

Conditions générales de vente

CONDITIONS GÉNÉRALES

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. BOUTIQUE EN LIGNE, PARTIES CONTRACTANTES

1.1 La Boutique en ligne (« Boutique en ligne ») est exploitée par T.E.L.L. SOFTWARE HUNGARIA Szoftver-fejlesztő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (siège : 4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2.; numéro d'immatriculation au registre du commerce : 09-09-005193; tribunal du registre du commerce : Debreceni Törvényszék; numéro d'identification fiscale : 17783790-5-09; numéro de téléphone : +36-52/530-130, numéro de fax : +36-52/530-131, adresse e-mail : info@tell.hu, site web : www.tell.hu,) sur son site accessible à l'adresse <http://tell.hu> (ci-après : le Site) et par T.E.L.L. Biztonságtechnikai Rendszerek Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (siège : 4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2.; numéro d'immatriculation au registre du commerce : 09-09-027345; tribunal du registre du commerce : Debreceni Törvényszék; numéro d'identification fiscale : 25406812-2-09; numéro de téléphone : +36-52/530-130, numéro de fax : +36-52/530-131, adresse e-mail : info@tell.hu, ci-après conjointement : T.E.L.L. Kft) en vue de la vente en ligne des produits fabriqués par T.E.L.L. SOFTWARE HUNGARIA Kft.

1.2 Coordonnées de l'hébergeur :

UNAS Online Kft. (adresse postale : 9400 Sopron, Kőszegi út 14., e-mail : unas@unas.hu)

1.3 L'exploitation de la Boutique en ligne constitue un service de commerce électronique. Les conditions d'utilisation de la Boutique en ligne, ainsi que les droits et obligations de T.E.L.L. Kft. et des Acheteurs sont définis par les présentes Conditions Générales (« CG »).

2. INSCRIPTION

2.1 Seuls les acheteurs enregistrés (ci-après : les Acheteurs) peuvent commander des produits dans la Boutique en ligne.

2.2 L'inscription à la Boutique en ligne s'effectue sur le Site ; à cette fin, l'Acheteur doit fournir les données suivantes : son nom, la dénomination de sa société, son adresse e-mail, le numéro de téléphone du contact et indiquer comment il a entendu parler de la Boutique en ligne. Après l'inscription, le compte personnel de l'Acheteur est créé immédiatement.

2.3 L'Acheteur peut modifier à tout moment les données fournies lors de l'inscription.

2.4 L'Acheteur peut supprimer son compte personnel à tout moment. T.E.L.L. Kft. enverra, dans un délai de deux jours ouvrables, une confirmation de la suppression du compte à l'adresse e-mail fournie par l'Acheteur.

3. PRODUITS ET PRIX INDIQUÉS DANS LA BOUTIQUE EN LIGNE

3.1 L'Acheteur peut commander auprès de T.E.L.L. Kft. les produits figurant dans l'offre actuelle de la Boutique en ligne (ci-après : le Produit ou les Produits).

3.2 Les caractéristiques essentielles des Produits, leur référence et une brève description sont indiquées.

3.3 À côté des Produits figure également le prix brut en vigueur au moment considéré, lequel est réputé être le prix de vente final au consommateur. Dans la description détaillée des Produits, le prix net est également indiqué. Les prix ne comprennent pas les frais de livraison.

3.4 Pour les Produits commercialisés avec une remise, la présence de la remise est indiquée. Dans la description détaillée des Produits, le prix brut d'origine est également indiqué.

3.5 T.E.L.L. Kft. se réserve le droit de modifier les prix des Produits, étant entendu que toute modification de prix prend effet simultanément avec sa publication dans la Boutique en ligne. La modification de prix n'affecte pas le prix des Produits commandés avant son entrée en vigueur.

3.6 Si, malgré toute la diligence de T.E.L.L. Kft., un prix erroné apparaît sur l'interface de la Boutique en ligne, en particulier un prix manifestement incorrect, tel qu'un prix s'écartant de manière significative du prix notoire, généralement admis ou estimé du Produit, ou un prix de 0 Ft ou 1 Ft apparaissant en raison d'un dysfonctionnement du système, T.E.L.L. Kft. n'est pas tenue de livrer le Produit au prix erroné, mais est en droit de proposer la livraison au prix correct. Ayant connaissance du prix correct, dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la prise de connaissance du prix correct, l'Acheteur peut se rétracter de son intention d'achat ou de l'achat, ou acheter le Produit.

3.7 T.E.L.L. Kft. met régulièrement à jour, dans la Boutique en ligne, les images représentant les Produits ; toutefois, il peut arriver que leur apparence actuelle ou leur emballage diffère de l'emballage visible dans la Boutique en ligne. Pour de telles divergences extérieures, T.E.L.L. Kft. n'assume aucune responsabilité.

4. LE PROCESSUS DE COMMANDE

4.1 En utilisant les interfaces appropriées de la Boutique en ligne, l'Acheteur peut sélectionner les Produits qu'il souhaite commander et déterminer leurs quantités (ci-après : Produits commandés). Lors de la commande, il est possible de consulter et de modifier le contenu du panier. Depuis le panier, en cliquant sur le bouton ALLER À LA CAISSE, vous pouvez passer à l'interface de commande.

Données nécessaires à la commande :

- En cas d'achat par un particulier : Données de livraison et de facturation : nom ; code postal ; localité ; utca, numéro. Coordonnées de la personne qui commande : nom ; numéro de téléphone ; adresse e-mail

- En cas d'achat par un utilisateur final professionnel : Données de livraison et de facturation : raison sociale ; code postal ; localité ; utca, numéro ; numéro de TVA. Coordonnées de la personne qui commande : nom ; numéro de téléphone ; adresse e-mail

Après l'ajout du Produit au panier, en plus du prix total des Produits, les frais de livraison des Produits commandés s'affichent.

4.2 La livraison des Produits commandés est possible tant sur le territoire de la Hongrie qu'à l'étranger. Au cours du processus de commande, l'Acheteur doit indiquer l'adresse de livraison à laquelle il souhaite recevoir les Produits commandés. Une seule adresse de livraison peut être indiquée par commande. Comme adresse de livraison, le siège social de T.E.L.L. Kft. peut également être sélectionné sur l'interface de la Boutique en ligne. Dans ce cas, aucun frais de livraison n'est facturé.

4.3 Concernant la livraison des Produits commandés, en plus de la personne habilitée à la réception indiquée dans l'adresse de livraison, l'Acheteur peut également préciser des exigences particulières relatives au délai et au mode de livraison. T.E.L.L. Kft. transmet ces demandes au service de messagerie effectuant la livraison, mais n'assume aucune responsabilité quant à leur exécution.

4.4 L'Acheteur choisit le mode de paiement parmi les options suivantes : paiement par carte bancaire, virement bancaire, contre-remboursement, paiement en espèces lors du retrait en personne.

4.5 Après avoir sélectionné le mode de paiement, l'Acheteur finalise sa commande en la confirmant (« Commande »). Avant de confirmer la commande, l'Acheteur peut vérifier une nouvelle fois le prix du Produit qu'il souhaite acheter, les frais de livraison, ainsi que les données de livraison et de facturation, et, en cas d'erreur constatée, les corriger. Si l'Acheteur estime que tout est en ordre, il

peut envoyer sa commande en appuyant sur le bouton « Megrendelés » (Commander).

La confirmation de la Commande est subordonnée à l'acceptation par l'Acheteur des dispositions des présentes CGV ainsi que de la Politique de confidentialité de T.E.L.L. Kft., et à la prise de connaissance de la Politique de confidentialité de T.E.L.L. Kft. et de son contenu.

En passant la Commande, l'Acheteur reconnaît que, afin d'exécuter le Contrat et d'en assurer le suivi, T.E.L.L. Kft. transmettra au service de messagerie le nom de l'Acheteur, l'adresse de livraison indiquée, l'identifiant et le montant de la Commande, ainsi que le numéro de téléphone mobile et l'adresse e-mail fournis lors de l'inscription.

Après avoir passé la commande, l'Acheteur peut informer T.E.L.L. Kft. des erreurs de saisie constatées à l'adresse e-mail info@tell.hu, auquel cas les données de la commande seront modifiées conformément à la demande.

4.6 T.E.L.L. Kft. enverra sans délai un e-mail de confirmation de la finalisation de la Commande à l'adresse de messagerie électronique fournie par l'Acheteur. Cet e-mail contient l'identifiant unique de la Commande. Si la confirmation électronique ne se produit pas dans un délai de 48 heures, l'Acheteur n'est pas lié par sa commande et n'est pas tenu de réceptionner le produit livré.

L'e-mail de confirmation vaut acceptation de la Commande, laquelle devient effective conformément aux points 4.7 et 5.1. L'e-mail de confirmation contient textuellement l'information destinée aux Acheteurs.

4.7 Si l'Acheteur a passé la Commande et en a reçu la confirmation par e-mail un jour ouvrable, il a encore la possibilité d'annuler sa Commande le même jour ouvrable entre 8:00 et 16:00. L'Acheteur peut initier l'annulation de la Commande au numéro de téléphone +36-52/530-130/1, en fournissant simultanément l'identifiant de la Commande. L'Acheteur recevra également un e-mail de confirmation de l'acceptation de l'annulation de la Commande au plus tard dans l'heure suivant l'appel téléphonique.

4.8 En cas de Paiement par carte bancaire, l'annulation de la Commande conformément au point 4.7 n'est pas possible, mais l'Acheteur peut exercer son droit de rétractation/de résiliation conformément au point 8.

5. CONCLUSION ET CARACTÉRISTIQUES DU CONTRAT

5.1 Si la Commande n'a pas été annulée conformément au point 4.7, la confirmation écrite définie au point 4.6 devient effective et un contrat (ci-après : le Contrat) est conclu pour les Produits Commandés entre l'Acheteur en tant que donneur d'ordre et T.E.L.L. Kft. en tant que fournisseur. En vertu du Contrat, T.E.L.L. Kft. vend les Produits Commandés à l'Acheteur et assure également leur expédition à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur, lequel est tenu de réceptionner les Produits Commandés et de payer le prix d'achat ainsi que les frais de livraison. Les obligations prévues au présent point prennent fin avec l'exécution du service concerné.

5.2 Le Contrat est conclu pour une durée déterminée et prend fin lorsque les obligations définies au point 5.1, ainsi que les autres obligations découlant du Contrat, prennent fin et qu'aucune des parties n'exerce son droit de rétractation. Le Contrat prend fin si l'une des parties exerce son droit de rétractation conformément aux dispositions du Contrat. La cessation ou la résiliation du Contrat n'affecte pas les droits issus de la garantie légale de conformité et de la garantie des produits découlant du Contrat, ni les droits à garantie dans les cas régis au point 10.1.

5.3 L'Acheteur est tenu de payer les frais de livraison des Produits Commandés conformément aux dispositions du point 7.

5.4 Le Contrat est considéré comme un contrat conclu à distance, en langue hongroise.

5.5 Le Contrat n'est pas réputé être établi par écrit et n'est pas archivé.

5.6 Délai d'exécution général : dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la confirmation. Si T.E.L.L. et l'Acheteur ne sont pas convenus du moment de l'exécution, T.E.L.L. Kft. est tenue d'exécuter le contrat à la date ou dans le délai figurant dans la mise en demeure de l'Acheteur, ou, à défaut de mise en demeure, au plus tard dans les trente jours à compter de la réception de la commande par T.E.L.L. Kft.

5.7 Si T.E.L.L. Kft. n'exécute pas l'obligation contractuelle assumée parce que le produit défini dans le contrat n'est pas disponible, elle est tenue d'en informer immédiatement l'Acheteur et de lui rembourser sans délai, et au plus tard dans les trente jours, le montant payé par l'Acheteur. L'exécution de cette obligation ne dégage pas T.E.L.L. Kft. des autres conséquences de sa violation du contrat.

6. L'EXPÉDITION ET LA RÉCEPTION DES PRODUITS COMMANDÉS

6.1 T.E.L.L. Kft. livre les Produits Commandés à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur, avec le concours d'un service de messagerie.

6.2 Chaque jour ouvrable, jusqu'à 12:00, les Commandes reçues le jour ouvrable précédent sont consolidées et, sur cette base, le(s) Colis contenant les Produits Commandés (« Colis ») est/sont préparé(s) pour chaque Commande.

6.3 Le service de messagerie prend en charge le Colis préparé entre 16:00 et 19:00 auprès de T.E.L.L. Kft. et tente de le livrer à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur le jour ouvrable suivant la prise en charge. Si l'Acheteur a choisi le retrait au siège du Prestataire, le Colis peut être retiré après l'inscription du prix d'achat du Produit au crédit du compte du Transporteur.

6.4 En cas de livraison à domicile, outre la personne désignée comme destinataire, ses proches vivant au même foyer, ou, en leur absence, les voisins de la personne désignée comme destinataire, sont également habilités à réceptionner le Colis. Si, à l'adresse de livraison, un nom d'entreprise est indiqué, outre le dirigeant de l'entreprise est également réputée personne habilitée à réceptionner, au siège social ou à l'établissement de l'entreprise, toute personne pouvant attester la réception par sa signature et l'apposition du cachet de l'entreprise.

6.5 Lors de la livraison à domicile, le service de messagerie tente au maximum deux fois de remettre le Colis. Si la remise du Colis échoue une seconde fois, le Colis est renvoyé à T.E.L.L. Kft. T.E.L.L. Kft. impute les frais de renvoi à l'Acheteur. Dans ce cas, l'Acheteur peut demander la nouvelle remise du Colis à l'adresse email megrendeles@tell.hu. T.E.L.L. Kft. ne relance la remise du Colis qu'après le paiement des frais de renvoi. À la suite de l'échec de la remise du Colis, T.E.L.L. Kft. est en droit, à son choix, de se retirer du Contrat.

7. LE PAIEMENT DES PRODUITS COMMANDÉS

7.1 L'Acheteur peut régler le prix d'achat des Produits Commandés et les frais de livraison par virement bancaire anticipé, paiement à la livraison, en espèces sur place, ou par paiement en ligne par carte bancaire. Pour les produits désignés comme nécessitant une demande de devis, seule une offre de prix peut être demandée sur la boutique en ligne, aucun paiement ne peut être initié.

Si le lieu d'exécution n'est pas en Hongrie, seuls les modes de paiement prévus aux points 7.2 et 7.4 peuvent être choisis.

7.2. Par virement bancaire anticipé :

L'email de confirmation contient le numéro de compte bancaire de T.E.L.L. Kft. ainsi que le numéro de commande, qui identifie la commande de l'Acheteur. Lors du virement bancaire, le numéro de commande doit être indiqué dans le champ objet du virement. Le prix des Produits Commandés (prix du/des produit(s) + frais de livraison) doit être viré par l'Acheteur sur le compte bancaire indiqué dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la commande. À défaut, T.E.L.L. Kft. annulera la commande.

7.3. En cas de paiement à la livraison, le paiement s'effectue lors de la réception du Colis. En cas de livraison à domicile, l'Acheteur peut également régler par carte bancaire le prix d'achat du Produit et les frais de livraison. Le montant encaissé est transmis à la

Boutique en ligne par le Service de messagerie.

En cas de paiement à la livraison, les frais afférents sont à la charge de l'Acheteur, 1 % du montant total de la commande est ajouté au titre de frais de traitement.

7.4. Grâce au paiement en ligne par carte bancaire, l'Acheteur peut effectuer ses achats dans notre boutique de manière pratique et sécurisée. Après la commande des Produits sélectionnés, l'Acheteur est redirigé vers la page de paiement Stripe, où il peut payer par carte bancaire via une transaction chiffrée offrant le niveau de sécurité actuellement le plus élevé. L'Acheteur n'a qu'à cliquer sur l'intitulé « Paiement par carte bancaire » lors du choix du mode de paiement, puis saisir sur le serveur de paiement de la Banque le numéro de la carte, sa date d'expiration ainsi que le code de vérification figurant au verso (CVC/CVV). La Banque accepte les cartes VISA et Mastercard embossées, Visa Electron (selon la décision de la banque émettrice), ainsi que les cartes Maestro pour lesquelles un code de vérification (CVC) a été émis. Si votre carte Maestro ne comporte pas un tel code, veuillez vous renseigner auprès de votre Banque.

Les cartes bancaires émises pour un usage exclusivement électronique ne peuvent être acceptées que si leur utilisation est autorisée par la banque émettrice ! Veuillez vous renseigner auprès de votre banque pour savoir si votre carte peut être utilisée pour des achats effectués via Internet.

8. RÉTRACTATION, RÉSILIATION PAR L'ACHETEUR

8.1 Les dispositions du Code civil s'appliquent au droit de rétractation et de résiliation de l'Acheteur qui n'est pas considéré comme consommateur :

8.2. Conformément à l'article 8:1 § (3) point 3 du Code civil, est considéré comme consommateur: la personne physique agissant en dehors de sa profession, de son activité indépendante ou de son activité commerciale. Les points 8.3 – 8.9 contiennent des dispositions applicables aux consommateurs.

8.3. L'Acheteur considéré comme consommateur a le droit de se rétracter du Contrat sans indication de motif dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la réception du Colis; de même, en cas de contrat portant sur la fourniture d'un service, si l'exécution du contrat a commencé, l'Acheteur est en droit de résilier le contrat sans indication de motif dans un délai de 14 jours.

Le délai de rétractation expire à l'issue d'un délai de 14 jours à compter du jour où l'Acheteur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par l'Acheteur, prend possession du produit. L'Acheteur exerce son droit de rétractation dans le délai si, avant l'expiration du délai susmentionné, il envoie sa déclaration de rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation, les frais de renvoi du Produit Commandé sont à la charge de l'Acheteur.

8.4 Toutefois, la rétractation sans indication de motif n'est pas possible dans les cas suivants, conformément à l'article 29 du décret gouvernemental 45/2014. (II.26.) relatif aux règles détaillées des contrats entre le consommateur et l'entreprise :

1. b) en ce qui concerne un produit ou un service dont le prix ou la rémunération dépend des fluctuations possibles du marché financier, indépendantes de l'entreprise, même pendant le délai défini au paragraphe 20 § (2) ;
2. c) pour un produit non préfabriqué, fabriqué sur la base des instructions du consommateur ou à sa demande expresse, ou pour un produit clairement personnalisé pour le consommateur ;
3. i) concernant la vente d'un exemplaire d'un enregistrement sonore ou vidéo, ainsi que d'un logiciel informatique dans un emballage scellé, si, après la remise, le consommateur a ouvert l'emballage ;
4. m) concernant le contenu numérique fourni sur un support immatériel, si l'entreprise a commencé l'exécution avec le consentement exprès et préalable du consommateur, et que celui-ci a simultanément déclaré, en donnant ce consentement, avoir pris connaissance du fait qu'après le début de l'exécution il perd le droit prévu à l'article 20, et que l'entreprise a en outre envoyé au consommateur une confirmation conformément au paragraphe 12 § (2) ou à l'article 18.

8.5 Si l'Acheteur se rétracte du Contrat conformément au point 8.1, le Produit Commandé doit être reconditionné et renvoyé en parfait état, sans dommage ni manque, à l'adresse 4032 Debrecen, Vágóhíd utca 2.

Pour les Acheteurs considérés comme consommateurs, T.E.L.L. Kft., outre le renvoi par voie postale, offre également la possibilité pour l'Acheteur de restituer personnellement le Produit Commandé reconditionné au siège ou à la succursale de T.E.L.L. Kft. (4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2., 1082 Budapest, Corvin sétány 1. A. ép. 9. em. 1. ajtó). Le Produit doit être renvoyé ou remis sans retard injustifié, mais au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la communication de la déclaration de rétractation. Le délai est réputé respecté si l'envoi de la marchandise intervient avant l'expiration du délai de 14 jours. L'Acheteur ne peut être tenu responsable de la dépréciation du produit que si celle-ci résulte d'une utilisation excédant celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du bien.

8.6 L'Acheteur peut exercer son droit de rétractation par écrit, sous la forme d'une déclaration de rétractation. Par conséquent, lors du renvoi ou de la restitution du Produit Commandé conformément au point 8.3, il convient d'y joindre simultanément la déclaration de rétractation. L'Acheteur peut également envoyer directement la déclaration de rétractation par e-mail à T.E.L.L. Kft. à l'adresse e-mail megrendeles@tell.hu, auquel cas il n'est pas nécessaire de joindre la déclaration de rétractation au Produit Commandé. La déclaration de rétractation doit indiquer pour quel Produit Commandé l'Acheteur souhaite exercer son droit de rétractation, et il est en outre tenu d'y mentionner son nom, son adresse, la date de la Commande, ainsi que la date de sa déclaration et l'identifiant unique de la Commande. Si l'identifiant unique de la Commande n'est pas à la disposition de l'Acheteur, il convient d'indiquer dans la déclaration de rétractation d'autres données permettant d'identifier la Commande. Si l'Acheteur opte pour l'utilisation de la voie électronique, T.E.L.L. Kft. accuse sans délai réception de la rétractation par courrier électronique.

Le droit de rétractation peut également être exercé en se fondant sur le modèle de déclaration figurant à l'annexe 2 du décret gouvernemental 45/2014. (II. 26.) relatif aux règles détaillées des contrats entre le consommateur et l'entreprise, mais dans ce cas aussi, l'identifiant unique de la Commande doit être indiqué (à défaut, d'autres données permettant d'identifier la Commande).

8.7 En cas de rétractation de l'Acheteur, les frais de renvoi des Produits Commandés à T.E.L.L. Kft. (y compris en particulier les frais postaux) sont à la charge de l'Acheteur.

8.8 T.E.L.L. Kft. rembourse sans délai, mais au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant la réception de la déclaration de rétractation et du produit retourné, le prix d'achat payé et les frais de livraison, ainsi que toutes les autres contreparties effectuées par l'Acheteur, au moyen d'un mandat postal, à l'exception des coûts supplémentaires résultant du fait que l'Acheteur a choisi un mode de transport différent du mode de transport habituel le moins coûteux proposé par T.E.L.L. T.E.L.L. Kft. peut retenir le montant du remboursement jusqu'à ce qu'elle ait reçu le Produit Commandé, ou jusqu'à ce que l'Acheteur ait apporté une preuve crédible de son renvoi ; T.E.L.L. Kft. prend en compte la date la plus proche des deux.

8.9 Lors du remboursement, le même mode de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale est appliqué, sauf si l'Acheteur donne expressément son consentement pour recourir à un autre mode de paiement. Si l'Acheteur indique dans sa déclaration de rétractation son numéro de compte bancaire, le nom de la banque gestionnaire du compte et demande le virement bancaire du prix d'achat payé, T.E.L.L. Kft. rembourse le prix d'achat payé dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la réception de la déclaration de rétractation et du produit retourné.

9. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

9.1 En cas d'exécution défectueuse de T.E.L.L. Kft., l'Acheteur peut faire valoir une demande au titre de la garantie légale

conformément aux dispositions du Code civil.

9.2 Les règles visées aux points 9.3 à 9.11 s'appliquent aux Acheteurs considérés comme consommateurs.

9.3 L'Acheteur peut – à son choix – faire valoir les demandes suivantes au titre de la garantie légale. Il peut demander la réparation ou le remplacement du Produit Commandé, sauf si l'exécution de la demande choisie par l'Acheteur est impossible ou entraîne pour T.E.L.L. Kft. des coûts supplémentaires disproportionnés par rapport à l'exécution d'une autre demande. Si l'Acheteur ne demande pas ou ne peut pas demander la réparation ou le remplacement, il peut exiger une réduction proportionnelle de la contre-prestation ou, aux frais de T.E.L.L. Kft., réparer lui-même le défaut du Produit Commandé ou le faire réparer par un tiers, et, en dernier ressort, se rétracter du contrat. Aucune rétractation n'est possible en cas de défaut insignifiant. L'Acheteur peut passer du droit de garantie légale qu'il a choisi à un autre, mais il supporte les frais de ce passage, sauf si celui-ci était justifié ou si T.E.L.L. Kft. en a donné la raison.

Dans le cas d'un contrat entre un Consommateur et T.E.L.L. – visant la vente d'un bien meuble, la fourniture de contenu numérique ou la prestation de services numériques – l'Acheteur ne peut pas, dans le cadre de l'exercice de ses droits au titre de la garantie légale, réparer le défaut aux frais de T.E.L.L. ni le faire réparer par un tiers.

9.4 L'Acheteur est tenu de notifier les défauts immédiatement après leur découverte. Pour un Consommateur, un défaut notifié dans un délai de deux mois doit être considéré comme communiqué sans retard.

Le droit à la garantie légale se prescrit par deux ans à compter de la date d'exécution. Au-delà du délai de prescription de 2 (deux) ans à compter de l'exécution du Contrat, l'Acheteur considéré comme consommateur ne peut plus faire valoir ses droits au titre de la garantie légale.

9.5 Pour un Consommateur, dans l'année (1) suivant l'exécution, l'exercice du droit à la garantie légale n'est soumis à aucune autre condition que la notification du défaut, pour autant que l'Acheteur prouve avoir acheté le produit auprès de T.E.L.L. Kft. Après l'écoulement d'1 (une) année à compter de l'exécution, l'Acheteur est toutefois tenu de prouver que le défaut constaté par lui existait déjà au moment de l'exécution.

Lors de l'exercice de son droit à garantie, il appartient à l'Acheteur de prouver la conclusion du Contrat. La conclusion du Contrat doit être considérée comme prouvée si l'Acheteur présente le document attestant le paiement de la contre-prestation.

9.6 T.E.L.L. Kft. est tenue d'établir un procès-verbal concernant la demande de garantie déclarée auprès d'elle par l'Acheteur, dans lequel elle consigne

1. le nom et l'adresse de l'Acheteur, ainsi que sa déclaration selon laquelle il consent au traitement des données consignées dans le procès-verbal conformément aux dispositions du règlement,
2. la désignation du Produit Commandé, son prix d'achat,
3. la date d'exécution du Contrat par T.E.L.L. Kft.,
4. la date de notification du défaut,
5. la description du défaut,
6. le droit que l'Acheteur entend faire valoir au titre de sa garantie, ainsi que
7. à l'exception du cas visé au point 9.11, le mode de règlement de la demande de garantie ou le motif du refus de la demande ou du droit que l'on souhaite faire valoir sur cette base.

9.7 Si T.E.L.L. Kft. s'acquitte de son obligation de garantie d'une manière différente du droit que l'Acheteur entend faire valoir, elle en informe le motif dans le procès-verbal.

9.8 T.E.L.L. Kft. met à la disposition de l'Acheteur, sans délai et de manière vérifiable, une copie du procès-verbal.

9.9 Si T.E.L.L. Kft. n'est pas en mesure de se prononcer, lors de la déclaration, sur la possibilité d'exécuter la demande de garantie de l'Acheteur, elle informe l'Acheteur de sa position dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrables, de manière vérifiable.

9.10 T.E.L.L. Kft. s'efforce d'effectuer la réparation ou le remplacement dans un délai n'excédant pas 15 (quinze) jours.

9.11 T.E.L.L. Kft., aux fins de la réparation ou, dans le cas visé au point 9.9, de l'examen de la possibilité d'exécuter la demande de garantie, reprend le Produit Commandé contre récépissé, sur lequel elle indique :

1. le nom et l'adresse de l'Acheteur,
2. les données nécessaires à l'identification du Produit Commandé,
3. la date de réception du Produit Commandé, ainsi que
4. la date à laquelle l'Acheteur pourra retirer le Produit Commandé réparé.

Les dispositions du point 9.11 peuvent également être remplies par T.E.L.L. Kft. dans le procès-verbal établi au sujet de la demande de garantie.

10. GARANTIE DES PRODUITS

10.1 En cas de défaut du Produit, l'Acheteur peut faire valoir, conformément aux dispositions du Code civil, soit son droit au titre de la garantie légale, soit une demande au titre de la garantie des produits.

Au titre de la garantie des produits, l'Acheteur peut exclusivement demander à T.E.L.L. Kft., en sa qualité de fabricant du Produit, la réparation ou le remplacement du Produit Commandé défectueux.

Le Produit Commandé 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 figurant dans la description fournie par T.E.L.L. Kft. La charge de la preuve du défaut du Produit Commandé incombe à l'Acheteur.

10.2 L'Acheteur peut faire valoir sa demande au titre de la garantie des produits dans un délai de 2 (deux) ans à compter de la mise sur le marché du Produit Commandé par le fabricant, ce délai étant extinctif.

10.3 En cas de mise en œuvre d'une demande au titre de la garantie des produits, il appartient à l'Acheteur de prouver que le défaut du produit existait au moment de la mise sur le marché par T.E.L.L. Kft.

T.E.L.L. Kft. (le fabricant) est exonérée de son obligation au titre de la garantie des produits si elle prouve que :

1. le Produit Commandé n'a pas été fabriqué ni mis sur le marché dans le cadre de son activité commerciale, ou
2. le défaut n'était pas identifiable, selon l'état des connaissances scientifiques et techniques, au moment de la mise sur le marché, ou
3. le défaut du Produit Commandé résulte de l'application d'une disposition légale ou d'une prescription administrative obligatoire.

10.4 Pour être exonérée, T.E.L.L. Kft., en tant que fabricant, doit prouver l'un des motifs énoncés au point 9.14.

10.5 Pour un même défaut, l'Acheteur peut faire valoir simultanément et en parallèle une demande au titre de la garantie légale et une demande au titre de la garantie des produits. En cas de mise en œuvre réussie d'une demande au titre de la garantie des produits, l'Acheteur peut faire valoir, à l'encontre du fabricant, la garantie légale concernant le Produit remplacé ou la partie réparée.

11. GARANTIE

11.1 La durée de la garantie est de deux ans.

11.2 En cas d'exécution défectueuse, l'Acheteur peut faire valoir une demande au titre de la garantie, sur la base de la déclaration

juridique de T.E.L.L. Kft. établissant la garantie, conformément aux dispositions du Code civil.

11.3 L'acheteur qualifié de consommateur peut faire valoir, en raison d'un défaut d'exécution, les droits définis au point 9, conformément aux conditions prévues par le décret gouvernemental relatif à la garantie obligatoire applicable à certains biens de consommation durables et aux points 11.3 à 11.7.

11.4 Pendant la période de garantie, le Consommateur peut principalement demander la réparation. Le remplacement est possible dès la première tentative de réparation si l'on constate que le Produit n'est pas réparable et que l'Acheteur ne demande pas la satisfaction d'une autre demande. L'Acheteur peut également demander le remplacement si la réparation n'est pas effectuée dans les trente jours suivant la communication de la demande de réparation. La demande de remplacement est également fondée si, au cours de la période de garantie, le Produit tombe de nouveau en panne après trois réparations, à condition que l'Acheteur ne demande pas la satisfaction d'une autre demande. Si, dans les cas susmentionnés, le remplacement n'est pas possible, l'Acheteur peut également prétendre au remboursement du prix d'achat.

11.5 Le consommateur peut exercer les droits résultant de la garantie au moyen du certificat de garantie mis à sa disposition; l'établissement irrégulier du certificat de garantie ou l'absence de mise à disposition du certificat de garantie n'affecte pas la validité de la garantie. En l'absence de mise à disposition du certificat de garantie, la conclusion du contrat est réputée prouvée si l'Acheteur présente le justificatif attestant le paiement de la contrepartie. L'exécution de la demande au titre de la garantie n'est pas conditionnée par la restitution de l'emballage ouvert de l'article de consommation du Produit.

11.6 Des exigences spécifiques (par exemple une vérification périodique) peuvent être imposées au consommateur en vue de la mise en service correcte du Produit ou de son maintien en fonctionnement, à condition que la mise en service ou le maintien en fonctionnement ne puisse être assuré autrement et que le respect de cette exigence ne représente pas une charge disproportionnée pour le consommateur.

11.7 T.E.L.L. Kft. est déchargée de son obligation de garantie si elle prouve que la cause du défaut est survenue après l'exécution.

11.8 Pour un même défaut, l'Acheteur peut faire valoir simultanément et en parallèle une demande au titre de la garantie légale et une demande au titre de la garantie, ainsi qu'une demande au titre de la garantie des produits et une demande au titre de la garantie. En revanche, si vous avez déjà fait valoir avec succès, pour un défaut donné, une demande résultant d'une exécution défectueuse (par exemple, T.E.L.L. Kft. a remplacé le produit), vous ne pouvez plus prétendre à une demande fondée sur un autre fondement juridique pour le même défaut.

11.9 Pour le reste, la garantie fournie par T.E.L.L. Kft. est régie par les règles du Code civil relatives à la garantie ainsi qu'à l'exercice des droits de garantie légale.

12 INFORMATIONS, RÉCLAMATIONS, GESTION DES PLAINTES

Gestion des plaintes

12.1 L'Acheteur peut contacter T.E.L.L. Kft. pour toute question relative au fonctionnement de la Boutique en ligne, aux Commandes, ainsi que pour d'éventuelles réclamations, aux coordonnées suivantes :

1. adresse postale : 4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2.
2. adresse électronique : info@tell.hu
3. numéro de téléphone : +36-52/530-130

12.2 T.E.L.L. Kft. est joignable par téléphone les jours ouvrables entre 8 h et 17 h.

12.3 Les réclamations formulées par téléphone sont immédiatement examinées par T.E.L.L. Kft., puis, si nécessaire et dans la mesure du possible, remédiées. L'email de réclamation envoyé à info@tell.hu doit être accusé réception sans délai par TELL Kft. à l'adresse de courrier électronique fournie par le consommateur.

12.4 Si l'Acheteur n'est pas d'accord avec le traitement de la réclamation, ou si l'examen immédiat de la réclamation n'est pas possible de la part de T.E.L.L. Kft., T.E.L.L. Kft. dresse immédiatement un procès-verbal de la réclamation et de sa position à son égard. T.E.L.L. Kft. envoie au plus tard au Client, en annexe à sa réponse au fond conformément au point 11.6, une copie du procès-verbal. TELL Kft. est tenue de motiver sa position rejetant la réclamation.

12.5. Le procès-verbal établi au sujet de la réclamation doit contenir les éléments suivants :

- a) le nom du consommateur, son adresse ou son adresse de courrier électronique,
- b) le lieu, la date et la manière de la présentation de la réclamation,
- c) la description détaillée de la réclamation du consommateur, la liste des pièces, documents et autres éléments de preuve présentés par le consommateur,
- d) la déclaration de l'entreprise sur sa position concernant la réclamation du consommateur, si l'examen immédiat de la réclamation est possible,
- e) la signature de la personne qui établit le procès-verbal et – à l'exception d'une réclamation verbale communiquée par téléphone ou au moyen d'un autre service de communications électroniques – celle du consommateur,
- f) le lieu et la date de l'établissement du procès-verbal,
- g) en cas de réclamation verbale communiquée par téléphone ou au moyen d'un autre service de communications électroniques, le numéro d'identification unique de la réclamation, et
- h) avertissement selon lequel si, lors de l'établissement du procès-verbal, le consommateur ne fournit pas les données prévues aux points 12.5 a) et c), ou s'il refuse de signer le procès-verbal, l'entreprise ne met pas en œuvre les dispositions prévues au point 12.6 lors du traitement de la réclamation verbale.

12.6 T.E.L.L. Kft. attribue un identifiant unique aux réclamations effectuées par téléphone et par e-mail.

12.7 T.E.L.L. Kft. répond par écrit, au fond, de manière vérifiable, dans un délai de 30 (trente) jours à compter de leur réception, tant aux réclamations formulées oralement par le Client ou que le Client estime avoir été traitées de manière non satisfaisante par T.E.L.L. Kft., qu'aux réclamations formulées par écrit, et prend les mesures nécessaires à la communication de la réponse.

TELL Kft. est tenue de conserver pendant trois ans le procès-verbal établi sur la réclamation verbale ou la réclamation écrite, ainsi qu'un exemplaire de sa réponse au fond à la réclamation, et de les présenter à la demande de l'autorité de contrôle.

12.8 En cas de rejet de la réclamation, l'entreprise est tenue d'informer par écrit le consommateur de l'autorité ou de la commission de conciliation dont il peut, selon la nature de sa réclamation, solliciter la procédure. L'information doit en outre contenir le siège, les coordonnées téléphoniques et Internet, ainsi que l'adresse postale de l'autorité compétente ou de la commission de conciliation compétente selon le lieu de résidence, le lieu de séjour ou le siège du consommateur. L'information doit également préciser si l'entreprise a fait une déclaration générale de soumission.

12.9 Si le Client souhaite engager, au titre de sa réclamation, la procédure d'une autorité ou d'une commission de conciliation, il peut, selon la nature de l'affaire, s'adresser aux organismes suivants :

1. Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Adresse postale : 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.

Numéro de téléphone : 06-52/533-924

E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

2. Hajdú - Bihar Megyei Békéltető Testület

Adresse : 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13. -15.

Téléphone : 06 52-500-710

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Des informations sur l'organe de conciliation compétent selon le lieu de résidence du consommateur sont disponibles sur le site <https://bekeltetes.hu>.

13. DISPOSITIONS DIVERSES

13.1 Pour les questions qui ne sont pas expressément réglées dans les présentes CGV, les dispositions légales suivantes s'appliquent en conséquence :

la loi n° 2013 V sur le Code civil ; la loi n° 2001 CVIII sur certains aspects des services de commerce électronique et des services de la société de l'information ;

la loi n° 1997 CLV relative à la protection des consommateurs,

le décret gouvernemental n° 45/2014 (II. 26.) sur les règles détaillées des contrats conclus entre le consommateur et l'entreprise ; le décret gouvernemental n° 151/2003 (IX. 22.) relatif à la garantie obligatoire applicable à certains biens de consommation durables ; l'arrêté NGM n° 19/2014 (IV. 29.) sur les règles de procédure relatives au traitement des réclamations en matière de garantie légale et de garantie commerciale concernant les biens vendus dans le cadre d'un contrat entre le consommateur et l'entreprise

13.2 Les présentes CGV comprennent de manière indissociable la Notice d'information sur la protection des données de la boutique en ligne de T.E.L.L. Kft. (<http://.tell.hu>), dont le contenu est porté à la connaissance de l'Acheteur lors de l'inscription, et l'Acheteur reconnaît que T.E.L.L. Kft. traite les données fournies dans le cadre de l'inscription, de la Commande et du Contrat conformément au système de conditions qui y est défini.

14. CODE DE CONDUITE

T.E.L.L. Kft. ne relève pas du champ d'application du Code de conduite conformément à la loi relative à l'interdiction des pratiques commerciales déloyales à l'égard des consommateurs.