

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE B'DOM+

Les solutions d'abonnement Zen

Version n°6 – 18.06.2019

Article 1. Présentation des Parties

Entre
- B'DOM+ S.A.S, Société par Actions Simplifiée au capital de 30 000 €, dont le siège est situé Avenue de la Motte à LESQUIN (59810), immatriculée sous le n° 529 339 293 RCS LILLE METROPOLE. N° de TVA Intracommunautaire FR45529339293. Code APE 4799A. Ci-après « B'DOM+ ».
et
- Le Client ayant souscrit une prestation de services B'DOM+ par le biais d'un des réseaux de distribution existants, pour son compte ou pour le compte d'un bénéficiaire. Dans le corps des présentes, le Client ou le Bénéficiaire sera dénommé indifféremment le CLIENT.

Article 2. Application des conditions de vente

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent aux produits portant la mention « Solutions d'abonnement ZEN » vendus par B'DOM+ dans les points de vente distribuant les produits B'DOM+.

Les présentes conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions de vente, notamment celles en vigueur dans les points de vente partenaires de B'DOM+.

Tout achat de produits B'DOM+ suppose la prise de connaissance des présentes conditions de vente ainsi que l'accord du Client sur l'intégralité de leur contenant.

B'DOM+ se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions de vente à tout moment. En ce cas, seules les conditions de vente en vigueur lors de l'achat de produit seront alors applicables.

Les conditions particulières de vente prévalent sur les conditions générales de vente.

Article 3. Les solutions d'abonnement Zen

B'DOM+ propose plusieurs Solutions d'abonnement Zen détaillées ci-dessous.

- Solution Zen Essentiel qui comprend un Norton™ 360 Standard
- Solution Zen Standard qui comprend un Norton™ 360 Platinum + 1 Office 365 Personnel
- Solution Zen Premium qui comprend un Norton™ 360 Platinum + 1 Office 365 Famille

Fonctionnalités Norton™ 360 Standard

- Pare-feu
- Sécurité contre virus et logiciels malveillants
- Gestionnaire de mots de passe
- Navigation privée - 1 connexion VPN
- SafeCam (Blocage des regards indiscrets à travers la webcam)
- 10 Go d'espace de stockage

Fonctionnalités Norton™ 360 Platinum – 20 appareils

- Pare-feu
- Sécurité contre virus et logiciels malveillants
- Mise à jour automatique
- Navigation privée – 20 connexion VPN
- Protection données
- Contrôle parental
- Gestionnaire de mots de passe
- SafeCam (Blocage des regards indiscrets à travers la webcam)
- 100 Go d'espace de stockage

Fonctionnalités Office 365 Personnel – 1 utilisateur, appareils illimités (5 terminaux actifs et connectés simultanément)

- Word, Excel, PowerPoint, Outlook (+ publisher et Access pour PC)
- 1To d'espace de stockage
- Mise à jour automatique

Fonctionnalités Office 365 Famille – 6 utilisateurs, appareils illimités (5 terminaux actifs et connectés par utilisateur simultanément)

- Word, Excel, PowerPoint, Outlook (+ publisher et Access pour PC)
- 1To d'espace de stockage par utilisateur
- Mise à jour automatique

Norton™ 360 et Office 365 couvrent les périphériques Windows™ PC, Mac ©, Android™ et iOS.
Toutes les fonctionnalités ne sont pas disponibles sur tous les appareils ou plates-formes.

Article 4. Dispositions relatives au contenu des solutions d'abonnement Zen

La (les) clé(s) de(s) licence(s) sera(ont) envoyée(s) par mail au client au plus tard à J+1 après son achat avec les liens pour procéder au téléchargement de la(des) licence(s).

L'acquisition d'une Solution d'abonnement Zen implique le respect des Conditions Générales d'Utilisation du (ou des) logiciel(s) fournis.

L'installation desdits logiciels sera réalisée par le Client sur des appareils qui doivent appartenir au Client et au domicile du Client.

Il est précisé que le Client doit nécessairement disposer d'une connexion internet pour pouvoir bénéficier des outils et fonctionnalités inclus dans la solution afin notamment de pouvoir activer le contenu de la solution d'abonnement en ligne choisie.

Le Client reste pleinement responsable des données et fichiers présents sur son installation et ses équipements. Le Client doit à ce titre, prendre toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données quelles qu'elles soient. La responsabilité de B DOM+ ne peut être engagée de ce chef ni directement ni indirectement en cas de destruction totale ou partielle de données ou perte de programmes et il ne saurait lui être réclamé des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées.

Article 5. Tarifs

Le tarif des Solutions d'abonnement zen est celui communiqué dans les magasins ou entreprises partenaires de B'DOM+ et sur leurs sites internet respectifs. Ils s'entendent en euros toutes taxes comprises.

Le tarif est modifiable à tout moment sans préavis.

Article 6. Achat de la prestation

6.1. Mode de souscription à une solution d'abonnement zen

Le Client dispose de trois modes d'achat :

- ***Soit en magasin Boulanger ou partenaire de B DOM+:***

Dans ce cas :

- Le magasin Boulanger ou le partenaire établit en caisse une facture au nom et pour le compte de la société B'DOM+ correspondant à la première échéance de la solution d'abonnement Zen choisie par le Client. Le client paye avec l'un des moyens de paiement suivants : cartes bancaires, chèques, espèces, cartes de paiement boulanger, cartes cadeaux boulanger ou Illicado.
- Pour les échéances suivantes, le client sera prélevé après validation du mandat SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace unique de paiement en euros). Les conditions du prélèvement automatique pour le compte de B'DOM+ sont fixées par le partenaire SLIMPAY. Le Client reçoit à chaque échéance une facture, par courriel sur support durable (ou sur papier à la demande du Client auprès de infos-bdom@bdom.fr).

- ***Soit sur le site www.boulanger.com/abonnements/zen***

Dans ce cas,

- Pour la première échéance, le client paye en ligne en fin de processus de commande par carte bancaire
- Pour les échéances suivantes, le client sera prélevé après validation en ligne du mandat SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace unique de paiement en euros)

Le Client reçoit à chaque échéance, par courriel sur support durable (ou sur papier à la demande du Client).

- ***Soit sur www.boulanger.com***

Dans ce cas, Boulanger établit une facture au nom et pour le compte de la société B'DOM+ correspondant à la solution Zen choisie par le Client. La facture est payable comptant sans escompte.

Le paiement s'effectue par carte bancaire portant l'un des sigles suivants : CB, Visa, Mastercard. La commande ne sera considérée comme acceptée par Boulanger que lorsque les centres de paiement bancaire concernés, auront donné leur accord et que Boulanger aura validé la commande au regard de ses critères d'acceptation de risques. En cas d'acceptation du dossier par le centre de paiement et par Boulanger, le client en sera informé par l'envoi de la confirmation de la commande par courrier électronique. En cas de refus du dossier, la commande sera automatiquement refusée et le client en sera également informé par courrier électronique.

L'attention du Client est attirée sur le fait que les cartes à autorisation systématique de type Electron ou Maestro, les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées pour les commandes via téléphone ou tchat. De même, les commandes par téléphone ou par Tchat ne peuvent pas être réglées (en totalité ou partiellement) par cartes cadeaux.

6.2. Renouvellement et résiliation

Le tarif de l'abonnement est fixe pendant les douze mois, sans révision aucune pendant la première année de l'abonnement. Il est précisé qu'en cas de reconduction tacite de l'abonnement, le prix de la Solution d'abonnement Zen peut être révisé à la hausse ou à la baisse d'une année sur l'autre, générant ainsi une possible révision du montant de la mensualité d'une année sur l'autre. En cas de reconduction tacite du forfait et contestation du client sur le montant des nouvelles mensualités applicables, le client a toujours la possibilité de résilier dans les conditions déterminées ci-après.

Hormis la possibilité de rétractation prévue à l'article 7 ci-après, l'abonnement à une Solution d'abonnement Zen d'une durée de douze mois est ferme et définitif et ne peut être résilié avant son échéance.

1. La résiliation à l'échéance de la première année :

Le Client a la possibilité de mettre fin à son adhésion à l'abonnement à la fin de la première année de son adhésion sous réserve d'un préavis de 1 (un) mois avant la date d'échéance. Cette résiliation ne prendra toutefois effet qu'à l'échéance des douze mois contractuels. B DOM + accusera réception de cette résiliation par message électronique ou par tout moyen en sa possession. Pour ce faire, le Client adresse une lettre avec accusé de réception à B DOM + (Avenue de la Motte à LESQUIN (59810) visant sa volonté de résilier son abonnement.

2. Renouvellement par tacite reconduction et résiliation :

Conformément à l'article L.215-1 du Code de la consommation : *« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. ».*

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. ».

Art L.215-2 Code de la consommation « Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement ».

Art L.215-3 Code de la consommation « Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ».

Deux mois avant l'échéance de la première année de l'abonnement à une solution Zen, puis deux mois avant chaque échéance annuelle en cas de renouvellement, le Client recevra une information écrite sur le renouvellement éventuel et les conditions du renouvellement à l'abonnement à une solution Zen.

Si le client ne souhaite pas poursuivre son adhésion à une solution Zen, il est invité à y mettre fin sous réserve du respect d'un préavis d'un mois, par lettre avec accusé de réception à B'DOM +.

Sa résiliation prendra effet à l'expiration de la période de 12 mois initiale ou renouvelée.

Sans résiliation de la part du Client, l'adhésion à la solution Zen sera renouvelée automatiquement pour une même période d'une année. Dans le mois suivant la reconduction à l'abonnement Solution Zen, les prélèvements seront automatiquement reconduits par SLIMPAY pour le compte de B'DOM +.

Article 7. Faculté de rétractation en cas d'achat à distance et à domicile

Le Client (consommateur) dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours ouvrables à compter de la livraison de sa solution Zen pour retourner tout article ne lui convenant pas. Pour ce faire, il doit contacter B'DOM+ :

- soit par mail à infos-bdom@bdom.fr,

- soit par courrier à l'adresse suivante B'DOM+ - Avenue de la Motte à LESQUIN (59810) en retournant le formulaire de rétractation annexé au présent,

- soit par téléphone au 0809 10 12 34 (service et appel gratuits) du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h30 à 20 heures.

Pour optimiser les conditions du retour d'un produit, il est recommandé que le retour soit agréé préalablement par le Service Clientèle B'DOM+ qui transmettra un accord de retour au Client. L'agrément pourra être refusé en cas de non-respect des modalités de rétractation ici envisagées.

Le retour ne pourra être accepté que si le produit est en parfait état, à savoir dans son emballage d'origine, non endommagé et accompagné de tous ses accessoires (notices, cordons, télécommandes, garanties...). Les articles retournés incomplets, endommagés ou salis par le Client seront refusés.

Aux termes de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le Client perd le bénéfice du droit de rétractation dans les cas suivants :

- . Biens qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

- . Enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été scellés par le Client après la livraison;

- . Contenu numérique non fourni sur un support matériel (ex : logiciels inclus dans sa solution zen, Espace de stockage en ligne...) dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation

- . Service pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

Le Client pourra sur demande expresse autoriser le commencement d'une prestation avant l'expiration du délai de rétractation. À ce titre, le Client est informé qu'en cas de rétractation, des frais pourront lui être réclamés conformément à l'article L. 221-25 du Code de la Consommation (ex : assistance téléphonique).

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalités. Le Client conserve toutefois à sa charge les frais de retour. De droit commun, les marchandises voyagent aux risques et périls du Client et à ce titre, B'DOM+ conseille tout particulièrement au Client de prendre toutes les assurances appropriées pour couvrir ce risque et/ou toutes mesures appropriées pour une protection optimale du produit.

Le Client sera remboursé dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la réception des produits par B'DOM+ ou à compter de la fourniture à B'DOM+ par le Client de la preuve de l'expédition des biens.

Le remboursement s'effectuera par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors sa commande sauf accord exprès du Client pour un autre moyen.

Article 8. Traitement des données à caractère personnel

B'DOM+ est responsable du traitement de vos données à des fins de gestion de votre demande, de la relation client, et du service après-vente. Ce traitement est basé sur le contrat liant B'DOM+ au client. Sur le fondement de son intérêt légitime, B'DOM+ peut également utiliser ces données à des fins d'analyses statistiques et d'amélioration de sa connaissance client. B'DOM+ peut être amenée à vous contacter par SMS et par Email pour des contacts non publicitaires (Envoi de la facture, enquête de satisfaction, suivi commande ou SAV, dépose d'un avis).

Les données personnelles vous concernant sont destinées à B'DOM+ et à ses sous-traitants en charge de l'exécution des finalités visées ci-dessus.

Ces données seront conservées pendant un délai de cinq ans après la fin de la relation contractuelle. Les données nécessaires au respect d'une obligation légale sont conservées cinq ans supplémentaires en archives.

Vous pouvez exercer l'ensemble des droits dont vous disposez en vertu de la loi dite "Informatique et Libertés" (accès, rectification, effacement des données, limitation du traitement sur ces données, opposition à l'utilisation de ces données, portabilité de ces données, directives relatives au sort de ces données après votre décès) en écrivant à l'adresse visée ci-dessus ou en adressant un email à dpo@bdom.fr. Pour davantage d'information sur vos données personnelles, cliquez [ici](#)

Vous disposez également du droit de formuler une réclamation auprès de la CNIL.

Vous pouvez également vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Article 9. Service Clientèle

Pour toute question, information ou réclamation, le Client peut contacter B'DOM+ :

. Par courrier postal en l'adressant à B'DOM+, Avenue de la Motte à LESQUIN (59810)

. Par téléphone : 0809 10 12 34 (service et appel gratuits)

. Par e-mail : infos-bdom@bdom.fr

Article 10. Loi applicable – Médiation – Tribunal compétent

Les présentes conditions de vente et le contrat de prestation de service à domicile B'DOM+ sont soumis au droit français.

En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au Client ou au Bénéficiaire de se rapprocher du service Clientèle B'DOM+ afin de rechercher et de trouver une solution amiable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

Conditions générales de vente B'DOM+

Version n° 6 (en date du 08.08.2017)

1. Présentation des Parties

B DOM+ – Société par Actions Simplifiées au capital de 30 000 €uros ayant son siège social : Avenue de la Motte à LESQUIN (59810) et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 529 339 293. N° de TVA Intracommunautaire FR45529339293. Code APE 4799A. Ci-après « B DOM+ ».

Le client est un particulier ou un professionnel. Etant entendu que les dispositions issues du Code de la consommation ne s'appliquent pas, sauf exception, au professionnel agissant en tant que tel. Ci- après le « Client ».

2. Acceptation des Conditions Générales de Vente

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales de Vente à l'exclusion de tout autre document. Il est rappelé que certaines Conditions Particulières à des produits et/ou services peuvent déroger aux présentes Conditions Générales de Vente. Dans ce cas, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales de Vente.

3. Achat d'un produit et/ou d'un service – Modalités de paiement

Le(s) produit(s)/service(s) est/sont fourni(s) aux prix et conditions en vigueur au jour de la passation de la commande.

Le Client dispose de trois modes d'achat/souscription d'un(e) produit/prestation :

- Soit par un magasin/site partenaire de B DOM+ :

Dans ce cas, la société vendant le service B DOM+ établit en caisse/en ligne une facture au nom et pour le compte de la société B DOM+ correspondant au forfait choisi par le Client. La facture est payable comptant sans escompte, à l'émission par l'un des moyens de paiement suivants : chèque bancaire ou postal, cartes bancaires, ou prélèvement SEPA. Pour une commande en ligne, les conditions de paiement sont précisées sur le site du partenaire.

- Soit par téléphone au 0 809 10 1234 (service et appel gratuit):

Dans ce cas, l'interlocuteur B DOM+ adresse au Client une offre par courriel à l'adresse que le Client aura communiqué correspondant au produit/service choisi par le Client. Le Client ne sera engagé qu'une fois qu'il aura acceptée et validée l'offre qui lui aura été émise en suivant les indications prescrites par B DOM+. La prise de rendez-vous se fera une fois l'offre validée par le Client et en fonction des plages horaires disponibles chez B DOM+. B DOM+ adressera un mail de confirmation de commande au Client ;

La commande est payable :

- Soit au comptant sans escompte, en ligne en fin de processus de commande par l'un des moyens de paiement suivants : Carte bancaire ou prélèvement SEPA.

- Soit par le versement en ligne d'un acompte à hauteur de 30% de la commande par l'un des moyens de paiement ci-dessus repris.

Le solde de la commande sera réglé lors du passage de l'intervenant au Domicile du Client avant le commencement de la prestation et/ou lors de la livraison du produit, par l'un des moyens de paiement suivants : Carte bancaire, prélèvement SEPA, chèque bancaire ou postal à l'ordre de B DOM+.

Le Client reçoit une fois le produit livré et/ou l'intervention réalisée une facture, par courriel sur support durable (ou sur papier à la demande du Client).

- Soit directement auprès d'un intervenant B DOM+ :

Dans ce cas, l'Intervenant B DOM+ remet un bon de commande correspondant au produit/service choisi par le Client préalablement à la livraison du bien/au commencement de la prestation. Conformément à l'article L. 221-10 du Code de la consommation, la commande est payable comptant sans escompte à l'expiration d'un délai de 7 (sept) jours suivant la conclusion du contrat de vente de biens ou de prestations de services par l'un des moyens de paiement suivants :

- carte bancaire via une plateforme sécurisée

- chèque bancaire ou postal à l'ordre de B DOM+

- prélèvement SEPA

Le Client reçoit une fois le produit livré et/ou l'intervention réalisée une facture, par courriel sur support durable (ou sur papier à la demande du Client).

Il est précisé que lors de chaque intervention, le Client se verra remettre un bon d'intervention dans lequel sera indiqué entre autres les prestations effectuées par l'Intervenant (détail des tâches accomplies, heures d'arrivée et de départ,...) ainsi que le paiement du solde de la commande dans le cas du versement d'un acompte en ligne.

La société B DOM+ se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait ou aurait existé un litige quant au paiement d'une commande antérieure passée avec B DOM+ ou avec un autre marchand.

Il est convenu qu'en cas de recouvrement amiable ou judiciaire des sommes éventuellement dues, il sera appliqué une majoration de 10% à titre de clause pénale.

Pour les professionnels, le taux d'intérêt des pénalités de retard exigibles le jour suivant la date de règlement est égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Une indemnité forfaitaire de 40 € est due pour retard de paiement, au titre de compensation des frais de recouvrement.

4. Délivrance/Réalisation

Le(s) produit(s)/service(s) est(sont) délivré(s)/réalisé(s) au Client à la date de l'émission du bon de commande ou en cas de non disponibilité/réalisation immédiate, livré(s)/réalisé(s) dans le délai ou la date indiqué sur le bon de commande.

5. Garanties

Garantie contractuelle

Le(s) produit(s) vendu(s) par B DOM+ n'est (ne sont) pas contractuellement garanti(s) par B DOM+.

Néanmoins, ces produits bénéficient le cas échéant d'une garantie du constructeur dont l'étendue et la durée sont fournies par le constructeur avec le produit.

Garantie légale

Indépendamment de la garantie contractuelle, B DOM+ reste tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions prévues aux articles L.217-4 du suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsque vous agissez dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasions.

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Reproduction des articles L.217-4, L.217-5, L.217-7, L.217-9, L.217-11 et L.217-12 du Code de la Consommation et des articles 1641, 1644 et 1648 al 1er du Code civil :

Art. L.217-4 du code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Art. L.217-5 du code de la consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit : 1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : – correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à le client sous forme d'échantillon ou de modèle ; – présenter les qualités qu'un client peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par le client, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-7 du code de la consommation : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L. 217-9 du code de la consommation : En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Art. L217-11 : L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

Art. L.217-12 du code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Art. 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 le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Art. 1644 du code civil : Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Art. 1648 alinéa 1er du code civil : 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.

6. Conditions spécifiques à la vente de produits

Le matériel objet d'un bon de commande, ne deviendra la propriété du Client qu'à la date où celui-ci en aura intégralement payé le prix. Néanmoins, une fois le produit délivré au Client, les risques liés au produit sont transférés au Client.

7. Conditions spécifiques à la vente de services

La bonne exécution des prestations de service nécessite un (des) équipement(s) en parfait état de fonctionnement, du matériel, des CD, licences et clefs d'activation des logiciels à installer en état de marche. Le Client s'engage au plus tard au jour de l'intervention, à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur son (ses) différent(s) équipement(s), et à fournir tous documents des fabricants et/ou fournisseurs et/ou distributeurs nécessaires à la réalisation du service, sur simple demande de l'intervenant B DOM+.

Une prestation achetée par le Client sera réalisée dans le délai convenu entre les Parties. En tous les cas, à l'expiration d'un délai de 12 mois à compter de la date d'acquisition de ladite prestation, cette dernière ne pourra plus être réalisée par B DOM+ et ne donnera lieu à aucun remboursement ni dédommagement.

Si l'ensemble de ces conditions visées ci-avant n'est pas rempli, l'intervenant B DOM+ peut déclarer au Client ne pas être en condition de remplir sa mission et de reporter ou d'annuler l'intervention dans les conditions définies ci-après.

B DOM+ met tout en œuvre pour ne pas arriver à une telle situation et notamment l'intervenant contacte le Client la veille du rendez-vous pour mieux le connaître et lui rappelle à cette occasion, les conditions requises à la bonne exécution de la prestation.

Si au cours ou à l'issue de la prestation, le Client demande à prolonger la séance, l'intervenant indique les conditions de prolongation en termes de délai d'intervention (selon les disponibilités du Client et de B DOM+) et de tarifs (tarifs applicables au jour de la demande du Client).

Par ailleurs, B DOM+ ne saurait exercer ses interventions notamment si :

- L'environnement physique des équipements informatiques et autres est non conforme aux prescriptions et/ou règles de sécurité définies notamment par la réglementation et la législation en vigueur, par les constructeurs, fournisseurs et/ou distributeurs ;
- Les équipements informatiques et autres ont fait l'objet d'une manipulation anormale volontaire ou non, ayant modifié leurs environnements physiques ;

- Les équipements et notamment les logiciels sont jugés par l'intervenant comme visiblement piratés ou contrevenant aux dispositions de protection de la propriété intellectuelle ;
- Les équipements sont inaccessibles dans des conditions normales d'intervention pour quelles que raisons que ce soit ;
- Les installations et/ou conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres sont défectueuses et/ou dangereuses;
- Le domicile du Client est inaccessible ;
- Le Client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels sur lesquels il faut intervenir ;
- Le Client est absent au jour et heure du rendez-vous. Un avis informera le Client de l'heure de passage de l'intervenant.

Dans chacune de ces hypothèses, l'intervenant informera le Client ne pas être en condition de remplir sa mission. En fonction de la nature de l'obstacle, la prestation sera alors suspendue au règlement par le Client des difficultés ayant empêché la réalisation de la prestation.

En cas d'impossibilité ou de refus du Client de régler la difficulté, B DOM+ ne sera pas tenu d'exécuter sa prestation et n'aura pas à rembourser les sommes perçues au titre de l'achat de la prestation (en dehors des hypothèses de rétractation du Client). En tout état de cause, le déplacement vain de B DOM+ au domicile du Client sera facturé au client sous la forme d'un forfait de 49 euros TTC (en dehors des hypothèses de rétractation du Client).

B DOM+ au titre de ses interventions est soumise à une obligation de moyens et non de résultat.

B DOM+ rappelle en tant que de besoin au Client que la bonne exécution des prestations implique que ce dernier :

- établit et entretienne un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou des distributeurs et aux normes de sécurité existantes ;
- respecte les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables) et ne procède pas à des modifications techniques ;
- tient à la disposition de l'intervenant l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou fournisseurs et/ou distributeurs, notamment les supports numériques d'installation (CD Rom, Disquette, DVD Rom...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.

Le Client se charge seul de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'Intervenant comme gênant pour assurer la prestation.

Le Client est informé que les interventions de B DOM+, notamment en cas d'intervention de réparation des matériels informatiques, peuvent nécessiter la dépose des scellés apposés par le Constructeur afin de préserver la preuve de ce que les appareils n'ont pas subi l'intervention de personnes non habilitées par ses soins. La société B DOM+ attire plus particulièrement l'attention du Client sur le fait que la dépose de ces scellés pourrait constituer un obstacle à la mise en œuvre de la garantie commerciale offerte par le Constructeur. Le Client s'en déclare parfaitement informé et dégage la société B DOM+ de toute responsabilité au titre de la dépose desdits scellés et de leurs conséquences sur la garantie contractuelle du Constructeur.

Exclusions de la prestation :

- Le Client est informé que l'ensemble des frais quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations B DOM+ et notamment les frais d'électricité, de connexion Internet, les coûts de mise à jour d'anti-virus ou de logiciels quelle qu'en soit la nature, l'usure des consommables informatiques... engendrés par les manipulations effectuées par l'Intervenant, sont et restent à la charge exclusive du Client.
- Le Client reste pleinement responsable des données et fichiers présents sur son installation et ses équipements. Le Client doit à ce titre, prendre toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données quelles qu'elles soient avant l'intervention de B DOM+. La responsabilité de B DOM+ ne peut être engagée de ce chef ni directement ni indirectement en cas de destruction totale ou partielle de données ou perte de programmes et il ne saurait lui être réclamée des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées.
- Le Client est informé que, sauf faute démontrée de l'intervenant dans l'exécution de sa mission, B DOM+ ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels qui pourraient

survenir préalablement à une intervention, au cours d'une intervention ou postérieurement à une intervention notamment en cas de panne des équipements du Client (lorsque le dommage ne résulte pas d'une faute de l'intervenant).

8. Droit de rétractation

Le Client (consommateur) dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours ouvrables à compter de la livraison/délivrance de son produit ou de la conclusion du contrat de prestation de services pour retourner tout article ou annuler toute prestation ne lui convenant pas. Pour ce faire, il doit contacter B DOM+ :

- soit par mail à infos-bdom@bdom.fr,
- soit par courrier à l'adresse suivante Avenue de la Motte à LESQUIN (59810) en retournant le formulaire de rétractation annexé au présent,
- soit par téléphone au 0 809 10 1234 du lundi au samedi (hors jours fériés) de 9 h à 20 heures, en se munissant de son n° de commande.

Pour optimiser les conditions du retour d'un produit, il est recommandé que le retour soit agréé préalablement par le Service Clientèle B DOM+ qui transmettra un accord de retour au Client. L'agrément pourra être refusé en cas de non-respect des modalités de rétractation ici envisagées.

Le retour ne pourra être accepté que si le produit est en parfait état, à savoir dans son emballage d'origine, non endommagé et accompagné de tous ses accessoires (notices, cordons, télécommandes, garanties...). Les articles retournés incomplets, endommagés ou salis par le Client seront refusés.

Aux termes de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le Client perd le bénéfice du droit de rétractation dans les cas suivants :

- . Biens qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- . Enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison;
- . Contenu numérique non fourni (ex : logiciel antivirus,...) sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation
- . Service pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

Le Client pourra sur demande expresse autoriser le commencement d'une prestation avant l'expiration du délai de rétractation. À ce titre, le Client est informé qu'en cas de rétractation, des frais pourront lui être réclamés conformément à l'article L 221-25 du Code de la Consommation.

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalités. Le Client conserve toutefois à sa charge les frais de retour (pour les produits). De droit commun, les marchandises voyagent aux risques et périls du Client et à ce titre, B DOM+ conseille tout particulièrement au Client de prendre toutes les assurances appropriées pour couvrir ce risque et/ou toutes mesures appropriées pour une protection optimale du produit.

Le Client sera remboursé dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la réception des produits par B DOM+ ou à compter de la fourniture à B DOM+ par le Client de la preuve de l'expédition des biens.

Le remboursement s'effectuera par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors sa commande sauf accord exprès du Client pour un autre moyen.

TARIFS RETOURS

Retours des produits légers en livraison à domicile et points relais L (chronopost) :

- de 0 à 10 kgs : 17,19 €
- de 10 à 20 kgs : 24,39 €
- de 20 à 30 kgs : 27,59 €

9. Traitement des données à caractère personnel

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978, les fichiers et traitements des données personnelles ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) sous le numéro 308 675.

Dans le cadre de notre relation commerciale, B DOM+, responsable du traitement, est amenée à collecter un certain nombre de données à caractère personnel obligatoires signalées par un astérisque. Ces données sont nécessaires au traitement de votre commande, à la gestion de notre relation commerciale et à la réalisation

d'analyses statistiques. Le fait de ne pas communiquer ces informations pourrait entraîner l'impossibilité de traiter votre demande. Ces données sont destinées aux services internes de B DOM+ et peuvent être communiquées à des prestataires dûment autorisés par B DOM+ ou à toute autorité administrative ou judiciaire qui en ferait la demande.

Ces données ne seront utilisées à des fins de prospections commerciales par SMS et/ou par Email de la part de B DOM+ et/ou des partenaires de B DOM+ qu'avec votre accord exprès.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 06 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données vous concernant que vous pouvez exercer en écrivant à B DOM+ – CIL – Avenue de la Motte – 59810 Lesquin ou par email: dpo@bdom.fr, en joignant une copie de votre pièce d'identité recto-verso.

Ces données seront conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale.

A des fins de mieux connaître le client et de lui communiquer des informations adaptées à ses besoins, B DOM+ peut collecter des informations personnelles par l'usage des cookies. Le Client peut s'y opposer en désactivant cette fonction, pour cela se reporter à l'onglet « mentions légales – utilisation des cookies ».

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé, au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par B DOM+. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. B DOM+ se réserve la faculté d'utiliser ces informations à l'effet de refuser une commande qui présenterait un niveau de risque trop élevé.

Vous pouvez également vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr.

10. Service Clientèle

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Clientèle B DOM+ est à la disposition du client :
. par téléphone au 0 809 10 1234 du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h à 19 heures et le samedi de 9h à 17h30.

. par courrier électronique sur infos-bdom@bdom.fr.

. par courrier à l'adresse suivante : Service Clientèle B DOM+, Avenue de la Motte à LESQUIN (59810).

11. Loi applicable – Médiation – Tribunal compétent

Les présentes conditions générales de vente et le contrat de vente sont soumis au droit français. En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au Client de se rapprocher du service Clientèle afin de rechercher et de trouver une solution amiable.

Le Client est informé de la possibilité qui lui est offerte de recourir en cas de litige avec la société B DOM+, outre la voie amiable auprès du Service Clientèle, à une procédure de médiation conventionnelle.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

Dans le cadre d'une relation de professionnel à professionnel, le Tribunal compétent est celui de Lille.