

## Conditions générales de vente (CGV)

### Art 1 – Champ d’application, acceptation et modification des CGV

**1.1** La société Charade, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 848 100 491, 54 rue Lepic, 75018 Paris (ci-après la « **Société** »), conçoit et commercialise sur son site internet un projecteur à destination des enfants (ci-après le « **Projecteur Tikino** »), lequel diffuse des contenus audio et vidéo à vocation ludique et pédagogique (ci-après le ou les « **Contenu(s)** »). Ces Contenus audio et vidéo sont également proposés à la vente sur le site internet [www.tikino.fr](http://www.tikino.fr) (ci-après le « **Site** »).

**1.2** Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « **CGV** ») définissent le cadre légal des relations entre la Société et toute personne physique majeure agissant en qualité de consommateur (ci-après le « **Client** »). Elles s’appliquent à toute commande passée par le Client sur le Site (ci-après la ou les « **Commande(s)** »).

Le Client atteste donc qu’il est une personne physique de plus de dix-huit (18) ans, agissant à des fins qui n’entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Il reconnaît avoir la pleine capacité pour s’engager lorsqu’il passe commande et s’engage à fournir des éléments véridiques quant à son identité en cas de besoin. Sont expressément exclues du champ d’application des CGV les personnes agissant en qualité de professionnel, c’est-à-dire les personnes physiques ou morales, publiques ou privées, qui agissent à des fins entrant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris si elles agissent au nom ou pour le compte d’un autre professionnel.

**1.3** Toute Commande passée sur le Site suppose l’acceptation préalable et sans restriction des présentes CGV. Elles sont pleinement opposables au Client qui déclare en avoir pris connaissance et les avoir acceptées, sans restriction ni réserve, avant de passer commande.

La validation de la Commande vaut donc acceptation des présentes CGV. La Société se réserve la possibilité de les modifier à tout moment sur le Site et tiendra le Client informé de leur mise à jour par tous moyens.

### Art 2 – Création d’un compte Client et modalités de Commande

#### 2.1 Commande de produits

Les produits proposés à la vente sur le Site sont le Projecteur Tikino ainsi que tout autre accessoire que la Société pourra proposer à l’avenir (ci-après les « **Produits** »).

Les Produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Afin de s’adapter aux évolutions du Site et à l’activité de la Société, celle-ci se réserve le droit de modifier le contenu du Site, ainsi que de supprimer ou d’ajouter de nouveaux Produits à la vente.

Pour passer commande, le Client sélectionne le ou les Produits qu’il souhaite acheter puis clique sur « je commande » ou je « précommande » en cas de précommande ou « ajouter au panier ». Il peut à tout moment accéder au récapitulatif de sa Commande et procéder à des modifications.

Une fois le récapitulatif de la Commande validé, le Client peut alors choisir son mode de livraison et renseigner ses coordonnées, son adresse mail et de livraison ainsi que les renseignements de facturation.

La Société ne pourra être tenue responsable de l'absence de diligence du Client lors du renseignement de ses informations et de la mise à jour de ses données personnelles, notamment en ce qui concerne la mise à jour de son adresse de livraison lors de la Commande.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude des informations de sa Commande avant de procéder à sa validation. Il peut alors confirmer l'acceptation de celle-ci en cochant la case de validation des CGV, puis en cliquant sur l'icône de validation de la Commande.

La validation de la Commande vaut acceptation, sans restriction ni réserve, du contenu et des conditions de la Commande ainsi que des présentes CGV, des Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « **CGU** ») et de la Politique de Confidentialité.

La Commande ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi par la Société d'un email de confirmation avec un récapitulatif.

Si toutefois le Client ne recevait pas de confirmation de commande dans un délai raisonnable, il est invité à contacter directement le service client de la Société à l'adresse « [contact@tikino.fr](mailto:contact@tikino.fr) ».

La facture sera envoyée au Client par email séparé, au moment du traitement de sa Commande.

La Société 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 ou dont le compte personnel aurait été suspendu ou supprimé par la Société.

Les Produits sont livrés au Client dans la limite des stocks disponibles. Préalablement à toute passation de Commande, le Client sera informé, le cas échéant, de l'indisponibilité d'un Produit directement sur sa fiche descriptive. En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé, le Client en est informé par email et pourra à tout moment se rétracter et demander le remboursement de la somme versée.

## **2.2 Commande de Contenus numériques**

Les Contenus complémentaires à télécharger sur le projecteur Tikino sont disponibles à l'achat sur le Site, à l'unité ou par pack.

Afin de passer commande sur le Site, le Client doit préalablement avoir créé son compte sur l'application mobile Tikino (ci-après le « **Compte** ») et renseigner les éléments demandés relatifs à son identité et ses coordonnées. Il est impératif d'indiquer la même adresse mail que celle utilisée lors de la création de son Compte sur l'application.

En cas de perte de ses identifiants, le Client doit informer la Société sans délai. Les identifiants sont strictement personnels et ne doivent être divulgués à personne. La Société ne pourra être tenue responsable en cas de perte ou de mauvaise utilisation de ces informations ou de l'absence de mise à jour, par le Client, de ses données personnelles.

Pour l'achat de nouveaux Contenus, le Client sélectionne ceux qu'il souhaite acquérir dans la bibliothèque de Contenus en ligne puis clique sur « ajouter au panier » s'il souhaite

poursuivre sa Commande.

Le Client peut à tout moment accéder au récapitulatif de sa Commande et procéder à des modifications.

Une fois le récapitulatif de la Commande validé, le Client peut cliquer sur l'onglet « procéder au paiement » puis renseigner son adresse mail utilisée pour la création de son Compte sur l'application ainsi que ses renseignements de facturation.

En cas d'erreur de saisie de l'adresse mail par le Client lors de l'achat de Contenus, notamment si cette dernière ne correspond pas à celle utilisée lors de la création du Compte sur l'application, ce dernier est invité à contacter la Société à l'adresse « [contact@tikino.fr](mailto:contact@tikino.fr) »

Il pourra ensuite procéder au paiement en suivant le parcours indiqué en introduisant ses coordonnées bancaires et confirmer l'acceptation de la Commande en cochant la case de validation des CGV, puis en cliquant sur l'icône « valider le paiement ».

Celle-ci ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi par la Société d'un email de confirmation avec un récapitulatif. Si toutefois le Client ne recevait pas de confirmation de commande dans un délai raisonnable, il est invité à contacter directement le service client de la Société à l'adresse « [contact@tikino.fr](mailto:contact@tikino.fr) ».

La facture sera envoyée au Client par email séparé, au moment du traitement de sa Commande.

Le Client est par ailleurs informé que les Contenus ne peuvent être visualisés ou écoutés que sur le Projecteur Tikino et que les Contenus achetés par l'intermédiaire de son Compte ne pourront pas être transférés sur un autre Compte.

### **Art 3 Conditions tarifaires et modalités de paiement**

**3.1** Les prix des Produits et des Contenus sont indiqués sur le Site, dans les descriptifs correspondants. Ces prix sont mentionnés en euros, toutes taxes comprises. Des frais complémentaires peuvent être appliqués en fonction du choix du mode de livraison pour les Produits.

La Société se réserve le droit de modifier les prix à tout moment avant la validation de la Commande.

**3.2.** Le paiement est réalisé par le biais des moyens proposés par le Site. La Société se réserve le droit de proposer et limiter le choix des modes de paiement proposés au Client sur le Site. Les paiements effectués sur le Site sont sécurisés grâce à une procédure de cryptage des données et sont réalisés conformément à la réglementation en vigueur.

La Société ne sera en aucun cas tenue responsable de tout usage frauduleux qui pourrait être fait des moyens de paiement utilisés.

Les frais bancaires occasionnés par le paiement, notamment concernant les paiements effectués depuis un compte bancaire étranger, sont à la charge du Client.

**3.3.** La Société propose à ses Clients une possibilité de paiement en trois (3) fois sans frais. Cette facilité de paiement est disponible via son partenaire, la société Alma, dont les conditions générales d'utilisation et la politique de confidentialité doivent être acceptées par

le Client qui souhaite en bénéficier.

Il est précisé que tout refus d'octroi de crédit par Alma pour une Commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci.

La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

Seuls les achats à compter de cent cinquante euros (150 €) sont éligibles au paiement en plusieurs fois avec Alma, étant précisé que le Client ne paie pas de frais.

Alma est gestionnaire de télépaiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du Code civil.

Toute résiliation des CGV qui lient la Société et le Client entraîne la résiliation des conditions générales d'utilisation qui lient Alma et le Client.

**3.4.** Le paiement peut également être effectué par carte cadeau proposée à la vente par la Société. Le prix des cartes cadeaux apparaît sur le Site. La carte cadeau est valable pendant une durée d'un an à compter de sa date d'achat et peut être utilisée en une ou plusieurs fois.

## **Art 4 Livraison**

### **4.1 Livraison des Produits**

Les informations relatives aux frais de livraison dus par le Client sont accessibles directement sur le Site. Le montant total dû par le Client au titre de ces frais apparaît au moment du récapitulatif de Commande, avant paiement.

Conformément aux articles L. 216-2 et L. 216-3 du Code de la consommation, tout risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par la Société, prend physiquement possession des Produits.

Le délai de livraison des Produits ne pourra excéder trente (30) jours ouvrés à compter de la validation de la Commande pour une livraison en France métropolitaine sauf en cas de précommande. Dans cette dernière hypothèse, les délais de livraison et les conditions spécifiques seront détaillés sur la page Produit du Site. Le Client est informé par email de l'expédition de sa Commande à l'adresse indiquée.

Si le Client ne reçoit pas la Commande dans les délais indiqués, il peut contacter la Société à l'adresse [contact@tikino.fr](mailto:contact@tikino.fr) en demandant le remboursement intégral de sa Commande ainsi que des frais de livraison, ou demander une nouvelle expédition.

Il revient au Client de s'assurer que les informations relatives à la livraison de la Commande restent valides jusqu'à la complète réception du ou des Produit(s) commandé(s). En cas de précommande, le Client peut néanmoins modifier l'adresse de livraison jusqu'à huit (8) jours ouvrés avant la date de livraison estimée de sa Commande.

Le Client est tenu de vérifier le parfait état du ou des Produit(s) lors de la livraison. Dans le cas contraire, il appartient au Client d'émettre directement ses réserves expresses et détaillées au service client de la Société.

En cas de livraison à domicile, le Client s'engage à être présent à l'adresse de livraison au moment de la livraison du ou des Produit(s). En cas de retour de la Commande en raison de l'absence du Client, le service client de la Société contactera le Client pour une livraison ultérieure à la charge de ce dernier.

La Société ne sera pas responsable si la non-réception des Produits est due au fait d'un tiers en dehors de son intervention ou en cas de vol.

## **4.2. Livraison des Contenus**

Les Produits sont proposés à l'achat avec des Contenus inclus pré-embarqués ou à télécharger directement sur le projecteur. Ils sont régis par les dispositions des présentes CGV et sont détaillés sur le Site. Les éléments de description relatifs à ces Contenus sont donnés à titre informatif et ne peuvent engager la responsabilité de la Société en cas d'erreur ou d'omission.

Les Contenus ou packs de Contenus complémentaires sont mis à disposition du Client dès la confirmation de sa Commande, sous réserve d'un délai technique raisonnable.

Ils sont accessibles par téléchargement directement dans le projecteur. En cas de problème de téléchargement, le Client est invité à contacter directement le service client de la Société.

## **Art 5. Garantie légale**

**5.1** Les Produits proposés par la Société sont soumis à la garantie légale de conformité visée aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation et à la garantie des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil, reproduits ci-dessous :

Article L. 217-3 du code de la consommation :

*“Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L.217-5.*

*Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.”*

Article L. 217-4 du code de la consommation :

*“Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :*

*1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;*

*2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté (...)”*

Article L. 217-5 du Code de la consommation :

*“1.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :*

*1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a*

*lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;*

*2°Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ; (...)*

*6°Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage. (...)"*

Article 1641 du Code civil :

*« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».*

Article 1646 du Code civil :

*« Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente »*

Article 1648 du Code civil, premier alinéa :

*« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».*

Dans l'hypothèse où un Client estime avoir reçu un Produit défectueux ou non conforme, il pourra effectuer une réclamation écrite auprès du service client de la Société à l'adresse électronique suivante [contact@tikino.fr](mailto:contact@tikino.fr) en mentionnant ses coordonnées, la référence du Produit concerné ainsi qu'un exposé clair du problème constaté.

Le Client peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coûts prévues à l'article L. 217-12 du Code de la consommation. Si la réparation et/ou le remplacement du Produit sont impossibles, le Client peut le rendre et se faire restituer son prix.

**5.2** Afin de pouvoir bénéficier de la garantie, le Client s'engage à :

- respecter les consignes d'installation et d'utilisation (notamment ne pas mettre le Projecteur Tikino en contact avec un liquide, du sable ou l'exposer au soleil ou à de fortes températures),
- ne pas utiliser le Projecteur Tikino avec des produits ou accessoires non compatibles. En particulier, au moment de sa recharge, le Projecteur Tikino ne doit en aucun cas être branché sur secteur avec un autre chargeur que celui fourni avec l'appareil,
- éviter les chutes de l'appareil contre des surfaces dures ainsi que les chocs de toute nature sur la coque ou les boutons,
- ne pas tenter d'ouvrir ou réparer le Projecteur Tikino,
- ne pas tenter de modifier ou d'ajouter un logiciel sans l'accord de la Société,

- protéger suffisamment l'appareil en cas de réexpédition de l'appareil à la Société,
- respecter la procédure de retour sous garantie.

S'agissant de la batterie, son autonomie dépend essentiellement de ses conditions d'utilisation par le Client (utilisation du chargeur fourni avec l'appareil, utilisation essentiellement sur secteur, nombre de cycles de recharge complète / incomplète). La perte d'autonomie de la batterie pourra néanmoins entrer dans le cadre de la garantie légale de conformité dans l'hypothèse où celle-ci dépasserait 30% de la capacité minimale de la batterie sur la première année et 50% sur la deuxième année.

## **Art 6. Responsabilité**

Les photographies des Produits diffusées sur le Site le sont à titre indicatif. Le Client est invité à se reporter au descriptif de chaque Produit et Contenu pour en connaître les caractéristiques précises. En cas de doute, le Client peut contacter le service client de la Société à l'adresse mail : [contact@tikino.fr](mailto:contact@tikino.fr).

La Société ne saurait par ailleurs voir sa responsabilité engagée pour toute exécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat qui serait soit imputables au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de la Société serait engagée, le Client pourra se voir indemniser des dommages directs ou indirects dont l'existence ou le quantum seraient établis par des preuves.

La Société pourra à tout moment et sans information préalable du Client suspendre, limiter ou interrompre l'accès à tout ou partie du Site afin de procéder à des mises à jour ou des opérations de maintenance.

## **Art 7. Propriété intellectuelle**

L'ensemble des éléments présents sur le Site, et notamment les textes, contenus, images, ou illustrations et signes distinctifs, sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques et dessins et modèles ou tout autre droit de propriété intellectuelle pour le monde entier. Ces éléments sont la propriété exclusive de la Société.

Il est à ce titre formellement interdit au Client ou à toute personne de reproduire, publier, transmettre, utiliser, supprimer ou ajouter des éléments du Site à des fins autres que strictement privées et non commerciales.

En outre, les Contenus sont protégés par des mesures techniques de protection dont l'atteinte est sanctionnée conformément aux dispositions des articles L. 335-3-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Ils sont destinés à un usage strictement privé et ne peuvent faire l'objet de quelconque partage, publication, transmission ou communication à des tiers.

## **Art 8. Droit de rétractation**

**8.1** Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du ou des Produits pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit exprimer sa volonté de se rétracter en adressant un email à la Société à l'adresse suivante : [contact@tikino.fr](mailto:contact@tikino.fr) ou en renvoyant par lettre recommandée avec avis de réception le formulaire de rétractation ci-après dûment

complété à l'adresse suivante :

Charade  
A l'attention du Service Client  
54 rue Lepic  
75018 Paris

Exemple de formulaire :

Objet : droit de rétractation

Par la présente, je vous notifie ma volonté de me rétracter de ma commande n° [Numéro de commande] en date du [date de souscription].

*[Nom et prénom du Client, adresse postale et adresse mail]*

*[signature du Client]*

En cas d'exercice du droit de rétractation, seul le prix du ou des Produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restant à la charge du Client. Les retours doivent par ailleurs être effectués dans leur emballage d'origine et complet (accessoires, emballages, Produits) permettant ainsi leur remise sur le marché. Toute détérioration ou dépréciation du Produit ou des accessoires engage la responsabilité du Client.

La Société procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale. Le remboursement sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit retourné par le Client.

**8.2** Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 13° du Code de la consommation, le Client accepte expressément que la mise à disposition des Contenus, lesquels ne sont pas fournis sur un support matériel, intervient dès la validation de sa Commande, soit avant la fin du délai de quatorze (14) jours visés à l'article 8.1. Sauf en cas d'erreur imputable à la Société, le Client renonce par conséquent expressément à son droit de rétractation lié à la Commande de Contenus.

### **Art 9. Force majeure**

La responsabilité de la Société ne pourra être recherchée en cas d'événement en dehors de son contrôle contre lequel elle n'a pu raisonnablement se prémunir et qui constitue un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français, et notamment en cas de panne technique, défaillance ou interruption du réseau de communications électroniques ou du réseau électrique, grève ou catastrophe naturelle.

### **Art 10. Droit applicable et règlement des litiges**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

En cas de litige survenant à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes ou en relation avec le Site ou la Commande d'un Produit ou Contenu, les parties acceptent d'avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement de leurs différends.



Avant toute demande de médiation, le litige doit être préalablement notifié par écrit au service client de la Société. La saisine d'un médiateur s'effectue dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite du Client auprès de la Société.

A défaut d'accord amiable *via* l'une de ces procédures, tout litige sera soumis par l'une ou l'autre des Parties à la compétence des tribunaux du ressort du siège social de la Société.