

# 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 NortonTM 360 Standard
- Solution Zen Standard qui comprend un NortonTM 360 Platinum + 1 Office 365 Personnel
- Solution Zen Premium qui comprend un NortonTM 360 Platinum + 1 Office 365 Famille

Fonctionnalités NortonTM 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 NortonTM 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

NortonTM 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](mailto:infos-bdom@bdom.fr)).

- Soit sur le site [www.boulanger.com/abonnements/zen](http://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](http://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.».

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](mailto: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 descellés 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](mailto: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](http://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](mailto: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.mediation-conso-ame.com](http://www.mediation-conso-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 de ventes B'dom+ ZEN

Version n°5 – 08.08.2017

## 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 est un particulier, ayant souscrit une prestation de services B DOM+, Groupe Boulanger, par le biais d'un des réseaux de distribution existants, pour son compte ou pour le compte d'un bénéficiaire également particulier. 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 « ZEN » vendus par B DOM+ dans les points de vente BOULANGER 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 Packs « Zen »

B DOM+ propose plusieurs Packs « Zen » détaillés ci-dessous d'une durée de validité d'une année.

Cela comprend :

– Un logiciel de protection. Sécurisation jusqu'à 10 appareils : ordinateurs (PC ou Mac), Tablettes (Android ou Ipad), et Smartphone (Android ou Iphone) ; (1)

Et/ou,

– Une suite de logiciel de bureautique incluant un traitement de texte, un tableur et un logiciel de présentation. Installation sur 5 appareils : ordinateurs (PC ou Mac), Tablettes (Android ou Ipad), et Smartphone (Android ou Iphone) ; (2)

Et/ou,

– Mise à disposition d'un espace de stockage en ligne jusqu'à 5 Téra-octets (200 Giga-octets dans le Pack Zen Sécurité et le Pack Zen Cloud). Synchronisation et accès distance par le Client de ses données 24h/24 depuis son Domicile ou en déplacement (sous réserve de disposer d'une connexion Internet) ; (3)

Et,

– Une assistance téléphonique illimitée 7jours/7 de 8 à 20 heures du lundi au samedi, et de 10h à 20 heures le dimanche en appelant le 03.59.35.69.52. (Coût d'un appel local d'après un poste fixe) pendant la durée de validité des Packs « Zen » (à l'exception des jours légalement chômés ou sauf interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle) ; (4)

Les Packs « Zen » ci-après le « Pack » sont les suivants (et incluent les prestations indiquées) :

– Pack Zen Sécurité : 1 + 3 + 4

– Pack Zen Cloud : 3 + 4

– Pack Zen Office : 2 + 3 + 4

– Pack Zen Sécurité – Office : 1 + 2 + 3 + 4

## Article 4. Dispositions relatives au contenu du Pack

Il est précisé que le Client doit nécessairement disposer d'une connexion internet pour pouvoir bénéficier des outils et fonctionnalités inclus dans le Pack afin notamment de pouvoir activer le contenu du Pack en ligne (cf. art. 7.2).

### 4.1 Les logiciels

L'acquisition du Pack implique le respect des Conditions Générales d'Utilisation du ou des logiciel(s) fournis. L'installation desdits logiciels sera réalisée par le Client, et pourra être réalisée sur dix (10) appareils maximum s'agissant du logiciel de sécurité et sur cinq (5) appareils s'agissant du logiciel de bureautique. Ces appareils doivent appartenir au Client et au domicile du Client.

### 4.2 Mise à disposition d'un espace de stockage en ligne

L'acquisition du Pack implique également le respect des Conditions Générales d'Utilisation de l'espace de stockage en ligne.



### 4.3 Assistance téléphonique illimitée 7jours sur 7

Ce service d'assistance téléphonique couvre les difficultés rencontrées dans le cadre de l'installation et l'utilisation du ou des logiciels mises à disposition dans le Pack ainsi que l'utilisation de l'espace de stockage en ligne avec l'équipement multimédia du Client, acheté ou non chez un partenaire de B DOM+, d'une marque commercialisée en France métropolitaine.

Lors de chaque appel, il sera demandé au Client le numéro de la facture d'achat du Pack et/ou les nom, prénom et adresse du Client.

Les ordinateurs couverts doivent être équipés de Windows Vista, Seven, Windows 8 ou Mac OS 10.4 (et ultérieurs). Sont exclues du périmètre de couverture, la formation à tout logiciel et les pannes nécessitant une réparation ou un déplacement à domicile. Le coût de ces éventuelles prestations complémentaires et les coûts d'appels au service ne sont pas compris dans le prix.

Pour bénéficier de la prise en main à distance, l'ordinateur du Client doit être équipé de Windows Vista ou Seven ou Windows 8 ou d'un système Mac OS 10.4 (et ultérieurs), et le Client doit disposer d'une connexion à Internet Haut Débit ou Très Haut Débit.

Les Smartphones couverts doivent être équipés de iOS 4, ou Android 4 pour les terminaux Samsung et HTC.

La bonne exécution des prestations par B DOM+ nécessite un (des) équipement(s) appartenant au Client, en parfait état de fonctionnement, du matériel, des CD, licences et clefs d'activation des logiciels en état de marche. Le Client s'engage au plus tard au jour de l'acquisition du Pack, 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.

Si l'ensemble de ces conditions visées ci-avant n'est pas rempli, l'interlocuteur peut déclarer au Client ne pas être en condition de remplir sa mission et de reporter ou d'annuler l'intervention.

B DOM+ met tout en œuvre pour ne pas arriver à une telle situation, et notamment l'interlocuteur rappelle lors de l'appel du Client, les conditions requises à la bonne exécution de la prestation.

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

- L'environnement physique des équipements du Client 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 du Client 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'interlocuteur 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 Client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels sur lesquels il faut intervenir ;

Dans chacune de ces hypothèses, l'interlocuteur informera le Client ne pas être en condition de remplir sa mission. 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 du forfait.

B DOM+ au titre de l'assistance téléphonique est soumise à une obligation de moyens et non de résultat, étant souligné que le rythme d'apprentissage et d'aide dépend du Client.

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

- établisse 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 ;
- tienne à la disposition de l'interlocuteur l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou fournisseurs et/ou distributeurs, notamment les supports numériques d'installation (CD Rom, DVD Rom, clé USB, carte mémoire...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.

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, l'usure des consommables informatiques... engendrés par les conseils fournis par téléphone, 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. 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.

– Le Client est informé que, sauf faute démontrée de l'interlocuteur dans l'exécution de sa mission, B DOM+ ne peut être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels qui pourraient survenir au cours d'une assistance téléphonique, notamment en cas de panne des équipements (lorsque le dommage ne résulte pas d'une faute de l'interlocuteur).

## Article 5. Tarifs

Le tarif des Packs « 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. Souscription au Pack

Le Client dispose de trois modes d'achat :

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

Dans ce cas, la société partenaire établit en caisse/ligne une facture au nom et pour le compte de la société B DOM + correspondant au Pack choisi par le Client. La facture est payable comptant sans escompte ou sous forme d'abonnement (cf. infra). Dans le second cas, il est précisé que le Client devra s'acquitter d'un acompte correspondant à deux mensualités, et sera versée directement en magasin lors de l'établissement de la facture ou en ligne lors du passage de la commande.

Le paiement au comptant ainsi que le paiement de l'acompte se feront à l'émission par l'un des moyens de paiement suivants : chèque bancaire ou postal, espèces et cartes bancaires (conditions précisées par le partenaire sur le site pour le paiement en ligne).

- Soit par téléphone au 03 59 35 69 52 (coût d'un appel local d'après un poste fixe) :

Dans ce cas, l'interlocuteur B DOM+ adresse au Client une offre par courriel à l'adresse que le Client aura communiqué correspondant au Pack 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 sous la forme d'un abonnement (cf. infra), le Client devra alors s'acquitter d'un acompte correspondant à deux mensualités. Le paiement de l'acompte sera prélevé après validation du mandat SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace unique de paiement en euros)

Le Client reçoit une fois le Pack livré 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 Pack choisi par le Client préalablement à la livraison du Pack. 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 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

Abonnement :

. L'adhésion à l'abonnement au Pack est payable par mensualité de X€/mois (voir le montant en magasin ou sur internet ou par téléphone ou auprès d'un intervenant) par prélèvement automatique, en partenariat avec SLIMPAY. Les conditions du prélèvement automatique pour le compte de B DOM + sont fixées par le partenaire SLIMPAY.

La mensualité 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 du Pack 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 en article 8 ci-après, l'abonnement au Pack d'une durée de douze mois est ferme et définitif et ne peut être résilié avant son échéance.

. La résiliation à l'abonnement annuel :

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.».

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 au Pack, 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 au Pack.

Si le client ne souhaite pas poursuivre son adhésion au Pack, 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 au Pack sera renouvelée automatiquement pour une même période d'une année. Dans le mois suivant la reconduction à l'abonnement au Pack, les prélèvements seront automatiquement reconduits par SLIMPAY pour le compte de B DOM +.

### 6.2. Installation/mise en route d'un Pack

Après avoir acquis un Pack, le Client est invité à procéder à l'installation à son Domicile des divers outils sur ses appareils compatibles (cf. art 5) en se connectant sur internet à l'adresse : [www.bdomzen.fr](http://www.bdomzen.fr).

### 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 son Pack pour retourner tout article ne lui convenant pas. Pour ce faire, il doit contacter B DOM+ :

– soit par mail à [infos-bdom@bdom.fr](mailto: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 03 59 35 69 52 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 sur un support matériel (ex : logiciels inclus dans le Pack, 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

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](mailto: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](http://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
- . Par e-mail : [infos-bdom@bdom.fr](mailto: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.

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

En effet, vous pouvez choisir la date de votre intervention à domicile. **Pour cela, il suffit d'appeler le 0809 10 12 34.** Nos conseillers de clientèle sont à votre disposition pour trouver le créneau horaire qui vous convient.