

## Conditions générales de vente

### Préambule

Toute commande passée sur le site [www.boutique-jouet.com](http://www.boutique-jouet.com), « Boutique du musée du Jouet » – Terre d'Émeraude Communauté, désigné ci-après le « Site » d'une part – et d'autre part les personnes souhaitant effectuer un achat, ci-après dénommé « Utilisateur », sera exclusivement régie par les présentes conditions générales de vente, que nous vous recommandons de lire attentivement.

### Article 1 : Acceptation des présentes conditions générales de vente

Toute personne ayant accès à la boutique (ci-après « l'utilisateur ») doit, préalablement à toute consultation des informations y figurant, ainsi que préalablement à toute commande de Produits, prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV »).

Toute consultation des pages subséquentes à la présente page, ainsi que toute validation de commande de Produits, emporte donc l'acceptation par l'Utilisateur des termes des présentes CGV. En cochant la case « En cochant cette case, vous acceptez sans réserve nos conditions générales de vente », lors de la validation du panier d'achat, l'utilisateur reconnaît adhérer aux termes des présentes CGV, s'y conformer et en accepter les principes et modalités.

Les présentes CGV s'appliquent sans restriction, ni réserve, à l'ensemble des Produits proposés à la vente par le musée du Jouet.

Les produits en vente sur le site sont destinés exclusivement aux particuliers pour leurs besoins personnels. En qualité de particulier, vous déclarez ne pas être un professionnel et ne pas vous procurer les produits pour un usage commercial ou d'une façon générale afin d'en tirer un bénéfice.

Le musée du Jouet se réserve le droit de modifier et d'actualiser les présentes CGV à tout moment et sans préavis, étant cependant précisé que les CGV applicables aux commandes de produits sont celles en vigueur au moment de la validation de la commande. Il est donc impératif pour l'utilisateur de se référer régulièrement à la dernière version de ces CGV.

### Article 2 : identification de l'auteur de l'offre

La « Boutique du musée du Jouet » est proposée par le musée du Jouet – Terre d'Émeraude Communauté.

Siège social : 5 rue du Murgin – 39260 Moirans-en-Montagne

SIRET : 200 090 579 000 18

Service clients :

Par mail : [boutique@musee-du-jouet.com](mailto:boutique@musee-du-jouet.com)

Par téléphone : 03 84 42 38 64

Par courrier : musée du Jouet – 5 rue du Murgin – 39260 Moirans-en-Montagne

Nous vous répondrons dans les plus brefs délais.

### **Article 3 : Offre et disponibilité des produits**

Les produits sont commercialisés dans la limite des stocks disponibles. La « boutique du musée du Jouet » est réservée à un public âgé de plus de quinze (15) ans.

Les produits sont proposés à la vente en France métropolitaine uniquement.

### **Article 4 : Prix des produits et montant de la commande**

#### 4.1. Prix de vente des produits

Les prix de vente des produits sont ceux affichés sur le site au moment de votre achat.

Ces prix sont indiqués T.V.A. incluse, au taux applicable au jour de la commande et ne comprennent pas les frais d'emballage cadeau ni les frais d'expédition facturés en supplément. Tout changement de ce taux sera répercuté automatiquement sur le prix de vente des produits.

#### 4.2 Montant total de la commande

Le montant total de la commande est le prix définitif en euros, toutes taxes comprises, frais de traitement et de livraison inclus. Il est repris dans l'email de confirmation de commande et dans la facture électronique téléchargeable directement à partir de votre compte client.

### **Article 5 : Etapes pour commander les produits**

La procédure de passation de commande en ligne comporte les étapes suivantes :

#### Étape 1 : Sélection du(es) produit(s)

Pour chaque produit, un descriptif détaillé du produit sélectionné (dimension, matière, photographie) et le prix de vente apparaissent.

#### Étape 2 : Création/connexion au compte client ou communication des informations nécessaires à la commande

Afin de passer commande, vous pouvez soit créer un compte client soit vous connecter à votre compte client.

La création du compte client, identifié par login et mot de passe, requiert la communication des informations nécessaires au traitement de la commande : prénom et nom, adresse postale de livraison et/ou de facturation, téléphone et adresse mail.

Le login et le mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. L'utilisateur s'engage à ne pas les communiquer à de quelconques tiers. Il lui incombe de mettre en œuvre les mesures de sécurité nécessaires à la protection de son login et de son mot de passe.

#### Étape 3 : Modes et frais de livraison

Les informations communiquées s'affichent, ainsi que les modes et délais de livraison possibles et les frais correspondants. Après vous être assuré que toutes ces informations sont correctes

(coordonnées, adresse de livraison, etc.), vous pouvez choisir le mode de livraison en fonction des délais indiqués et des frais correspondants.

#### Etape 4 : Validation du récapitulatif de commande

Le récapitulatif reprenant l'ensemble de la commande s'affiche sur la page « récapitulatif de votre commande ». Pensez à vérifier le détail de votre commande et corriger les éventuelles erreurs avant de renseigner vos coordonnées bancaires.

Après avoir pris connaissance et accepté nos conditions générales, vous pouvez valider votre commande par un clic sur « commande avec obligation de paiement ».

#### Etape 5 : Paiement

Le paiement en ligne de la commande s'effectue exclusivement par carte bancaire, par la communication de vos coordonnées bancaires (numéros, date de validité et cryptogramme visuel de la carte) et par un clic définitif sur « Valider ».

En cas de refus de paiement par l'établissement bancaire concerné, la commande est automatiquement annulée.

Tout paiement effectué sur le site constitue une commande ferme que vous ne pourrez remettre en cause que dans les cas prévus aux articles 7 (« livraison »), 8 (exercice du « droit de rétractation ») et 9 (« garanties légales ») des présentes Conditions générales.

#### Etape 6 : Confirmation de commande

Une fois le paiement effectué, vous recevrez un email de confirmation de votre commande. Cet email constitue une preuve de votre commande. Nous vous recommandons de le conserver.

### **Article 6 : Paiement et facture**

#### 6.1. Modes de règlement

Le paiement de votre commande se fait uniquement par carte bancaire.

Les cartes acceptées sont les suivantes : CARTE BLEUE / VISA / MASTERCAD.

Le règlement de votre commande s'effectue exclusivement en euros.

#### 6.2. Opération de paiement

Vous nous garanzissez disposer des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi.

Vous êtes invités à imprimer la preuve de la transaction qui s'affichera à l'écran après paiement effectif de la commande.

#### 6.3. Facture et historique d'achat

Votre compte client contient vos historiques d'achat et un lien renvoyant vers les factures électroniques téléchargeables et imprimables par vos soins. Ces éléments sont disponibles sur votre compte pour une durée de 3 ans.

#### 6.4. Paiement sécurisé

Nous mettons en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données bancaires que vous nous avez transmises sur le site.

Vos coordonnées bancaires sont ainsi protégées, puisque seuls sont conservés les codes d'accord de paiement émis par les banques.

À ce titre, le Site utilise un système de paiement en ligne sécurisé, du Trésor Public, PayFip, pour crypter les informations pendant leur transfert entre votre ordinateur et le serveur de paiement.

## **Article 7 : Livraison**

Les produits commandés vous sont délivrés dans les conditions suivantes :

### **7.1. Délais de livraison**

Les délais de livraison varient selon le(s) produit(s) concerné(s), la formule choisie et la destination de la commande.

La boutique du musée du Jouet préparera, expédiera et livrera la commande dans un délai de trente (30) jours maximums à compter du jour suivant le jour de la commande. En cas de dépassement de ce délai, non justifié par un cas de force majeure, l'utilisateur pourra demander la résolution de la vente dans les conditions prévues à l'article L.216-2 du Code de la consommation et obtenir le remboursement des sommes versées à l'occasion de la vente.

Les produits commandés vous sont envoyés dans les délais suivants (annoncés sur le site) :

➤ Livraisons en France métropolitaine :

- formule « Colissimo suivi France » (livraison sous 72 heures)
- formule « Chronopost France » (livraison sous 48 heures)

➤ Livraison au Point retrait

La commande sera mise à disposition dans le Point Retrait choisi pendant une durée limitée de dix (10) jours ouvrables à compter de la commande.

Nous vous rappelons que, jours fériés exceptés, le point de départ des délais de livraison correspond :

- Au lendemain de toute commande passée du lundi matin au jeudi soir
- Au lundi suivant pour toute commande passée du vendredi matin au dimanche soir.

### **7.2. Coûts des frais de livraison**

Le montant des frais de livraison varie en fonction du(es) produit(s) concerné(s), de la formule choisie et de la zone de livraison.

Ces montants sont indiqués au moment du passage de la commande.

### **7.3. Suivi et réception de la commande**

Vous serez informé de l'expédition de votre commande par un email contenant un lien de suivi de livraison.

Vous vous engagez à réceptionner les produits commandés à l'adresse de livraison figurant sur l'email de confirmation de commande.

Vous devez impérativement dater et signer le bordereau de livraison présenté par le transporteur, il constitue une preuve en matière de transport et de délivrance. Vous devez notifier au transporteur

ainsi qu'à notre service client toutes réserves sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, ouvert, etc.).

En cas d'absence, vous disposerez du délai indiqué par le transporteur pour réceptionner votre colis.

Si vous avez choisi l'option « livraison en point retrait », vous disposez d'un délai maximum de dix (10) jours ouvrables pour retirer votre commande sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité et du bon de retrait correspondant.

Attention : en cas de non retrait dans le délai imparti, les produits nous sont retournés. Dans ce cas, nous nous réservons le droit de rembourser le montant de la commande, hors frais de livraison qui resteront à votre charge.

#### 7.4. Retard de livraison

En cas de retard de livraison ou de point retrait fermé ou saturé (hors cas de force majeure), un email vous sera adressé pour vous proposer un nouveau délai de livraison et, le cas échéant, un nouveau Point Retrait.

Vous pouvez soit accepter ce nouveau délai, soit résoudre le contrat de vente selon les modalités définies à l'Article L 216-2 du Code de la consommation et obtenir le remboursement de l'intégralité des sommes versées. Si vous recevez le produit après la résolution du contrat, les frais de retour du produit vous seront remboursés sur présentation d'un justificatif de retour.

#### Article 8 : Droit de rétractation / retour / échange

Conformément aux Articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires pour exercer votre droit légal de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Après communication de votre décision d'exercer votre droit de rétractation dans ce délai de 14 jours, vous disposez d'un nouveau délai de 14 jours calendaires pour renvoyer le(s) produit(s) concerné(s) par la rétractation.

Si plusieurs produits ont été commandés lors d'une même commande, ce délai de quatorze (14) jours francs court à compter de la réception du dernier des produits commandés lors de la même commande.

Passé ce délai, toute commande sur le site ne pourra plus donner lieu à remboursement sauf dans les cas prévus limitativement aux articles 7 (livraison) et 9 (garanties légales).

Pour exercer ce droit :

- L'utilisateur doit adresser à la boutique du musée du Jouet, dans le délai précité, par voie électronique ou par courrier le formulaire de rétractation en annexe I des présentes CGV à l'adresse figurant ci-dessus.
- L'utilisateur doit également, au plus tard dans les quatorze (14) jours ouvrés suivant la communication de sa décision de se rétracter, renvoyer à ses frais, les produits en cause en parfait état et dans leur emballage d'origine.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, la boutique du musée du Jouet remboursera l'utilisateur, selon le même moyen de paiement que celui-ci a utilisé lors de la commande le prix d'achat des produits faisant l'objet de la rétractation au plus tard dans les quatorze (14) jours ouvrés à compter de la réception des produits en cause. Les produits retournés devront être en parfait état et dans leur emballage d'origine afin d'être remboursés par la boutique du musée du Jouet. Les produits retournés devront être dans un état permettant leur commercialisation (produits en

parfait état accompagnés de leur emballage d'origine, accessoires, notice). À défaut la boutique du musée du Jouet se réserve le droit de ne pas rembourser tout ou partie de la somme due.

### 8.1 Modalités d'exercice du droit légal de rétractation :

Pour faire jouer votre droit de rétractation sur tout ou partie de la commande, il suffit :

1- De nous notifier votre demande de rétractation dans un délai de 14 jours ouvrés courant à compter de la date à laquelle vous-même ou un tiers désigné par Vous (autre que le transporteur), a réceptionné le(s) produit(s) objet(s) de la commande (ou le dernier produit livré, si la commande porte sur plusieurs produits livrés séparément).

> Vous pouvez nous notifier votre rétractation :

- en envoyant un email (ou un courrier postal) en ce sens au Service Client (coordonnées spécifiées à l'article 2 des présentes)
- via le formulaire de contact.

Nous accuserons réception de votre demande de rétractation par email.

> La demande de rétractation doit préciser les éléments suivants :

- Le numéro de commande
- La date de réception de la commande
- Le(s) Produit(s) objet(s) de la rétractation
- Vos nom, prénom et coordonnées postales
- Votre adresse email

2- Puis de nous renvoyer le(s) produit(s) concerné(s) en bon état dans un délai de 14 jours ouvrés courant à compter de la date où vous nous avez notifié votre rétractation selon les modalités suivantes :

> Le(s) produit(s) renvoyé(s) doivent être accompagnés des documents suivants :

Le bordereau de retour dûment complété (communiqué par le Service client ou disponible sur votre compte client au dos de la facture correspondant à la commande), votre RIB si vous souhaitez un remboursement.

> Adresse de retour : musée du Jouet – 5 rue du Murgin – 39260 Moirans-en-Montagne

> Les produits doivent être retournés dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf. 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, votre responsabilité peut être engagée.

Pour toute question sur les modalités d'exercice de votre droit de rétractation, vous pouvez contacter le service clients aux coordonnées spécifiées à l'article 2 des présentes conditions générales ou consulter notre rubrique Foire Aux Questions (FAQ).

### 8.2 Effets de la rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation, vous pourrez obtenir le remboursement du/des produit(s) commandé(s) ainsi que des frais de livraison correspondants ou -si c'est possible- l'échange du/des produit(s) dans les conditions suivantes :

> Le remboursement

Vous pouvez obtenir le remboursement du/des produit(s) retourné(s) ainsi que des frais de livraison correspondants.

Attention :

- Les frais de renvoi du(es)dit(s) produit(s) concerné(s) par la rétractation restent à votre charge

- Lorsque la rétractation porte sur une partie seulement de la commande (plusieurs produits achetés dans le cadre d'une même commande) et que les frais de livraison dépendent du nombre de produits commandés (par exemple, frais variant par tranches de prix de la commande), les frais de livraison sont remboursés au prorata des produits renvoyés.

Le remboursement s'effectue par virement bancaire et intervient dès réception du/des produit(s) objet(s) de la rétractation ou d'une preuve d'expédition du/des dit(s) produit(s) que vous nous aurez communiquée par email ou courrier aux coordonnées spécifiés à l'article 2 des Conditions générales.

#### > L'échange

L'échange s'applique uniquement à certains produits (bagues, moulages, textiles d'habillement et décoration) et peut être effectué contre un produit d'une autre taille ou couleur (sous réserve de disponibilité).

Attention :

Les frais de renvoi du/des produit(s) concerné(s) par la rétractation restent à votre charge.

En cas d'exercice du droit légal de rétractation, nous nous réservons le droit de procéder à l'annulation de tous les avantages que nous vous avons consentis à l'occasion de la commande annulée (points cumulés et avantages fidélité notamment).

Attention : Vous êtes responsables de la dépréciation de la valeur du(s) produit(s) résultant de manipulations (autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce(s) produit(s)).

### **Article 9 : Garanties légales**

Les produits livrés bénéficient, conformément aux dispositions légales, de la garantie de conformité et de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant le produit et le rendant impropre à l'utilisation.

Afin de faire valoir ses droits, Vous devrez sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant :

1. Informer par écrit notre service client (dont les coordonnées figurent à l'article 2 des conditions générales) de l'existence de la non-conformité du produit livré ou du vice caché affectant le produit dans un bref délai à compter de sa découverte.
2. Renvoyer le produit concerné en apposant sur le colis l'étiquette prépayée fournie par nos soins à l'adresse suivante : musée du Jouet – 5 rue du Murgin – 39260 Moirans-en-Montagne

Aucun produit ne pourra donner lieu à échange ou à remboursement sans notre accord et avant d'avoir été réexpédié auprès du service client.

Les produits doivent nous être retournés avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...) dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions.

Les frais d'envoi du/des produit(s) échangés vous seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour vous seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Il est rappelé que :

> Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous :

- Bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;
- Pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement (si celui-ci est toujours disponible à la vente) du produit concerné sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;

- Pouvez obtenir la résolution de la vente ou une réduction du prix (remboursement partiel du produit) si le défaut est majeur et que le délai de la solution choisie excède 1 mois à partir de la demande ou qu'aucun moyen n'est réalisable.
- Etes dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité du produit durant les 24 mois suivant sa délivrance.
- > Dans le cadre de la garantie légale contre les vices cachés, vous :
  - Disposez d'un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice pour mettre en œuvre la garantie légale contre les vices cachés du produit vendu au sens de l'article 1641 du Code civil.
  - Pouvez choisir entre la résolution de la vente (reprise du produit et remboursement total) ou d'obtenir une réduction de prix (remboursement partiel du produit) conformément à l'article 1644 du Code civil.

Attention :

- Toute garantie légale de conformité est exclue si vous avez eu connaissance du défaut de conformité ou ne pouvait l'ignorer au moment de contracter.
- Nous ne pouvons être tenus des vices apparents du(es) produit(s) délivrés et dont vous avez pu vous convaincre.
- Le vice doit être antérieur à la vente et rendre le produit impropre à l'usage auquel il est destiné.
- Les dispositions de cet article ne vous empêchent pas de bénéficier du droit légal de rétractation prévu à l'Article 8.

### **Article 10 : Responsabilités**

Nous faisons nos meilleurs efforts pour garantir l'accessibilité du site et de son service de vente en ligne, et pour décrire avec la plus grande exactitude les produits vendus. Cependant, nous ne saurions en aucun cas voir notre responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des obligations qui vous serait imputable, ou serait imputable au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou à un cas de force majeure (Article L221-15 du Code de la consommation).

De même, notre responsabilité ne saurait par ailleurs être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

Des liens hypertextes peuvent vous renvoyer vers d'autres sites Internet que le site. Nous dégageons toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

### **Article 11 : Preuve – conservation – archivage**

Les registres informatisés, conservés dans nos systèmes informatiques, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle, conformément à l'article 1348 du Code Civil.

### **Article 12 : Protection des données personnelles**

> Données collectées

Vos données sont destinées à la boutique du musée du Jouet qui en est le responsable de traitement.

Elles sont collectées pour nous permettre de gérer votre compte client, traiter et exécuter vos commandes passées sur le Site, améliorer nos services, répondre à vos demandes, publier vos avis, ou encore, si vous y avez consenti (en cochant la case correspondante), gérer votre abonnement à la newsletter du site.

Vos données sont conservées le temps nécessaire à l'exécution de chaque finalité concernée puis archivées avec un accès restreint et conservées durant la durée additionnelle nécessaire au respect nos obligations légales ou aux fins de défendre ou faire valoir nos droits.

En sa qualité de responsable de traitement, la Boutique du musée du Jouet traite vos données dans le respect du Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles et de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

#### > Exercice des droits

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement et de limitation du traitement des données vous concernant ainsi que du droit de communiquer des directives sur le sort de vos données après votre mort. Vous avez également la possibilité de vous opposer au traitement de vos données.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant notre Délégué à la Protection des Données (DPO) :

- Par e-mail à l'adresse suivante : [boutique@musee-du-jouet.com](mailto:boutique@musee-du-jouet.com)
- Par courrier postal à l'adresse suivante : A l'attention du Délégué à la Protection des Données, musée du Jouet – 5 rue du Murgin – 39260 Moirans-en-Montagne
- via le formulaire de contact.

Afin de nous permettre de bien comprendre votre demande et d'y répondre rapidement, Nous vous remercions de Nous préciser dans votre demande :

- Le droit que vous souhaitez exercer (ex : suppression du compte client/espace personnel, actualisation de vos données)
- Vos noms, prénoms et email et toute information qui permettrait de mieux vous identifier dans nos systèmes (numéro de compte, numéro client/abonné etc.)

Les droits dont vous bénéficiez sont des droits de nature individuelle et ne peuvent par conséquent être exercés que par le titulaire des données ou son mandataire habilité.

- Vous pouvez par ailleurs à tout moment vous désinscrire de la newsletter du Site en cliquant sur le lien de désabonnement situé dans le pied-de-page de celles-ci.

- Enfin, pour toute demande spécifique relative à votre compte client en ligne (accès au compte ou sa suppression), vous pouvez envoyer un courrier électronique à [boutique@musee-du-jouet.com](mailto:boutique@musee-du-jouet.com) ou un courrier postal à l'adresse suivante : musée du Jouet – 5 rue du Murgin – 39260 Moirans-en-Montagne.

Dès lors que vous estimez que vos droits ne sont pas respectés ou que la protection de vos données personnelles n'est pas assurée conformément à la réglementation applicable, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par

courrier à l'adresse suivante : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ; ou en ligne sur le site : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter notre politique de protection des données (disponible à tout moment sur notre site via le lien hypertexte « Politique de confidentialité » en bas de page).

> Liste d'opposition au démarchage téléphonique

La boutique du musée du Jouet est amenée à collecter votre numéro de téléphone portable lors de la création du compte et/ou de la passation d'une commande sur le Site. Cette collecte est exclusivement destinée à traiter et exécuter vos commandes passées sur le Site.

Sans préjudice de ce qui précède, il est rappelé que vous êtes en droit de demander à être inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (liste bloctel), sur le site [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr).

### **Article 13 : Règlement des litiges**

Les conditions générales ainsi que toute commande passée sur le site sont régies par la loi française, sauf disposition d'ordre public contraire.

Pour toute réclamation, merci de contacter notre Service Client :

Par email : [boutique@musee-du-jouet.com](mailto:boutique@musee-du-jouet.com)

Par courrier : musée du Jouet – 5 rue du Murgin – 39260 Moirans-en-Montagne

Par téléphone : 33 (0)3 84 42 38 64

Via le formulaire de contact.

En cas de désaccord avec la réponse du service clients ou d'absence de réponse dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de l'envoi de la demande écrite (incluant les weekends et les jours fériés), vous pouvez recourir gratuitement :

- au service de médiation : Association des Médiateurs Européens, AME Conso, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris, <https://www.mediationconso-ame.com/>

- aux services de la plateforme européenne de résolution des différends accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr> -

- ou à tout autre service de médiation de votre choix.

### **Article 14 : Disposition finales**

Le fait que la boutique du musée du Jouet ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes conditions générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à s'en prévaloir ultérieurement. Dans le cas où l'une des dispositions des présentes conditions générales devait être déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite sans pour autant entraîner la nullité de ces conditions générales, ni en altérer les autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Dernière mise à jour le 21 mars 2023, à 10h.