

Information des Consommateurs

1. Les coordonnées du Prestataire de services

Nous tenons à vous informer que les sites web <https://fr.nosiboo.eu> sont exploités par le prestataire de services suivant (ci-après dénommé « le Prestataire ») :

Raison sociale abrégée :	ATTRACT Kft.
Siège social et adresse postale :	7622 Pécs, Siklósi út 1/1.
Service du traitement des plaintes :	7622 Pécs, Siklósi út 1/1.
Adresse électronique :	customerservice@nosiboo.com
Numéro de téléphone :	+36 72 551 642
Numéro du registre du commerce :	02-09-066227
Numéro d'identification fiscale :	11777364-2-02
Tribunal de commerce d'immatriculation :	Tribunal de Commerce de Pécs
Langue du contrat :	hongrois

2. Le droit de rétractation

2.1 Conformément aux dispositions de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et du décret gouvernemental 45/2014 (26.II.26.) sur les règles détaillées relatives aux contrats conclus entre consommateurs et professionnels, le Consommateur a le droit de se rétracter du contrat sans avoir à motiver sa décision et de renvoyer le produit commandé dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter du jour de la réception du produit commandé.

Si le professionnel omet d'informer le Consommateur de son droit de rétractation, le Consommateur peut exercer son droit de rétractation au terme d'un délai de 1 (un) an. Toutefois, lorsque le Prestataire fournit les informations relatives au droit de rétractation après l'expiration d'un délai de 14 (quatorze) jours, mais dans un délai de 12 (douze) mois à compter de la date de réception du bien par le Consommateur ou de la conclusion du contrat, le délai de rétractation expire au terme d'une période de 14 (quatorze) jours à compter du jour où le Consommateur a reçu ces informations.

2.2 Le délai de rétractation expire 14 (quatorze) jours après le jour où le Consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, et désigné par le Consommateur prend physiquement possession du produit. Le Consommateur peut également exercer son droit de rétractation pendant la période à compter du jour de la conclusion du contrat jusqu'au jour de la réception du produit. Les frais de renvoi sont à la charge du Consommateur, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le Consommateur ne supportera pas de frais autres que les frais de renvoi du produit. Le Consommateur ne dispose pas de

droit de rétractation en cas de fourniture de produits confectionnés selon les spécifications ou à la demande expresse du Consommateur ou nettement personnalisés.

- 2.3 Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation pour la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend des fluctuations des taux sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation et pour les contrats de :
- a) fourniture de biens détériorables ou susceptibles de se périmer rapidement,
 - b) fourniture de biens qui ont été descellés par le Consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène,
 - c) fourniture de biens qui, après avoir été livrés et par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
 - d) fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
 - e) de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Consommateur et expressément sollicités par lui,
 - f) fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Consommateur après la livraison
 - g) fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
 - h) conclus lors d'une enchère publique.
 - i) de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée,
 - j) de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

2.4 Conformément à la législation susmentionnée, le Prestataire rembourse le Consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours à compter du jour de la réception du produit renvoyé ou de la réception du formulaire ou de la déclaration de rétractation.

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Consommateur pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Consommateur.

2.5 Le Consommateur est tenu de renvoyer ou de rendre les biens sans retard injustifié à l'adresse du Prestataire, dans les 14 (quatorze) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter du contrat.

Dans le cas d'une rétractation écrite, il suffit que le Consommateur envoie le formulaire ou la déclaration de rétractation dans un délai de 14 (quatorze) jours. Ce délai est respecté si le Consommateur renvoie ou restitue le(s) produit(s) avant l'expiration du délai de 14 (quatorze) jours. Le délai de renvoi est réputé respecté si le Consommateur renvoie ou rend le produit avant l'expiration du délai.

2.6 Le Consommateur ne supporte que les coûts directs du renvoi du produit, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge. Le Prestataire n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison habituel proposé par le Prestataire.

2.7 Le professionnel peut différer le remboursement jusqu'au jour de récupération des biens ou jusqu'à ce que le Consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant la plus proche.

2.8 Si le Consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il peut communiquer cette décision en contactant le Prestataire par écrit (soit en cliquant sur la rubrique « formulaire de rétractation » du site web exploité par le Prestataire), par téléphone ou en personne à l'une des coordonnées du Prestataire.

En cas de notification écrite envoyée par courrier, c'est la date d'expédition, en cas de notification par téléphone, c'est la date de l'appel téléphonique qui sera prise en compte. Dans le cas des notifications envoyées par voie postale, le Prestataire acceptera les notifications envoyées sous forme de courrier ou de colis recommandé. Le Consommateur peut renvoyer le produit commandé au Prestataire par voie postale ou par service de messagerie.

La responsabilité du Consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des produits résultant des manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces produits.

- 2.9 Le décret gouvernemental 45/2014 (26.II.2014) sur les règles détaillées relatives aux contrats conclus entre Consommateurs et professionnels peut être consulté [ici](#). La directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil est disponible [ici](#).
- 2.10 Le Consommateur peut également contacter le Prestataire pour toute autre plainte en utilisant les coordonnées fournies dans le présent avis d'information. Le droit de rétractation s'applique uniquement aux utilisateurs qui sont des Consommateurs au sens du Code civil. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux entrepreneurs, c'est-à-dire aux personnes agissant dans le cadre de leur profession, de leur activité indépendante ou de leur activité commerciale.

3. La procédure d'exercice du droit de rétractation

- 3.1 Lorsque le Consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il doit informer le Prestataire de sa volonté de se rétracter à l'une des coordonnées du Prestataire. Le Consommateur exerce son droit de rétractation dans le délai imparti s'il envoie le formulaire ou la déclaration de rétractation avant l'expiration du 14^{ème} (quatorzième) jour suivant la réception du produit. En cas de rétractation écrite, il suffit d'envoyer le formulaire ou la déclaration de rétractation dans un délai de 14 (quatorze) jours.

En cas de notification par courrier, la date d'expédition sera prise en compte. En cas de notification par courriel ou par fax, c'est la date d'envoi du courriel ou du fax qui sera prise en compte.

- 3.2 En cas de rétractation, le Consommateur est tenu de renvoyer le produit commandé à l'adresse du Prestataire sans délai, et au plus tard dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de la communication de sa déclaration de rétractation. Le délai est considéré comme respecté si le produit est renvoyé avant l'expiration du délai de 14 (quatorze) jours (c'est-à-dire que le produit ne doit pas arriver dans les 14 [quatorze] jours).

Le Consommateur supporte les frais de renvoi des biens résultant de l'exercice du droit de rétractation. Toutefois, le Prestataire n'est pas tenu de rembourser au Consommateur les frais supplémentaires résultant du choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison habituel le moins cher proposé par le Prestataire.

Le Consommateur peut également exercer son droit de rétractation pendant la période à compter du jour de la conclusion du contrat jusqu'au jour de la réception des produits.

- 3.3 Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs produits livrés séparément, le Consommateur peut exercer son droit de rétractation dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la réception du dernier produit livré, ou dans le cas d'une commande d'un produit composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier lot ou de la dernière pièce.

4. Garanties

4.1 Défaut de conformité

Un défaut de conformité est constaté sur le produit, s'il ne répond pas aux critères de qualité définis au contrat ou par la loi au moment de l'exécution du contrat. Le Prestataire n'est pas tenu par les obligations de défaut de conformité, si le Consommateur connaissait le défaut de conformité au moment de la conclusion du contrat ou qu'il était légitimement en mesure de les connaître au moment de la conclusion du contrat. Les garanties sont soumises aux dispositions du présent chapitre qui frappent de nullité toute disposition contractuelle entre le Consommateur et le Prestataire y dérogeant au préjudice du Consommateur.

4.2 Garantie légale des vices cachés

Dans quels cas le Consommateur peut-il exercer son droit à la garantie légale des vices cachés ?

En cas de défaut de conformité, le Prestataire est tenu de la garantie à raison des défauts cachés. L'action en garantie légale des vices cachés peut être exercée auprès du Prestataire conformément aux règles du Code civil.

Quels sont les droits du Consommateur concernant la garantie légale des vices cachés ?

Le Consommateur peut, à son choix, faire valoir les droits suivants au titre de la garantie légale des vices cachés :

- demander une réparation ou un remplacement, à moins qu'il ne soit impossible de répondre à la demande de son choix ou que
- cela entraîne un coût supplémentaire disproportionné au professionnel pour répondre à une autre demande du Consommateur

Si la réparation ou le remplacement n'a pas été ou n'a pu être demandé, le Consommateur peut demander une réduction de prix proportionnelle ou faire réparer ou remplacer le défaut par un tiers aux frais du professionnel ou, en dernier recours, résilier le contrat. Le Consommateur peut choisir parmi les modalités pour faire valoir ses droits, mais le coût résultant du changement de son choix serait à sa charge, sauf si ce changement était justifié ou imputable au professionnel.

Quel est le délai d'action pour mettre en œuvre la garantie des vices cachés ?

Le Consommateur doit notifier le défaut immédiatement après sa découverte, au plus tard 2 (deux) mois après la découverte du défaut. Toutefois, veuillez noter que vous ne pouvez plus exercer vos droits à la garantie des vices cachés au-delà du délai de prescription de deux (2) ans à compter de la date d'exécution du contrat.

Auprès de qui pouvez-vous faire valoir la garantie des vices cachés ?

Le Consommateur peut faire valoir la garantie auprès du Prestataire.

Quelles sont les autres conditions à remplir pour la mise en œuvre de la garantie des vices cachés ?

Dans les 6 (six) mois à compter de la date d'exécution du contrat, si le Consommateur prouve que le produit ou le service a été fourni par le professionnel exploitant la boutique en ligne, il n'y a pas d'autre condition à remplir pour la mise en œuvre de la garantie légale des vices cachés que la notification du défaut. Toutefois, après l'expiration d'un délai de 6 (six) mois à compter de la date d'exécution, il incombe au Consommateur de prouver que le défaut découvert existait au moment de l'exécution.

4.3 Garantie légale de conformité liée aux produits

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

En cas de défaut de conformité d'un bien meuble (produit), le Consommateur peut, à son choix, faire valoir la garantie des vices cachés ou la garantie du produit.

Quels sont les droits du Consommateur concernant la garantie du produit ?

Dans le cas de la garantie du produit, le Consommateur ne peut que demander la réparation ou le remplacement du produit défectueux.

Dans quels cas le produit est-il considéré comme défectueux ?

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

Quel est le délai d'action pour faire valoir la garantie du produit ?

Le Consommateur peut faire valoir la garantie du produit dans un délai de 2 (deux) ans à compter de la date à laquelle le produit a été mis sur le marché par le fabricant. Une fois ce délai écoulé, le Consommateur perd ce droit.

Auprès de qui pouvez-vous faire valoir la garantie du produit ? Quelles sont les autres conditions ?

Vous ne pouvez exercer votre droit à la garantie du produit que contre le fabricant ou le distributeur du bien meuble. Le Consommateur doit prouver que le produit est défectueux afin de faire valoir une garantie du produit.

Dans quels cas le fabricant (distributeur) est-il déchargé de son obligation de garantie du produit ?

Le fabricant (distributeur) n'est déchargé de son obligation de garantie du produit que s'il peut prouver que :

- le produit n'était pas fabriqué ou commercialisé dans le cadre de son activité commerciale ou
- le défaut n'était pas détectable, selon les connaissances actuelles, au moment de la mise sur le marché du produit, ou
- le défaut du produit résulte de l'application d'une disposition légale ou réglementaire obligatoire.

Pour être valablement déchargé de l'obligation, le fabricant (distributeur) ne doit prouver qu'une seule raison de décharge.

Le Prestataire attire l'attention du Consommateur sur le fait qu'il ne peut pas faire valoir parallèlement, en même temps, une garantie des vices cachés et une garantie du produit pour le même défaut. Toutefois, en cas de succès de la réclamation au titre de la garantie du produit, le Consommateur peut faire valoir la garantie des vices cachés contre le fabricant pour le produit remplacé ou la pièce réparée.

4.4 Garantie contractuelle

Dans quels cas le Consommateur peut-il exercer son droit de garantie contractuelle ?

En cas de défaut de conformité, le Prestataire est tenu de fournir une garantie contractuelle en vertu du décret gouvernemental 151/2003 (IX. 22.) sur la garantie obligatoire de certains biens de consommation durables, si l'utilisateur est un Consommateur.

Quels sont les droits du Consommateur concernant la garantie contractuelle et dans quel délai peut-il les exercer ?

La durée de la garantie est de 1 (un) an à compter de la date de livraison ou de la date d'installation du produit, si l'installation était effectuée par le distributeur ou son agent.

Selon son choix, le Consommateur peut

- exiger une réparation ou un remplacement, à moins qu'il ne soit impossible de répondre à la demande de son choix ou que cela n'entraîne des coûts supplémentaires disproportionnés pour le Prestataire par rapport à une autre demande, compte tenu de la valeur du bien dans son état irréprochable, de la gravité du défaut d'exécution et de l'atteinte aux intérêts du Consommateur par la mise en œuvre de la garantie ; ou

- demander une réduction proportionnelle du prix, réparer le défaut ou le faire réparer par un tiers aux frais du Prestataire, ou résilier le contrat si le Prestataire ne s'est pas engagé à réparer ou à remplacer le défaut, si le Prestataire n'est pas en mesure de remplir son obligation, ou si l'intérêt du Consommateur pour la réparation ou le remplacement du produit a disparu.

Le Consommateur ne peut prétendre à la rétractation pour un défaut de conformité mineur. La réparation ou le remplacement doit être effectué dans un délai raisonnable, compte tenu des caractéristiques du bien et de l'usage auquel le Consommateur peut raisonnablement s'attendre, et sans préjudice de ses intérêts.

Quand un professionnel est-il déchargé de son obligation de garantie ?

Le Prestataire n'est déchargé de son obligation de garantie que s'il prouve que la cause du défaut est apparue après l'exécution du contrat. Le Prestataire attire l'attention du Consommateur sur le fait qu'il ne peut pas faire valoir en même temps la garantie des vices cachés et la garantie contractuelle ou la garantie du produit et la garantie contractuelle pour le même défaut. Cependant, le Consommateur peut exercer son droit à la garantie contractuelle qui est indépendant des droits à la garantie du produit et la garantie des vices cachés tels que décrits dans les chapitres précédents. Le Prestataire n'est pas responsable des dommages résultant de l'usure naturelle / de l'obsolescence au-delà de la durée de garantie (durée de vie habituellement attendue).

En outre, après le transfert des risques, le Prestataire n'est pas responsable des dommages résultant d'une manipulation défectueuse ou négligente, d'une utilisation excessive ou différente de l'utilisation spécifiée, ou de toute autre utilisation non conforme à la destination des produits

Si le Consommateur demande le remplacement en raison d'un défaut du bien de consommation dans les 3 (trois) jours ouvrables suivant l'achat (installation), le Prestataire est tenu de remplacer le bien de consommation, à condition que le défaut empêche son utilisation correcte.

4.5 Procédure de garantie contractuelle

Dans les contrats conclus entre Consommateurs et professionnels, sont abusives les clauses dérogeant aux dispositions du règlement au préjudice du Consommateur. C'est au Consommateur qu'il incombe de prouver que le contrat a été conclu (au moyen d'une facture ou d'un reçu). Les coûts liés à l'exécution de l'obligation de garantie sont supportés par le Prestataire. (Code civil, § 6:166).

Le Prestataire doit tenir un registre des demandes portant sur la mise en œuvre de la garantie légale ou la garantie contractuelle soumises par le Consommateur. Une copie de la demande telle qu'elle figure dans le registre est mise à la disposition du Consommateur sans délai et de manière vérifiable.

Si le Prestataire n'est pas en mesure de déclarer le caractère exécutoire de la demande de garantie légale ou contractuelle du Consommateur au moment de sa notification, il informe le Consommateur, de manière vérifiable, de sa position - y compris des raisons du rejet de la demande et de la possibilité de recourir à l'organe de conciliation en cas de rejet de la demande - dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrables. Le Prestataire est tenu de conserver le registre de demandes pendant 3 (trois) ans à compter de la date de l'enregistrement des demandes et de le présenter aux autorités de contrôle à leur demande. Le Prestataire doit s'efforcer d'effectuer la réparation ou le remplacement dans un délai maximum de 15 (quinze) jours.

5. La procédure de traitement des plaintes

- 5.1 La boutique en ligne exploitée par le Prestataire s'efforce d'exécuter toutes les commandes en offrant une qualité appropriée et à l'entière satisfaction du Consommateur. Si le Consommateur a néanmoins une réclamation à formuler concernant le contrat ou son exécution, il peut porter plainte par téléphone, par courrier électronique ou par lettre.
- 5.2 Le Prestataire examinera immédiatement la plainte orale et y remédiera si nécessaire. Si le Consommateur n'est pas d'accord avec le traitement de la plainte ou s'il n'est pas possible d'enquêter immédiatement sur la plainte, le Prestataire enregistre sans délai la plainte et sa position relative et fournit au Consommateur une copie de cet enregistrement. Le Prestataire répond par écrit à la plainte écrite dans un délai de 30 (trente) jours.

En cas de rejet de la plainte, le Prestataire est tenu de motiver sa position. Le Prestataire conserve le registre des plaintes et une copie des réponses pendant une période de 5 (cinq) ans et les présente aux autorités de contrôle à leur demande.

- 5.3 En cas de rejet de votre plainte, vous pouvez acheminer votre plainte à une autorité ou un organe de conciliation, selon les modalités suivantes :

Dans le cas de litiges transfrontaliers de consommation liés à des achats en ligne ou à des contrats de service en ligne, seul le comité d'arbitrage rattaché à la Chambre de commerce et d'industrie de Budapest est compétent pour traiter la procédure. Les Consommateurs peuvent utiliser la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne pour déposer une plainte. Pour utiliser la plateforme, il suffit de s'enregistrer auprès de la Commission européenne en [cliquant ici](#). Une fois connecté, le Consommateur peut alors soumettre sa plainte en ligne via le site web : <http://ec.europa.eu/odr>.

- 5.4 L'organe de conciliation est compétent pour le règlement à l'amiable des litiges de consommation. L'organe de conciliation a pour mission de tenter de parvenir à un

accord entre les parties pour régler le litige de consommation et, lorsque cette tentative s'avère inefficace, de statuer sur l'affaire afin de garantir l'application des droits des Consommateurs de manière simple, rapide, efficace et peu coûteuse. L'organe de conciliation donne, à la demande du Consommateur ou du Prestataire, des conseils sur les droits et obligations du Consommateur.

5.5 Le Prestataire est tenu de coopérer lors de la procédure de conciliation, en envoyant sa réponse à l'organe de conciliation et en assurant la participation d'une personne habilitée à conclure un accord de conciliation à l'audience. Si son siège social ou son établissement est enregistré dans un département autre que celui de la chambre de commerce à laquelle l'organe de conciliation territorialement compétent est rattaché, l'obligation de coopération du Prestataire consiste notamment à offrir la possibilité d'un règlement écrit conformément à la demande du Consommateur.

5.6 Si le Consommateur ne s'adresse pas à un organe de conciliation ou si la procédure n'a pas abouti, le Consommateur a le droit de saisir les tribunaux afin de faire résoudre le litige.

Le Consommateur doit introduire une requête contenant les informations suivantes :

- la juridiction saisie,
- les noms, le domicile et la qualité des parties et de leurs représentants,
- le droit revendiqué avec l'indication de la cause en présentant les faits sur lesquels ce droit est fondé et les preuves à l'appui de ces faits,
- les données à partir desquelles la compétence du tribunal peut être établie,
- les conclusions de la requête.

La requête doit être accompagnée de l'acte ou d'une copie de l'acte dont le contenu est invoqué comme preuve.

6. Protection des données

La déclaration de confidentialité relative au Site Web exploité par le Prestataire est disponible à la page suivante : <https://fr.nosiboo.eu/privacy-policy/>

Fait à Pécs, le 7 octobre 2021.