

CONDITIONS GENERALES DU SERVICE CONSOMMATEURS

VTech Electronics France

1. Objet du service

Le Service Consommateurs de VTech Electronics France (ci-après « VTech ») propose aux consommateurs un service d'assistance et, le cas échéant, un échange standard ou un produit de valeur et fonctionnalités équivalentes, dans les conditions définies ci-après.

Le présent service est proposé à titre volontaire par VTech et constitue un service complémentaire distinct des garanties légales applicables.

Toute demande implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

2. Distinction avec les garanties légales

Indépendamment du présent service :

Le consommateur bénéficie de la **garantie légale de conformité** prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation ainsi que de la **garantie contre les vices cachés** prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

La garantie légale de conformité :

- S'applique pendant un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien ;
- Permet d'obtenir la réparation ou le remplacement du produit sans frais ;
- S'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.

Ces garanties légales s'exercent auprès du vendeur qui a vendu le jouet au consommateur.

Le présent Service Consommateurs ne prive en aucun cas le consommateur de ses droits légaux.

3. Conditions d'éligibilité

Le service est accessible :

- Aux consommateurs ayant acheté un produit VTech neuf auprès d'un vendeur professionnel ;
- Sur présentation d'un justificatif d'achat original et lisible (ticket de caisse ou facture) ;
- Pendant la durée de la garantie légale de conformité, soit deux (2) ans à compter de la date d'achat.

Aucun duplicata ne pourra être accepté.

4. Procédure de prise en charge

Avant tout envoi, un diagnostic préalable est obligatoire.

Le consommateur doit contacter le Service Consommateurs :

- Par téléphone : 0805 16 30 30 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 8h à 19h, hors jours fériés ;
- Ou via le formulaire de contact disponible sur le site internet VTech, rubrique « Assistance ».

Lors de la demande, les informations suivantes seront requises :

- Référence exacte du produit ;
- Date d'achat ;
- Description précise du dysfonctionnement ;
- Coordonnées complètes.

Si, à l'issue du diagnostic, un échange est validé :

- Une étiquette de retour prépayée sera fournie pour la France métropolitaine ;
- Le produit devra être retourné complet, sans accessoires non d'origine.

Après réception et vérification du produit, VTech procédera :

- Soit à l'envoi d'un produit neuf identique ;
- Soit, en cas d'indisponibilité, à l'envoi d'un produit de valeur et fonctionnalités équivalentes.

Les frais de retour et de réexpédition sont pris en charge par VTech pour la France métropolitaine uniquement.

5. Exclusions de prise en charge

Le service ne couvre pas :

- Les dommages résultant d'une utilisation anormale ou non conforme aux instructions ;
- Les produits démontés, modifiés ou réparés par un tiers non autorisé ;
- Les détériorations dues à une chute, un choc, une immersion ou une mauvaise manipulation ;
- L'utilisation d'accessoires, piles ou adaptateurs non recommandés par VTech ;
- L'usure normale du produit ;
- L'absence de justificatif d'achat valide.

VTech se réserve le droit de refuser toute demande ne répondant pas aux conditions prévues aux présentes.

6. Disponibilité des produits

Les échanges sont réalisés dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité définitive du produit concerné, un produit de valeur et de fonctionnalités équivalentes sera proposé.

7. Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre du Service Consommateurs sont nécessaires au traitement de la demande.

Elles sont traitées par VTech Electronics France en qualité de responsable de traitement, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire au traitement de la demande et à la gestion des obligations légales.

Le consommateur dispose :

- D'un droit d'accès,
- De rectification,
- D'effacement,
- D'opposition,
- De limitation du traitement.

Ces droits peuvent être exercés conformément à la politique de confidentialité disponible sur le site internet VTech

<https://www.vtech-jouets.com/politique-de-confidentialite>

8. Médiation des litiges

En cas de litige non résolu après une réclamation écrite préalable auprès du Service Consommateurs, le consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Le médiateur désigné est :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

14 rue Saint Jean

75017 Paris

www.cm2c.net

Le recours à la médiation est facultatif et ne prive pas le consommateur de son droit d'agir en justice.

9. Droit applicable

Les présentes conditions sont soumises au droit français.