

Conditions Générales de Vente (CGV) – Falk Toys

Dernière mise à jour : 14 mai 2025

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent, sans restriction, ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la société **Plastiques Falquet & Cie** (ci-après désignée « Falk Toys ») auprès de consommateurs et d'acheteurs non professionnels (ci-après désignés « Client(s) ») désirant acquérir les produits proposés à la vente par Falk Toys sur le site Internet <https://falk-toys.com>.

1. Informations légales

Raison sociale : Falk Toys – Plastiques Falquet & Cie
Siège social : 22 rue Jean Mermoz – 01100 – Oyonnax - France
SIRET : 350 881 20700038
Téléphone : +33 4 74 77 50 46
E-mail : contact@falk-toys.com
Directeur de la publication : Falk Toys
Hébergeur : OVH

2. Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de produits proposés par Falk Toys au Client via le site Internet <https://falk-toys.com>.

Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des produits commandés par les Clients.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la passation de commande et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le site internet à la date de passation de la commande.

3. Produits

Les produits proposés à la vente sont ceux décrits sur le site. Falk Toys apporte le plus grand soin dans la présentation et la description de ses produits pour assurer la meilleure information possible au Client.

Les caractéristiques principales des produits, regroupant l'ensemble des informations substantielles requises par la réglementation applicable et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des produits, sont présentées sur le site internet <https://falk-toys.com> sur chaque page article.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

Le choix et l'achat d'un produit sont de la seule responsabilité du Client.

Les photographies et graphismes présentés sur le site internet ne sont pas contractuels, et la responsabilité de Falk Toys ne saurait être engagée à ce titre.

Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque produit afin d'en connaître les propriétés, les particularités essentielles et les délais de livraison.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de la commande par le Client.

Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués par les Clients situés en France et livrés exclusivement sur le territoire français. Pour toute livraison hors de France, il convient d'adresser un e-mail à contact@falquet.fr.

4. Prix

Les prix sont indiqués en euros. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Ces prix sont fermes et non révisables. Falk Toys se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande.

Ils ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site internet <https://falk-toys.com> et calculés préalablement à la passation de la commande.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

5. Commande

Le Client a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure, pour tout produit, dans la limite des stocks disponibles.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Il lui incombe de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur.

L'enregistrement d'une commande sur le site internet est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que des conditions générales d'utilisation du site internet <https://falk-toys.com>.

La vente n'est définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par Falk Toys par courrier électronique, qui doit être envoyé sans délai et après encaissement par celui-ci de l'intégralité du prix.

Falk Toys se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Une fois confirmée et acceptée par Falk Toys, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande n'est pas modifiable.

6. Paiement

Le règlement des achats s'effectue via les moyens de paiement sécurisés proposés sur le site (Carte bancaire : Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bancaires) Le paiement est exigible en totalité au jour de la passation de la commande. Toute transaction est sécurisée par un protocole SSL.

7. Livraison

Les produits sont livrés en France métropolitaine à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la commande.

Tout colis renvoyé à Falk Toys à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais du Client.

Si le Client est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis à l'endroit et pendant le délai indiqués.

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, le Client doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, le Client doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé).

Le Client doit indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...).

Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

Le Client devra alors confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception du ou des produits et transmettre une copie de ce courrier par e-mail à l'adresse indiquée à l'article 17.

Il est rappelé que l'absence de réserves formulées par le Client lors de la délivrance des produits n'exonère pas Falk Toys de la garantie de conformité, telle que décrite ci-dessous.

Les délais de livraison sont mentionnés à titre indicatif et peuvent varier selon les transporteurs. En cas de retard, le Client sera informé par e-mail.

Si les produits commandés n'ont pas été délivrés dans un délai de 15 jours après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, le Client pourra notifier à Falk Toys, dans les conditions prévues à l'article L 216-6 du Code de la consommation, la résolution de la vente, après avoir mis Falk Toys en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable non respecté par Falk Toys.

En cas de résolution de la vente, les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

8. Transfert de propriété - Transfert des risques

Le transfert de propriété des produits de Falk Toys au profit du Client, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de la délivrance des produits.

Quelle que soit la date du transfert de propriété des produits, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des produits qui voyagent donc aux risques et périls de Falk Toys, sauf lorsque le Client fait appel à un transporteur qu'il a lui-même choisi, indépendant de Falk Toys, auquel cas le transfert des

risques est effectué au moment de la remise des produits commandés, par Falk Toys, au transporteur choisi par le Client.

9. Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Le retour des produits doit se faire dans leur état d'origine et complet (emballage, accessoires, notice...). Les frais de retour sont à la charge du Client.

Eventuellement : Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Un formulaire de rétractation peut être demandé au service client à l'adresse e-mail suivante : contact@falquet.fr.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par Falk Toys, des produits retournés par le Client dans les conditions prévues ci-dessus.

10. Garantie et service après-vente

Les produits bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil). En cas de produit défectueux ou non conforme, Falk Toys s'engage à procéder, au choix du Client, à son remplacement ou remboursement.

Attention, obligations de faire apparaître des informations => proposition d'article :

10. Responsabilité de Falk Toys – Garantie

Les produits vendus sur le site Internet <https://falk-toys.com> sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Le Client bénéficie de plein droit et sans paiement complémentaire, de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés.

10.1 Garantie légale de conformité

Falk Toys s'engage à délivrer un produit conforme à la description contractuelle ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L.217-5 du code de la consommation.

Falk Toys répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance des produits et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil, la prescription commençant à courir au jour de la connaissance du défaut de conformité par le Client.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois ou de douze mois s'il s'agit d'un bien d'occasion à compter de la délivrance des produits, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance.

En cas de défaut de conformité, le Client peut exiger la mise en conformité des produits délivrés par réparation ou leur remplacement ou, à défaut, une réduction du prix ou la résolution de la vente, dans les conditions légales.

Il appartient au Client de solliciter auprès de Falk Toys la mise en conformité des produits, en choisissant entre la réparation et le remplacement. La mise en conformité du produit a lieu dans un délai ne pouvant excéder trente jours suivant la demande du Client.

La réparation ou le remplacement du produit non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de celui-ci ainsi que l'installation du produit mis en conformité ou remplacé.

Tout produit mis en conformité dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

En cas de remplacement du produit non conforme lorsque, malgré le choix du Client la mise en conformité n'a pas été effectuée par Falk Toys, le remplacement fait courir, au profit du Client, un nouveau délai de garantie légale de conformité, à compter de la délivrance du produit remplacé.

Si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés dans les conditions prévues à l'article L. 217-12 du Code de la consommation, Falk Toys peut refuser celle-ci. Si les conditions prévues à l'article L. 217-12 du Code de la consommation ne sont pas remplies, le Client peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Le Client peut enfin exiger une réduction de prix ou la résolution de la vente (sauf si le défaut de conformité est mineur) dans les cas prévus à l'article L. 217-14 du Code de la consommation.

Lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie la réduction du prix ou la résolution immédiate de la vente, le Client n'est alors pas tenu de demander au préalable la réparation ou le remplacement du produit non conforme.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du produit délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

En cas de résolution de la vente, le Client est remboursé du prix payé contre restitution des produits non conformes à Falk Toys, aux frais de ce dernier.

Le remboursement est effectué dès réception du produit non conforme ou de la preuve de son renvoi par le Client et au plus tard dans les quatorze jours suivants, avec le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors du paiement, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

10.2 Garantie légale contre les vices cachés

Falk Toys répond des vices cachés dans le cadre de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits délivrés et les rendant impropres à l'utilisation.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés des produits conformément à l'article 1641 du code civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

10.3 Exclusion de garanties

La responsabilité de Falk Toys ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du produit, d'accident ou de force majeure.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de

fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

11. Responsabilité

Falk Toys ne saurait être tenue responsable de l'inexécution du contrat en cas de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle des services postaux et/ou des transporteurs. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous dommages indirects liés à l'achat des produits.

12. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site (textes, visuels, images, logos, etc.) sont protégés par le droit d'auteur et le droit des marques. Toute reproduction, intégrale ou partielle, est strictement interdite sans autorisation préalable.

13. Données personnelles

Les informations collectées par Falk Toys lors de la commande sont nécessaires à la gestion de la transaction. Elles sont traitées conformément à la politique de confidentialité accessible <https://falk-toys.com/politique-de-protection-et-de-confidentialite-des-donnees-personnelles/>. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à ses données personnelles.

14. Droit applicable – Litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre Falk Toys et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

15. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

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 (nom du professionnel). Le médiateur ainsi proposé est le CM2C. Ce dispositif de médiation peut être joint par :

- voie électronique : 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 »

16. Information précontractuelle - Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir été informé par Falk Toys de manière lisible et compréhensible, au moyen de la mise à disposition des présentes Conditions Générales de Vente, préalablement à son achat immédiat ou à la passation de la commande et conformément aux dispositions de l'article L.221-5 du Code de la consommation :

- sur les caractéristiques essentielles des produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité lui permettant d'acquérir les produits en toute connaissance de cause, notamment en ce qui concerne leurs conditions d'utilisation. Les photographies et graphismes présentés ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité de Falk Toys. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles ;
- sur le prix des produits et des frais annexes ou, en l'absence de paiement d'un prix, sur tout avantage procuré au lieu ou en complément de celui-ci et sur la nature de cet avantage ;

- sur les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat de vente ;
- en l'absence d'exécution immédiate de la vente, sur les délais de délivrance des produits commandés ;
- sur l'identité du vendeur et l'ensemble de ses coordonnées ;
- sur l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties (la garantie légale de conformité, garantie des vices cachés, *éventuelles garanties commerciales*) et le cas échéant, sur le service après-vente ;
- sur la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation, dont les coordonnées figurent dans les présentes Conditions Générales de Vente, dans les conditions prévues au Code de la consommation ;
- sur le droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), les modalités de résiliation, le traitement des réclamations et autres conditions contractuelles importantes et, le cas échéant, sur les coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, l'existence de codes de bonne conduite et les cautions et garanties financières ;
- sur les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour un Client, de commander sur le site Internet <https://falk-toys.com> emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à Falk Toys.

17. Contact

Pour toute question ou réclamation, le Client peut contacter le service client à l'adresse : [**contact@falk-toys.com**](mailto:contact@falk-toys.com)