

# CONDITIONS GENERALES DU SERVICE CONSOMMATEURS VTECH

Toute demande auprès du Service Consommateurs VTech est soumise aux présentes conditions générales. Le Service Consommateurs VTech vous permet de bénéficier, sous certaines conditions, d'un échange standard ou de valeur équivalente de votre jouet.

Ce service gratuit est proposé en sus de la garantie légale et commerciale qui est assurée uniquement par le vendeur du jouet.

Le service Consommateurs VTech se réserve le droit de refuser toute demande d'échange. Si votre demande est acceptée, nous nous engageons à échanger votre produit sous réserve que l'anomalie constatée soit couverte par la garantie et que le produit soit en stock. En effet, en raison d'un fort taux de renouvellement des gammes de produits, le Service Consommateurs VTech France n'assurera les échanges de jouet que dans la limite des stocks disponibles

## 1. CONDITIONS D'ÉCHANGE

**Un ticket de caisse original sera exigé pour toute demande d'échange d'un de nos produits après un diagnostic précis, et si votre jouet nécessite un échange. Aucun duplicata ne sera accepté.**

Vous devez définir avec l'un de nos conseillers l'origine exacte de votre problème.

Pour entrer en relation avec l'un de nos conseillers, vous pouvez appeler le 0805 16 30 30 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h à 19h sauf jours fériés.

Vous pouvez également nous contacter par email via notre formulaire de contact disponible sur l'onglet « Assistance ».

Lors de vos échanges avec votre conseiller VTech, vous devrez lui fournir :

- La référence exacte du produit
- La date d'achat (munissez-vous de votre preuve d'achat)
- La raison de la demande d'échange
- Vos coordonnées

Après un diagnostic précis, et si votre produit nécessite un échange, notre conseiller vous expliquera les démarches à suivre et vous communiquera la liste des éléments à envoyer au Service Client VTech. Si votre produit nécessite un échange, il vous sera communiqué une étiquette prépayée Colissimo qui vous permettra de retourner votre produit gratuitement.

Dès réception des éléments et de votre produit, nous vous renverrons un produit neuf par transporteur à votre domicile (frais de port à notre charge pour la France métropolitaine uniquement).

En cas de défectuosité liée à une utilisation anormale du produit, ou en cas d'absence de preuve d'achat conforme et valide, aucune prise en charge ne pourra être effectuée. En effet, nos garanties n'ont pas vocation à s'appliquer dans le cas d'une mauvaise utilisation du produit (produit démonté, pièces arrachées, connecteur forcé, utilisation d'un adaptateur secteur ou de piles non recommandés par

VTech, écrans ou pièces endommagés suite à une chute ou un choc ...), dans le cas d'une utilisation détournée et/ou dans le cas de l'usure normale du produit.

## **2. MEDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par VTech Electronics France. Le médiateur ainsi proposé est le CM2C. Ce dispositif de médiation peut être joint par :

- Voie électronique : [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net)
- Ou par voie postale : CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice - 14 rue Saint Jean 75017 PARIS