

## **CONDITIONS GENERALES DU SERVICE RELATIONS CLIENT ALLOMATEL**

Toute demande auprès du Service Client Allômattel est soumise aux présentes conditions générales. Toute condition contraire stipulée par le client sera, à défaut d'acceptation écrite, inopposable à Mattel France.

Le Service Client Allômattel vous permet de bénéficier, sous certaines conditions, d'un échange standard ou similaire de votre jeu ou jouet.

Les services fournis par le Service Client Allômattel sont fournis à titre gracieux en plus des garanties fournies par le vendeur de votre jeu ou jouet et de tout éventuel service après-vente proposé par ce vendeur.

Le Service Client Allômattel se réserve le droit de refuser toute demande d'échange de jeu ou jouet. En raison d'un fort taux de renouvellement des gammes de produits, le Service Client Allômattel France n'assurera les échanges de jeu ou de jouet que dans la limite des stocks disponibles.

### **1. CONDITIONS D'ÉCHANGE :**

**Un ticket de caisse sera exigé pour toute demande d'échange de jeu ou de jouet.**

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 09 69 36 99 99 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 18h sauf jours fériés.

Nous pouvons aussi vous appeler à un horaire qui vous convienne. Pour cela, remplissez le Formulaire de contact disponible sur l'onglet « Notre service client ». Lors l'entretien avec votre conseiller Allômattel, vous devrez lui fournir :

- les références du produit ;
- la date d'achat ;
- la raison de la demande d'échange; et
- vos coordonnées.

Après un diagnostic précis, et si votre jeu ou jouet nécessite un échange, notre conseiller vous expliquera les démarches à suivre et vous communiquera la liste des éléments à envoyer au Service Client Allômattel.

Si votre produit nécessite un échange, il vous sera également communiqué un bordereau Colissimo prépayé qui vous permettra de retourner votre produit.

Dès réception des éléments et de votre produit, nos services procéderont à l'envoi du produit de remplacement 2 | P a g e

### **2. CONDITIONS DE LIVRAISON ET D'EXPÉDITION :**

Si le diagnostic de votre conseiller Allômattel en a confirmé la nécessité, vous recevrez gratuitement votre nouveau jeu ou jouet dans les meilleurs délais.

En cas d'expédition hors France métropolitaine, les conditions d'expédition et de facturation feront l'objet d'accords particuliers.

### **3. MEDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION :**

En cas de litige avec Mattel en relation avec votre produit, Mattel vous offre la possibilité de recourir gratuitement au service de médiation proposé par MATTEL France.

Le médiateur ainsi proposé est : cette information sera mise à jour très prochainement.

Ce dispositif de médiation peut être joint par:

- voie électronique : cette information sera mise à jour très prochainement.
- ou par voie postale : cette information sera mise à jour très prochainement.

La Commission européenne a mis en ligne sa plateforme de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels (dite « plateforme RLL ») accessible sous ce lien :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>