

Conditions générales

Les présentes conditions générales sont celles de la société

MAM-HUNGÁRIA Kft.

H-9795 Vaskeresztes, Fő u. 132., Hongrie

N° de registre : 18 09 000507

Contact : www.mambaby.com/contact

(Le fournisseur), qui s'appliqueront à tous les contrats de vente conclus par l'intermédiaire de la boutique en ligne www.mambaby.com entre le fournisseur et les clients décrits au § 2 des présentes conditions générales.

Fournisseur des services d'hébergement :

Nom de la société : Internex GmbH

Siège : Lagerstraße 15, 3950 Gmünd, Autriche

N° de registre : ATU 65604535

Section 1 Domaine d'application, terminologie

(1) Les conditions ci-après s'appliquent exclusivement aux transactions entre le fournisseur et le client, dans leur version en vigueur au moment de la signature du contrat. Le recours à d'autres conditions d'utilisation par le client ne sera pas accepté, à moins que le fournisseur n'y consente explicitement par écrit.

(2) Le client est considéré comme un consommateur tant que la finalité des livraisons et des prestations commandées ne peut être pas liée à une activité commerciale ou à l'activité d'une entité indépendante. Toute personne physique ou morale ou entreprise non constituée en société est considérée comme une entreprise si elle agit dans le cadre d'une activité commerciale ou indépendante.

Section 2 Conclusion du contrat

(1) Chaque client a la possibilité de choisir parmi une variété de produits, notamment des sucettes et d'autres articles de puériculture, qui peuvent être sélectionnés à l'aide de l'icône représentant un panier. Tous les produits sélectionnés sont alors placés dans ce « panier » virtuel. Lorsqu'il clique sur l'icône permettant de passer commande, le client signe une offre d'achat ferme pour acheter les produits placés dans le panier. Avant de cliquer sur cette icône, le client peut consulter et modifier le contenu du panier. Avant de signer l'offre d'achat, le client doit « accepter les conditions d'utilisation ». Ce faisant, le client accepte toutes les dispositions des « conditions d'utilisation » dans leur version en vigueur le jour du contrat d'achat, et il accepte le prix actuel indiqué sur le site www.mambaby.com comme prix d'achat. Lorsqu'il commande des produits personnalisés, le client s'engage à ne pas envoyer de message « inapproprié » en guise d'inscription sur les produits personnalisés. Par « inapproprié », on entend tout message à contenu offensant, calomnieux, insultant, pornographique, sexuellement explicite, illicite ou discriminatoire ou portant atteinte aux droits des tiers.

(2) Le fournisseur envoie ensuite automatiquement au client un accusé de réception par e-mail détaillant le contenu de la commande. Le client peut cliquer sur « Imprimer » pour imprimer cet

accusé de réception. L'accusé de réception confirme que la commande client a été reçue et qu'elle a été acceptée par le fournisseur. Le contrat est conclu.

Section 3 Livraison, disponibilité des marchandises

(1) Si l'une des marchandises commandées est temporairement indisponible, le fournisseur en informe le client sans attendre, dans la confirmation de commande. Si le délai de livraison est supérieur à deux semaines, le client a le droit de résilier le contrat. Dans ce cas, le fournisseur a également le droit de résilier le contrat. Il rembourse automatiquement tous les paiements déjà effectués par le client.

(2) Les délais de livraison indiqués sont valables pour tous les produits standards proposés dans la boutique en ligne (à l'exception des produits MAM personnalisés). Les produits MAM personnalisés sont réalisés sur commande, les délais de livraison peuvent donc varier. Le fournisseur livrera ces produits au client dans un délai de 8 semaines après l'acceptation du contrat

(3) La **valeur minimale de commande est de 19 €** (à l'exception des membres du Club MAM). La **valeur maximale de commande** dans cette boutique en ligne est de **500 €**.

Section 4 Prix et frais d'expédition

(1) Tous les prix indiqués sur le site web du fournisseur comprennent l'emballage et la taxe de vente applicable.

(2) Les frais d'expédition correspondants sont indiqués dans le bon de commande. Ces coûts sont à la charge du client.

Pour les envois hors d'Europe, tous les frais d'importation et d'exportation tels que les droits de douane et autres frais et taxes doivent être facturés par le fournisseur.

(3) Toutes les marchandises sont envoyées par voie postale. L'adresse de livraison est acceptée uniquement si le pays de livraison figure dans la liste internet du fournisseur.

(4) Lieu d'exécution : **MAM-HUNGÁRIA Kft.**, H-9795 Vaskeresztes, Fő u. 132., Hongrie

Section 5 Modes de paiement

(1) Les clients peuvent choisir parmi les modes de paiement suivants :

- Carte de crédit
- PayPal
- Virement bancaire immédiat (uniquement pour l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, l'Italie et les Pays-Bas)

(2) Le fournisseur accepte les cartes de crédit suivantes : Visa, MasterCard et American Express. Les frais bancaires sont facturés au client. Pour éviter tout accès non autorisé aux données du client par un tiers, le fournisseur utilise les technologies de chiffrement les plus modernes, comme par exemple le protocole SSL (Secure Socket Layer). Le protocole SSL est un protocole standard approuvé sur Internet et garantissant un échange de données sécurisé. Au cours de ce processus, toutes les données relatives à la commande, y compris les informations de votre carte de crédit, sont traitées de manière chiffrée et sécurisée.

Section 6 Réserve de propriété

Jusqu'à réception du paiement complet, les marchandises livrées restent la propriété intégrale du fournisseur.

Section 7 Garantie et défauts matériels

(1) Garantie du fournisseur

Dans quels cas le client peut-il exercer son droit à la garantie du fournisseur ?

En cas de mauvaise exécution du contrat de la part du fournisseur, le client peut faire valoir un droit à indemnisation conformément aux règles du Code civil hongrois.

Quels sont les droits du client dans le cadre d'une demande de garantie du fournisseur ?

Le client peut faire les demandes suivantes, à sa convenance :

Le client peut demander la réparation ou le remplacement à moins que l'option choisie ne soit impossible ou n'entraîne des coûts supplémentaires disproportionnés pour le fournisseur, par rapport aux autres recours. Si le client n'a pas demandé ou n'a pas pu demander la réparation ou le remplacement, il peut demander une réduction proportionnelle du prix, il peut faire réparer ou remplacer le défaut aux frais du fournisseur, ou en dernier recours, il peut résilier le contrat. Dans l'exercice de ses droits au titre de la garantie du fournisseur, le client ne peut pas réparer le défaut lui-même ni le faire réparer par une autre personne aux frais de l'entreprise. Le client peut passer d'un droit de garantie du fournisseur à un autre, mais il doit en supporter le coût, à moins que le changement ne soit justifié ou que le fournisseur en ait donné la raison.

Quel est le délai pour faire valoir la garantie du fournisseur ?

Le client doit informer le fournisseur du défaut dès qu'il le constate ou au plus tard deux mois après la découverte du défaut. Toutefois, le client doit noter qu'il ne peut pas faire valoir un défaut après un délai de prescription de deux ans après l'exécution du contrat.

À qui le client peut-il s'adresser ?

Le client peut s'adresser au fournisseur.

Quelles sont les autres conditions pour faire valoir les droits du client ?

Dans l'année qui suit la date de livraison, le client peut faire valoir ses droits au titre de la garantie du fournisseur, à condition de pouvoir prouver que le produit ou le service a été fourni par le fournisseur. Toutefois, après ce délai d'un an après la livraison, il lui incombera de prouver que le défaut constaté existait déjà au moment de la livraison.

(2) Garantie produit

Dans quels cas le client peut-il exercer son droit à la garantie produit ?

En cas de défaut d'un produit, le client peut, à sa convenance, exercer son droit au titre du point (1) ou déposer une réclamation au titre de la garantie du produit.

Quels sont les droits du client dans le cadre d'une demande de garantie produit ?

Dans le cadre d'une réclamation au titre de la garantie produit, le client peut uniquement demander la réparation ou le remplacement du produit défectueux.

Dans quels cas le produit est-il défectueux ?

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

Quel est le délai pour déposer une réclamation au titre de la garantie du produit ?

Le client a deux ans à compter de la date de mise sur le marché par le fabricant pour déposer une telle réclamation. Passé ce délai, le client perd ce droit.

Contre qui et dans quelles autres conditions le client peut-il faire valoir sa réclamation au titre de la garantie du produit ?

Le client peut uniquement faire valoir sa réclamation au titre de la garantie du produit auprès du fabricant ou du distributeur du produit. Le client doit démontrer que le produit est défectueux pour déposer une réclamation au titre de la garantie du produit.

Dans quels cas le fabricant (distributeur) est-il exempté de son obligation de garantie des produits ?

Le fabricant (distributeur) est exempté de son obligation de garantie des produits uniquement s'il peut prouver les faits répertoriés au § 6:168. section (3) a)-c) de la loi n° V. de 2013 du Code civil hongrois.

Veillez noter que le client ne peut pas déposer à la fois une demande de garantie pour les accessoires et une réclamation au titre de la garantie du produit pour le même défaut. Néanmoins, si la demande de garantie du produit du client est acceptée, ce dernier peut ensuite faire valoir son droit à la garantie des accessoires auprès du fabricant pour le produit remplacé ou la pièce réparée.

(3) Garantie légale

Le fournisseur est tenu d'offrir une garantie légale pour les produits défectueux dans le cas des produits spécifiés dans l'annexe 1 du décret gouvernemental hongrois 151/2003 (IX. 22.) sur la garantie légale obligatoire pour certains biens de consommation durables.

Les droits du client en matière de garantie et de délais sont régis par le règlement du *décret 19/2014 (IV. 29.) NGM concernant les règles de procédure applicables au traitement des demandes de garantie pour des marchandises vendues en vertu d'un contrat entre un client et une entreprise.*

Dans quels cas le fournisseur est-il exempté de son obligation de garantie ?

Le **fournisseur** n'est libéré de son obligation de garantie légale que s'il peut prouver que la cause du défaut est apparue après l'exécution du contrat.

Le client ne peut pas à la fois faire valoir la garantie du fournisseur et la garantie légale ou faire valoir la garantie du produit et la garantie légale pour le même défaut. En effet, les droits de la garantie légale s'appliquent indépendamment des droits énoncés aux points (1) et (2).

Section 8 Révocation et conséquences de la révocation

(1) Droit de résiliation

Le client a le droit de résilier le présent contrat **dans un délai de quatorze jours** sans en préciser le motif. Ce délai de rétractation est de quatorze jours à compter de la date à laquelle le client ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur a pris possession des dernières marchandises.

Pour exercer ce droit de résiliation, le client doit informer

MAM-HUNGÁRIA Kft.

Fő. U. 132., Hongrie

H- 9795 Vaskeresztes

de sa décision de résilier ce contrat en fournissant une déclaration sans ambiguïté (par exemple dans une **lettre** transmise par voie postale ou dans **un e-mail envoyé à l'adresse électronique indiquée ci-**

dessus). Pour ce faire, il peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint. Ce formulaire n'est pas pré-rempli. De manière à préserver le délai de rétractation, il suffit que le client envoie la notification de l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

(2) Conséquences de l'annulation

Si le client résilie le présent contrat, le fournisseur est tenu de lui rembourser tous les paiements reçus de sa part, y compris les frais de livraison, immédiatement et **dans un délai maximum de quatorze jours** à compter de la date à laquelle le fournisseur a reçu la notification de l'intention du client de résilier le présent contrat. Pour effectuer ce remboursement, le fournisseur utilise le même mode de paiement que celui qu'a utilisé le client lors de la transaction initiale, à moins qu'une disposition contraire n'ait été explicitement convenue avec ce dernier. En aucun cas des frais ne sont facturés au client pour ce remboursement. Le fournisseur peut refuser de procéder au remboursement avant d'avoir reçu les marchandises en retour ou avant que le client n'ait fourni la preuve qu'il a bien renvoyé les marchandises, selon la condition qui survient la première.

Le client doit renvoyer la marchandise au fournisseur ou la lui restituer immédiatement, et en tout état de cause, dans un délai maximal de quatorze jours à compter de la date à laquelle il informe le fournisseur de la résiliation du présent contrat. Le délai est maintenu si le client envoie les marchandises avant l'expiration de ce délai de quatorze jours.

Les articles qui peuvent être expédiés sous la forme d'un colis sont renvoyés à nos risques et périls.

Les frais de retour sont à la charge du client si :

- **les marchandises livrées correspondent à celles commandées et si le prix de l'article à renvoyer ne dépasse pas un montant de 40 euros** ou
- si, lorsque le prix de l'article est plus élevé, le client n'a pas encore effectué le paiement partiel convenu contractuellement au moment de la résiliation ou
- **si le client résilie le contrat avant d'avoir reçu le produit.**

Sinon, le retour est gratuit pour le client. Les articles qui ne peuvent pas être expédiés sous la forme d'un colis sont collectés chez le client aux frais du fournisseur.

Le client n'a à payer que la dépréciation de la valeur des marchandises si celle-ci est imputable à des manipulations autres que celles nécessaires pour s'assurer de la nature, des propriétés et du fonctionnement de ces marchandises.

(3) Exclusion de la résiliation

Il n'existe aucun droit de résiliation pour la livraison de marchandises scellées qui, pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, ne peuvent pas être renvoyées si le scellé a été retiré après la livraison.

Il n'existe aucun droit de résiliation en cas de livraison de marchandises fabriquées conformément aux spécifications du client (produits personnalisés). Les **produits personnalisés** sont tous les produits de la gamme **MAM Personnalisée** (sucettes, attaches-sucettes, boîtes mixtes).

Section 9 Avis concernant le traitement des données

(1) Le fournisseur collecte les données client nécessaires pour l'exécution du contrat. Le fournisseur respecte le RGPD (RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016) et la loi CXII de 2011 portant sur le droit à l'autodétermination informationnelle et à la liberté d'information. Sans le consentement du client, le fournisseur ne demande, n'utilise ou ne

traite les données client que dans la mesure où cela est nécessaire à la bonne exécution du contrat et pour créer un compte pour les téléservices.

(2) Sans le consentement du client, le fournisseur n'utilise pas les données client à des fins commerciales, des études d'opinion ou des études de marché.

(3) Le client peut consulter, modifier ou supprimer ses données à tout moment via l'icône « Modifier le profil de membre du Club MAM » de son profil. En ce qui concerne le consentement du client, ce dernier trouvera davantage d'informations sur la collecte et l'utilisation des données sur le site web du fournisseur, dans un format imprimable via l'icône Confidentialité des données.

Section 10 Politique de traitement des réclamations

(1) Le fournisseur s'efforce d'exécuter toutes les commandes de manière à satisfaire le client et en lui garantissant la bonne qualité des produits. Si le client a une plainte à formuler concernant le contrat ou son exécution, il peut adresser sa réclamation à l'entreprise par téléphone, par e-mail ou par courrier.

(2) Le fournisseur étudie immédiatement la réclamation et y remédie, si nécessaire. Si le client n'est pas d'accord avec le traitement de la réclamation ou s'il est impossible de l'étudier immédiatement, le fournisseur doit immédiatement prendre acte de la réclamation et de sa position à l'égard de cette réclamation et il doit fournir au client une copie du dossier.

(3) Le fournisseur s'engage à répondre à la réclamation dans un délai de 30 jours. Tout rejet d'une réclamation doit être motivé. Le fournisseur doit conserver le procès-verbal de la réclamation et une copie de sa réponse pendant une durée de 3 ans de manière à pouvoir les présenter aux autorités de contrôle en cas de demande.

(4) Le client est informé que, si sa réclamation est rejetée, il peut la soumettre aux autorités publiques ou à un organisme de conciliation, comme décrit ci-dessous :

(5) Le client peut déposer une réclamation auprès de l'autorité de protection des consommateurs :

En vertu de l'article 45/A (1) – (3) de la loi de protection des consommateurs et du décret gouvernemental n° 387/2016 (2 décembre 2016) relatif à la désignation de l'autorité de protection des consommateurs, le bureau du gouvernement local agit en tant qu'autorité générale de protection des consommateurs :

<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

(6) En cas de réclamation, le client peut contacter un organisme de conciliation dont les coordonnées sont disponibles à l'adresse suivante :

<https://bekeltet.bkik.hu>

(7) La plate-forme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne est disponible à l'adresse suivante :

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Section 11 Dispositions finales

(1) Tous les contrats entre le fournisseur et le client sont fondés sur la loi hongroise, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

(2) Si l'une des parties de ce contrat venait à être caduque (nulle), le reste de ce contrat resterait ferme.

(3) Les dispositions des présentes conditions générales s'appliquent à compter du 01.09.2023.

(4) Les contrats ne peuvent être conclus qu'en anglais / qu'en français. Le contrat à conclure ne constitue pas un contrat écrit, les contrats ne doivent pas être enregistrés par le fournisseur. Le fournisseur se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Les modifications seront publiées sur son site web. La loi hongroise prévaut pour toute question non couverte par les présentes conditions générales.