La langue officielle de la procédure de médiation est le français. Les parties peuvent se faire représenter par un tiers (mandataire).

11.5.4. L'ouverture d'une procédure d'ADR est conditionnée par une tentative préalable du consommateur de résoudre le litige directement avec l'entreprise. La demande doit être adressée par écrit ou sur support durable.

11.5.5. L'entreprise est tenue de coopérer à la procédure d'ADR et de désigner une personne habilitée ayant le pouvoir de conclure un accord lors des échanges.

11.5.6. En l'absence d'accord, l'organisme d'ADR peut formuler une recommandation ou rendre une décision, lorsque la réglementation applicable et l'accord des parties le permettent. La décision d'ADR ne prive pas le consommateur du droit de porter l'affaire devant les tribunaux compétents.

11.6 Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR)

La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR), gérée par la Commission européenne, a cessé son activité le 20 juillet 2025.

En conséquence, pour tout litige de consommation, les consommateurs établis en France peuvent exclusivement recourir aux procédures de médiation de la consommation (ADR) prévues par les articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation.

Le consommateur peut transmettre sa réclamation à l'un des médiateurs de la consommation reconnus et inscrits sur la liste officielle disponible sur le site du Gouvernement français. Des informations complémentaires sur les droits des consommateurs et les modes amiables de règlement des litiges sont accessibles sur les plateformes d'information officielles de l'Union européenne et du Gouvernement français.

12. Droit de rétractation

12.1. Le consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires, sans avoir à fournir de justification et sans pénalités, lorsque le contrat est conclu à distance..

12.2. Le délai de rétractation de 14 jours calendaires court:

à compter du jour où le client ou un tiers désigné par le client, autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien;

en cas de commande portant sur plusieurs biens livrés séparément, à compter de la prise de possession du dernier bien ;

en cas de bien composé de plusieurs lots ou pièces, à compter de la prise de possession du dernier lot ou de la dernière pièce ;

en cas de livraison régulière de biens pendant une période déterminée, à compter de la prise de possession du premier bien.

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

12.3. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit transmettre une déclaration claire (par courrier, en main propre ou par e-mail) à l'adresse suivante:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

E-mail: support@regiotoys.com

Le consommateur peut utiliser le formulaire de rétractation prévu par les articles R221-1 et suivants du Code de la consommation, mais il n'y est pas obligé ; toute déclaration dénuée d'ambiguïté est valable.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le consommateur doit renvoyer le bien au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi de la déclaration de rétractation, à l'adresse indiquée ci-dessus.

Sauf accord contraire, les frais directs de retour du produit sont à la charge du consommateur.

12.4. Le droit de rétractation est considéré comme exercé dans les délais si la notification de rétractation est envoyée avant l'expiration du délai de 14 jours.

13. Effets de la rétractation

13.1. Si le client/acheteur exerce son droit de rétractation du contrat, l'entreprise rembourse sans retard injustifié, et au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la déclaration de rétractation, toutes les sommes versées par le client, y compris les frais de livraison standard. Sont exclus les frais supplémentaires résultant du choix d'un mode de livraison différent du mode standard le moins coûteux proposé par l'entreprise.

(Conformément aux articles L221-23 et L221-24 du Code de la consommation.)

13.2. Le remboursement est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord exprès du client pour un autre moyen de remboursement, sans frais pour ce dernier.

13.3. En cas de rétractation, le client doit renvoyer le produit à l'adresse suivante sans retard injustifié, et au plus tard 14 jours après avoir communiqué sa décision :

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4., Hongrie

Le délai est respecté si le produit est envoyé avant l'expiration du délai de 14 jours.

Si le client exerce personnellement son droit de rétractation dans un magasin de l'entreprise (point de vente physique), il peut remettre le produit sur place au même moment.

13.4. Les frais directs de retour des produits sont à la charge du client, sauf dans le cas où celui-ci remet le produit directement en magasin, tel que prévu au point 13.3.

13.5. L'entreprise peut différer le remboursement jusqu'à réception du produit ou jusqu'à ce que le client fournisse une preuve d'expédition du produit — la date retenue étant la première des deux.

13.6. La responsabilité du client ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit.

13.7. Le client ne peut exercer son droit de rétractation dans les cas prévus par les articles L221-28 du Code de la consommation, notamment:

- lorsque le service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation, avec accord préalable et exprès du consommateur;
- lorsque le prix dépend de fluctuations sur le marché financier hors contrôle du professionnel;
- pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés;
- pour les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;
- pour les biens scellés ne pouvant être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, si le scellé a été retiré après la livraison;
- pour les biens qui, après livraison, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres produits;
- en cas d'intervention urgente de maintenance ou de réparation à la demande expresse du consommateur;
- pour les enregistrements audio/vidéo ou logiciels informatiques dont l'emballage a été ouvert après livraison;
- pour les journaux, périodiques ou magazines (sauf abonnement);
- pour les contenus numériques non fournis sur un support matériel, si l'exécution a débuté avec l'accord préalable du consommateur et son renoncement à son droit de rétractation.

13.8. Pour un exercice par écrit, il suffit que la notification de rétractation soit envoyée dans le délai de 14 jours.

13.9. Le consommateur n'est responsable de la dépréciation du produit que si elle résulte d'une manipulation autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit (article L221-23 du Code de la consommation).

13.10. Le consommateur peut adresser toute autre réclamation au Service Client aux coordonnées figurant dans les présentes Conditions Générales.

13.11. Le droit de rétractation ne s'applique qu'aux utilisateurs considérés comme consommateurs au sens du Code de la consommation.

13.12. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux professionnels, c'est-à-dire aux personnes agissant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle ou libérale.

14. Informations sur la garantie légale de conformité, la garantie des vices cachés et la garantie commerciale (garantie)

(Établi conformément au Code de la consommation et au Code civil français.)

1. Garantie légale de conformité

(Articles L217-3 à L217-20 du Code de la consommation)

Le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité si le bien livré est défectueux ou ne correspond pas aux caractéristiques convenues dans le contrat.

Le consommateur peut demander la réparation ou le remplacement du produit, sauf si ces solutions sont impossibles ou entraînent des coûts disproportionnés pour le vendeur. Si la réparation ou le remplacement est impossible, le consommateur peut demander une réduction du prix ou la résolution du contrat.

La garantie peut être exercée dans un délai de **2 ans** à compter de la livraison du bien. Pour les biens d'occasion, les parties peuvent convenir d'un délai plus court, sans qu'il puisse être inférieur à 1 an.

Au cours des **12 premiers** mois suivant la livraison, le défaut est présumé exister au moment de la délivrance du bien ; passé ce délai, la preuve du défaut incombe au consommateur.

2. Garantie légale contre les vices cachés

(Articles 1641 à 1649 du Code civil)

Le consommateur dispose de la garantie légale contre les vices cachés si le produit présente un défaut caché le rendant impropre à l'usage auquel il est destiné, ou diminuant tellement cet usage que le consommateur ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un prix moindre, s'il en avait eu connaissance.

Le consommateur peut choisir entre:

- la résolution du contrat (remboursement) ou
- une réduction du prix (article 1644 du Code civil).

L'action doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la découverte du défaut.

3. Garantie commerciale (garantie du fabricant ou du vendeur)

(Article L217-21 du Code de la consommation)

En France, certains produits sont soumis à une garantie commerciale prévue par le fabricant ou le vendeur.

La durée par défaut de la garantie commerciale pour les biens neufs est de 24 mois.

Pendant cette période, le consommateur peut demander la réparation. Si la réparation n'est pas possible ou n'est pas effectuée dans un délai raisonnable, le consommateur peut demander le remplacement du produit ou une réduction du prix.

La mise en œuvre de la garantie n'est pas conditionnée à la conservation de l'emballage d'origine. La justification de l'achat (facture ou ticket de caisse) suffit.

Important: Pour un même défaut, le consommateur ne peut pas exercer simultanément la garantie légale de conformité, la garantie légale contre les vices cachés et la garantie commerciale; toutefois, il peut choisir le fondement juridique le plus favorable.

15. Dispositions finales et autres dispositions

15.1. Si certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente sont déclarées nulles ou inapplicables, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions du contrat. Dans ce cas, les dispositions légales applicables se substituent aux clauses devenues invalides.

Budapest, 5 juin 2026

[Notre Règlement/Conditions Générales de Vente peut être téléchargé au format PDF en CLIQUANT ICI](#)

[La politique de confidentialité du site est disponible en CLIQUANT ICI](#)

[Le formulaire de rétractation peut être téléchargé au format DOCX en CLIQUANT ICI](#)