

SIRET 34738457002017

MACK LOUIS MOBILE
Mr MACK LOUIS
166 CH DE L'EGALITE
MACK LOUIS MOBILE
82300 CAUSSADE

N° client: 923221AA



Boulangier
avec vous, 7j/7



Avec l'appli

Téléchargez l'appli



- Suivi de commande
- Service Après Vente



Dans votre espace Client

Sur boulangier.com

- Retrouvez votre facture
- Donnez votre avis sur vos achats



Par téléphone

3011 depuis la France
0 800 30 30 11 depuis l'étranger
de 8h à 22h

- Suivi de commande
- Service Après Vente

Service gratuit + prix d'un appel local

REFERENCE DE L'ACHAT

Hydro PHILIPS HX3826/31 Power
ECO-PART DEEE

CODE	Qté	P.U.HT	T.TVA	TOTAL HT
0001195329	1	66.58	20.00	66.58
				0.08

Disponibilité des pièces détachées (donnée fournisseur):
Pas de pièce disponible

TOTAL HT (Euros)	66.66
TOTAL TTC (Euros)	79.99
Dont TVA (20.00 %)	13.33
Dont éco-part. DEEE (TTC)	0.10

REGLEMENTS

Règlement perçu

79.99

Rémunération Copie Privée : 0.00 Euros HT

Notice officielle d'information: www.culture.gouv.fr/Thematiques/Propriete-litteraire-et-artistique
Faculté de remboursement de la rémunération pour usage professionnel: www.copiefrance.fr

Merci de votre visite

Retrouvez l'ensemble de vos conditions
de ventes et garanties professionnelles
<https://www.boulangier.com/evenement/cgv>

Boulangier SA
Avenue de la Motte
59810 Lesquin

EUR
RCS LILLE B 347 384 570
TVA I.C. FR 78 347 384 570
APE 4754Z

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES – CONTRAT DE GARANTIE

Version n° 2 du 9 septembre 2022

1. GENERALITES

Les présentes Conditions Générales de Vente (Ci-après les "CGV") s'appliquent à tout Client professionnel, tel que défini par le Code de la consommation français, à savoir «toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel », et à tout Client non-professionnel à savoir « toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles » (Ci-après le « Client non-professionnel »), tous deux ci-après le « Client », qui effectue un achat dans un magasin sous enseigne Boulanger, tel qu'identifié sur sa facture, sur le site www.boulanger.com (Ci-après le « Site »), via la solution de tchat disponible sur le Site, ou par téléphone via le 3011 depuis la France ou le 0 800 30 30 11 depuis l'étranger (numéros gratuits disponibles 7J/7 de 8h à 22h), à l'exclusion des produits vendus sur la marketplace pour lesquels ce sont les Conditions Générales de Vente Partenaires qui s'appliquent.

Boulanger et le Client sont appelés collectivement « les Parties ».

Les Produits vendus par Boulanger sont appelés ci-après « les Produits ». Ces Produits peuvent être à usage domestique ou professionnel. Les Produits à usage professionnel sont identifiés comme tels sur le balisage en magasin ou sur la fiche Produit présente sur le Site (ci-après "Produits Professionnels"). En l'absence de cette information, le Produit est présumé être un Produit à usage domestique.

Lors de la création de son compte, il est nécessaire que le Client désigne une personne physique (nom, prénom et qualité) en tant qu'interlocuteur ayant tous pouvoirs pour acheter auprès de Boulanger, sans que ces achats ne puissent être remis en cause. En aucun cas, la responsabilité de Boulanger ne pourra être recherchée à ce titre.

Les CGV sont envoyées au Client à l'adresse mail indiquée par ce dernier, en format pdf, lors de la création de son compte client sur le Site ou en magasin Boulanger. Tout achat suppose la prise de connaissance des CGV ainsi que l'accord du Client sur l'intégralité de leur contenu sans aucune réserve. Les CGV sont disponibles en magasin au sein du Book "Boulanger vous informe" et sur le Site dans la rubrique "Conditions générales de vente". En cas d'évolution des CGV, Boulanger informe le Client et lui communique par mail la nouvelle version des CGV. Cette nouvelle version ne sera applicable que pour les achats effectués postérieurement à la communication de cette dernière.

Boulanger se réserve le droit de refuser toute vente à un Client avec lequel existerait ou aurait existé un litige non régularisé quant au paiement d'un achat antérieur passé avec Boulanger, ou avec une autre société.

2. RESPONSABILITÉ

LES PRODUITS VENDUS PAR BOULANGER, SAUF CEUX IDENTIFIÉS COMME ÉTANT DES PRODUITS À USAGE PROFESSIONNEL, SONT DES PRODUITS DESTINÉS À UN USAGE DOMESTIQUE ET NE SONT PAS CONÇUS POUR UNE UTILISATION DANS UN CADRE PROFESSIONNEL, C'EST-À-DIRE UNE UTILISATION DE MANIÈRE INTENSIVE. LE CLIENT RECONNAÎT AVOIR ÊTE AVERTI DES RISQUES LIÉS À UNE TELLE UTILISATION ET EST RESPONSABLE DE TOUS LES ÉVENTUELS DOMMAGES EN RÉSULTANT.

La responsabilité de Boulanger est limitée aux dommages directs. Il faut entendre par dommage direct tout dommage causé au Client par l'action directe de Boulanger ou un de ses préposés. La responsabilité de Boulanger ne pourra être engagée pour tout dommage indirect, comprenant notamment mais non limitativement tout préjudice financier ou commercial, perte de données, manque à gagner, préjudice d'image, dommages matériels et immatériels consécutifs à la panne d'un Produit (trouble de jouissance, contenus éventuels).

Dans tous les cas, la responsabilité de Boulanger sera limitée aux sommes versées par le Client à Boulanger.

3. PRIX

Le prix applicable est celui en vigueur au jour de l'achat du Client. Conformément à la législation en vigueur, Boulanger facture l'éco-participation en sus du prix des Produits, celle-ci étant dissociée de façon apparente sur la facture.

4. DISPONIBILITÉ

Les offres de Produits et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site ou en magasin, dans la limite des stocks disponibles. Le Client souhaitant commander en magasin un Produit temporairement indisponible devra verser un acompte.

En cas d'indisponibilité d'un Produit après passation de la commande, le Client est informé du délai sous lequel le Produit est rendu disponible. Le Client qui ne désire pas attendre cette mise à disposition ou en cas d'indisponibilité définitive du Produit, peut demander l'annulation de sa commande auprès du magasin ou en contactant le Service Client et est remboursé de la totalité des sommes versées, si son compte bancaire a été débité, dans les 14 jours suivant l'annulation de la commande.

5. COMMANDE SUR LE SITE

Dans le cadre de la passation d'une commande sur le Site, le Client doit disposer obligatoirement d'un compte client. Pour créer un compte client, le Client doit cliquer sur "Me connecter" puis " Créer un compte".

Pour passer commande, le Client suit les différentes étapes de commande défilant sur le Site, à savoir :

- la sélection du ou des Produits qu'il souhaite acheter en cliquant sur "Ajouter au panier",
- la validation du panier en cliquant sur " Valider mon panier",
- si le Client n'est pas identifié : l'identification Client à l'étape "Identification",
- la sélection des modalités de livraison à l'étape "Livraison",
- la sélection du mode de paiement à l'étape "Paiement",
- la finalisation de la commande en cliquant sur " Payer".

Lorsque le Client passe sa commande, il doit confirmer celle-ci par la technique du « double-clic ».

Le "double clic" vaut "signature électronique" et équivaut à une signature manuscrite. Il constitue une acceptation irrévocable et sans réserve de la commande par le Client et des CGV.

Les données enregistrées par Boulanger constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre Boulanger et le Client.

Les informations contractuelles relatives à la commande (dont notamment le n° de la commande) font l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail en temps utile et au plus tard au moment de la livraison/délivrance.

Les informations communiquées par le Client lors de la passation de la commande (notamment nom et adresse de livraison) engagent celui-ci. Ainsi, la responsabilité de Boulanger ne saurait en aucune manière être recherchée dans l'éventualité où une erreur lors de la passation de la commande empêcherait ou retarderait la livraison/la délivrance du Produit.

6. PAIEMENT

6.1 Paiement dans le cadre d'un achat effectué en magasin

Le Client dispose à son choix de trois types de paiement. Les paiements anticipés ne donnent pas lieu à escompte.

- Paiement comptant au jour de la commande :

Le Client dispose des modes de paiement suivants : carte bancaire (CB, Visa, Mastercard), espèce, chèques (selon les conditions d'acceptation des chèques en magasin), carte cadeau. En cas de paiement par chèques seul l'encaissement effectif des sommes vaut paiement.

- Paiement différé à 30 jours date de facture :

Les sociétés de plus de 3 ans d'existence peuvent demander à bénéficier du paiement différé, dès la deuxième commande, ainsi, la première commande de chaque Client doit être payée comptant. Pour bénéficier de ce mode de paiement, le Client doit contacter le Service Client Boulanger au 3011 (numéro gratuit) ou se rendre en magasin Boulanger. Boulanger se réserve le droit d'accepter ou de refuser, à sa seule discrétion, l'accès au Client à cette facilité de paiement. Néanmoins Boulanger s'engage à apporter une réponse au Client dans un délai de 72 heures ouvrés à compter du moment où le Client aura fourni à Boulanger toutes les pièces nécessaires, énumérées ci-dessous.

Afin de bénéficier du paiement différé, le Client doit fournir à Boulanger les pièces suivantes :

- Document d'ouverture de compte disponible en magasin,
 - RIB,
- Extrait Kbis de moins de 3 mois, statut si association,
- Un exemple de bon de commande ou un devis Boulanger, sur lequel sont indiqués les nom et prénom de la personne physique représentant le Client, daté, signé, et comportant le tampon de la société cliente,
- Photocopie d'une pièce d'identité d'une personne habilitée à passer les commandes.

Boulanger peut, à sa seule discrétion, retirer l'accès au Client au paiement différé à tout moment.

- Mandat administratif :

Ce mode de paiement est uniquement réservé aux Administrations et collectivités publiques, via Chorus.

Afin de bénéficier du paiement par mandat administratif, les Administrations et collectivités publiques doivent fournir à Boulanger les pièces suivantes :

- Document d'ouverture de compte,
 - RIB,
 - Avis Insee,
- Bon de commande officiel du Client,
- Photocopie d'une pièce d'identité d'une personne habilitée à passer les commandes.
- S'il présente les qualités qu'un acheteur 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 ;
- Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

6.2 Paiement dans le cadre d'un achat effectué sur le Site

Le paiement s'effectue comptant au jour de la commande, par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard, American Express), via Paypal, par carte Illicado ou par carte cadeau.

La commande est considérée comme acceptée par Boulanger lorsque les centres de paiement bancaire concernés ont donné leur accord et que Boulanger a 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 est informé par l'envoi de la confirmation de la commande par courrier électronique. En cas de refus du dossier, la commande est automatiquement refusée et le Client est informé par courrier électronique.

6.3 Paiement dans le cadre d'un achat effectué via le tchat ou par téléphone

Le paiement s'effectue comptant au jour de la commande, par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard, American Express), par carte cadeau ou par virement.

7. CONTRÔLE ANTI FRAUDES

Oneytrust traite les données en rapport avec les opérations du Client pour sécuriser les transactions réalisées sur le site internet. Pour en savoir plus sur la gestion des données par Oneytrust et des droits du Client : <https://oneytrust.com/mention-informations-score-et-review/>

8. INCIDENT DE PAIEMENT

Tout retard dans le règlement par rapport à la date figurant sur la facture est considéré comme un incident de paiement.

En cas d'incident, Boulanger se réserve la faculté de suspendre ou d'annuler les ordres en cours, le tout de plein droit et sans mise en demeure préalable et par le seul envoi d'une lettre ou d'un mail d'information.

Tout incident de paiement entraîne automatiquement et de plein droit, si bon semble à Boulanger, l'obligation de règlement comptant à l'enlèvement ou préalablement à l'expédition du Produit.

En cas d'incident de paiement et dès le premier jour de retard de paiement, les sommes dues se verront augmentées automatiquement d'un taux de pénalité égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour des sommes dues et d'une indemnité forfaitaire de quarante euros (40€) au titre des frais de recouvrement, conformément aux articles L. 441-10 et suivants du Code de commerce.

9. LIVRAISON / DÉLIVRANCE

9.1. Les modes de livraison et de délivrance des Produits

Boulanger propose des modes de livraison ou de délivrance différents selon la nature du Produit :

• **Livraison dans un rayon de 30 kms maximum autour des points de vente Boulanger** : Pour les Produits dits " encombrants ". Après prise de rendez-vous téléphonique avec le Service Client, ces Produits sont livrés à l'adresse de livraison renseignée lors de la commande. Cette livraison comprend le dépôt du Produit dans la pièce et à l'emplacement souhaités par le destinataire et sa mise en service (sauf pour les hottes).

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'il est de son ressort d'apprécier la faisabilité de la livraison et du dépôt, c'est-à-dire que le lieu de livraison doit être facile d'accès, compatible avec la réception du Produit (dimensions des portes, des escaliers). Il est également de son ressort d'indiquer lors de la commande les particularités d'accès (ascenseur, code d'accès...).

De plus, la mise en service (sauf pour les hottes) ne pourra être réalisée que si les travaux de branchement ont été effectués préalablement. Elle comprend : la vérification du bon fonctionnement ; l'explication de l'utilisation ; la remise de la notice d'emploi et d'entretien en français ; la remise du certificat de garantie du constructeur, s'il existe. Le Client qui préfère mettre lui-même l'appareil en service le fait sous sa propre responsabilité. En cas de défauts apparents ou d'absence de notice d'emploi et d'entretien, le Client est invité à les faire constater par écrit par le vendeur ou le livreur lors de l'enlèvement, de la livraison ou de la mise en service.

La liste des Produits encombrants est la suivante :

- | | | |
|----------------------|-------------------|---------------------------|
| - Sèche-linge | - Lave vaisselle | - Cuisson encastrable |
| - Ecrans ? 101cm/40" | - Réfrigérateurur | - Cuisinière |
| - Lave-linge | - Congélateur | - Cave à vin, Climatiseur |

• **Livraison en France Métropolitaine à l'exclusion de tout autre territoire** : Pour les Produits non encombrants. Ces Produits sont livrés à l'adresse de livraison renseignée lors de la commande. Les Produits sont livrés au seuil de l'établissement, et/ou au rez-de-chaussée. Cette livraison n'inclut ni installation ni mise en service.

• **Enlèvement dans un Point relais** : Pour les Produits de moins de 10 kg. Ces Produits peuvent être enlevés en Point Relais, uniquement si le Client a sélectionné ce choix lors de la passation de sa commande. Le Point Relais le plus proche de l'adresse de livraison est annoncé lors de la prise de commande. La mise à disposition du Produit au Point Relais est communiquée au Client par e-mail. A compter de ce message, le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrables pour retirer son Produit.

9.2. Les dispositions communes aux 3 modes de livraison ci-avant développés :

Les délais s'entendent en jours ouvrés et correspondent à des délais moyens de préparation et d'acheminement de la commande en France Métropolitaine.

Les délais de livraison et d'enlèvement courent à compter de la confirmation de la commande par Boulanger, laquelle acceptation sera formalisée par l'envoi d'un message électronique à l'attention du Client l'informant notamment de l'état de sa commande en cours de préparation.

9.3. Les dispositions propres aux Produits livrables :

En cas de Produits livrables à des dates différentes au regard de la disponibilité des Produits commandés, le délai de livraison annoncé est calculé sur le délai le plus long. Boulanger se réserve toutefois la faculté de pouvoir fractionner la commande en plusieurs livraisons, étant entendu que ce fractionnement interviendra sans coût supplémentaire pour le Client.

Boulanger ne saurait être tenue responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement. Le délai maximum de livraison est de 30 jours. En cas de retard d'expédition, la commande n'est pas annulée. Boulanger informe le Client de ce retard par mail. Le Client peut en ce cas décider d'annuler sa commande. Dans l'hypothèse où la commande n'aurait pas encore été expédiée lors de la réception de l'avis d'annulation du Client, la livraison est alors bloquée et le Client remboursé des sommes éventuellement débitées dans les 14 jours suivant la réception dudit avis d'annulation. Dans l'hypothèse où cette dernière aurait été expédiée, le Client dispose toujours de la faculté d'annuler sa commande en refusant le colis. En ce cas, Boulanger procède au remboursement des Produits ainsi que des frais de retour dans les 14 jours suivants sa réception du retour du colis refusé complet et dans son état d'origine.

En cas d'absence du Client lors de la livraison d'un colis, un avis de passage est laissé à son attention. Le colis d'un Produit "non encombrant" lui est représenté jusqu'à 3 fois dans un délai ouvert de 10 jours à compter du premier avis de passage. Le colis d'un Produit " encombrant " lui est représenté une seule fois après qu'un nouveau rendez-vous est établi avec le Service Client, dans un délai ouvert de 20 jours maximum à compter du premier avis de passage.

Faute de réception du Produit par le Client à l'expiration de ces délais pour cause d'absence, Boulanger se réserve le droit de récupérer la marchandise. Après contact avec le Client, soit par téléphone, soit par courrier électronique, la commande est en accord des Parties, soit [1] annulée et Boulanger procède alors au remboursement du Produit par crédit sur le compte bancaire du Client dans un délai de 14 jours à compter de l'annulation par le Client, soit [2] réexpédiée à l'adresse de livraison avec les frais de port à la charge du Client. Si le Client ne répond pas dans un délai de 10 jours à compter de l'envoi du courrier électronique, la commande est automatiquement annulée et le colis retourné chez Boulanger.

9.4 Procédure de réception des Produits

La signature du PV de livraison ou du bon de livraison du transporteur vaut preuve de livraison, tant en ce qui concerne la date de mise à disposition que les références et quantités des Produits commandés.

10. RETOUR DES PRODUITS

Les ventes de Produits Professionnels sont fermes et définitives. Aucun retour n'est accepté par Boulanger.

Les ventes des autres Produits (Produits à usage domestique) auprès des Clients bénéficient de l'engagement "Retour sous 15 jours" dont les conditions sont disponibles en magasin au sein du Book "Boulanger vous informe" et sur www.Boulanger.com. Sont exclues de cet engagement les commandes ayant fait l'objet d'un devis au préalable et les commandes comprenant plus 10 Produits.

11. RESERVE DE PROPRIETE

Les Produits demeurent la propriété de Boulanger jusqu'au complet paiement du prix facturé. La remise de traite ou d'un titre créant obligation de payer ne constitue pas un paiement au sens de la présente disposition. Le paiement est considéré comme effectif qu'après encaissement par Boulanger de la totalité du prix.

Le Client supporte la charge de l'assurance et des risques en cas de perte ou de destruction dès la livraison des Produits au lieu désigné par ce dernier.

Les Produits restant jusqu'à complet paiement la propriété de Boulanger, ils ne peuvent faire l'objet de mesures conservatoires ou d'exécution entre les mains du Client.

Le Client s'interdit de transférer les Produits à un tiers à quelque titre que ce soit sans l'avoir informé de la réserve de propriété subsistante au profit de Boulanger, qui peut revendre les Produits en quelques mains qu'elles se trouvent, et ce jusqu'à complet paiement.

Dans le cas où les Produits viendraient à être incorporés à un bien immobilier, il est expressément convenu que Boulanger est spécialement autorisé à procéder à leur démontage et à leur enlèvement, aux frais du Client.

En cas de non-paiement des Produits délivrés, la restitution de ceux-ci peut être réclamée par Boulanger. Cette revendication pouvant être exercée par tout moyen et notamment lettre recommandée avec avis de réception, constat contradictoire, sommation d'huissier, etc. Les éventuels frais de reprise peuvent être réclamés au Client, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

A défaut d'exécution immédiate par le Client de cette obligation de restitution, il peut y être contraint par une simple ordonnance sur requête ou en référé, autorisant, en application de la présente clause de réserve de propriété, Boulanger à reprendre les Produits chez le Client, ou en tout autre lieu, aux frais exclusifs de ce dernier.

En cas de revente, le Client s'oblige à inclure dans sa convention avec son acquéreur, les mêmes clauses que celles figurant au sein de la présente clause de réserve de propriété.

Les Parties conviennent que les Produits en stock chez le Client sont réputés afférents aux factures non-réglées par le Client à Boulanger.

Par ailleurs, Boulanger souhaite que le Client l'avertisse sans délai de toute atteinte aux droits de Boulanger et notamment de toute saisie dont pourraient faire l'objet les Produits.

Sans préjudice de l'application des règles légales impératives, en cas de procédure collective, les commandes en cours sont automatiquement annulées et Boulanger se réserve le droit de revendiquer la restitution des Produits en stock chez le Client.

12. TRAITEMENT DES DÉCHETS ET EQUIPEMENT ELECTRONIQUE / ELECTRIQUE

Boulanger informe le Client que les équipements électriques et électroniques en fin de vie, obsolètes ou qui ne fonctionnent plus (équipements producteurs de froid, gros électroménager hors froid, écran, petits appareils ménagers, lampes,...) ne doivent pas être jetés à la poubelle ni dans les bacs de tri sélectif de sa commune, et ce en application d'une réglementation de 2005 applicable à l'ensemble des pays européens, et notamment en France depuis le 15 novembre 2006. Cette réglementation a pour objectif notamment de limiter le gaspillage des matières premières et de protéger l'environnement et la santé humaine en évitant la dispersion dans la nature de substances contenues dans certains appareils. Ainsi, Boulanger s'engage à reprendre gratuitement l'ancien appareil du Client, que celui-ci soit un produit électrodomestique grand public, ou professionnel. Boulanger se réserve le droit de refuser de reprendre l'équipement électrique et électronique qui, à la suite d'une contamination, présente un risque pour la sécurité et la santé du personnel qui est en charge de la reprise et que les équipements de protection individuels conventionnels ou les moyens de conditionnement courant ne permettent pas d'éviter.

Conformément aux dispositions en vigueur, BOULANGER SA est enregistrée auprès d'un éco-organisme sous le numéro :

- FR000928_052VI15 attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière des équipements électriques et électroniques,
- FR000928_10S8AO attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière de l'ameublement,
- FR219494_03BLOL attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière papiers graphiques,
- FR000928_06EGT7 attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière piles et accumulateurs.

Ces identifiants attestent de la conformité de BOULANGER SA au regard de son obligation d'enregistrement aux registres des producteurs des filières concernées et de la réalisation de ses déclarations de mise sur le marché auprès des éco-organismes.

13. GARANTIES

13.1 Garantie contractuelle

Boulanger informe le Client que les Produits neufs (qu'ils soient à usage professionnel ou domestique) sont garantis deux ans minimum, sauf indication contraire, à compter de leur délivrance. Les produits d'occasion ou reconditionnés sont garantis un an, sauf indication contraire, à compter de leur délivrance.

13.1.1 Réparation du Produit

Cette garantie couvre :

- le remplacement des pièces défectueuses ;
 - la main-d'œuvre ;
- les frais de déplacement en France Métropolitaine (hors îles non reliées au continent par un pont ou un tunnel, et hors Corse), pour les appareils suivants :
 - Lave vaisselle ;
 - Cuisson encastrable ;
 - Ecrans ? 101cm/40" ;
 - Réfrigérateurur, Congélateur ;
 - Hotte ;
 - Lave-linge, Sèche-linge ;
 - Cuisinière ;
 - Cave à vin, Climatiseur fixe.

Pour les autres appareils, le Client doit rapporter son Produit au pôle Services d'un magasin Boulanger, Ou

Il doit prendre contact avec le Service Client Boulanger au 3011 du lundi au dimanche (hors jours fériés) de 8 à 22 heures (prix d'un appel local depuis un poste fixe), en se munissant de son n° de facture. Selon la marque, la nature et la localisation du produit, le Service Client décide à sa convenance, et ce uniquement si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas rapporter le produit au pôle Services d'un magasin Boulanger:

- soit d'intervenir sur le site ;
- soit de demander au Client de déposer le produit dans une station technique agréée située à proximité du lieu de localisation du produit ;
- soit de demander au Client de retourner le produit au Centre de retour Boulanger de Hénin Beaumont dont l'adresse sera transmise au Client par message électronique. En ce cas, les frais de port restent à la charge du Client mais les frais de réexpédition sont supportés par Boulanger. Dans ces deux derniers cas, il est précisé au Client que le Produit transmis à la station technique agréée ou au Centre de retour voyage à ses risques et périls, aussi Boulanger 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.

L'application de la garantie contractuelle est subordonnée à la présentation à chaque intervention de la facture et à la communication du numéro de série de l'appareil.

Tous les dépannages et toutes les interventions quelles qu'elles soient, doivent être effectuées par les SAV Boulanger sous peine de nullité des garanties. Notamment, l'appareil ne doit pas être ouvert par un tiers au SAV Boulanger, la bande de garantie faisant foi.

13.1.2 Remplacement ou remboursement du Produit

Le remplacement ou remboursement du Produit peut intervenir en cas d'impossibilité de réparation reconnue par Boulanger et le fabricant. Par impossibilité de réparation, les Parties entendent impossibilité technique (ex : pièce non disponible), et/ou impossibilité économique (coût de la réparation supérieure à la valeur vénale résiduelle du Produit).

Ainsi, lorsque le Produit est reconnu irréparable, Boulanger peut décider à sa seule discrétion de :

- remplacer le Produit par un Produit identique (neuf ou remis à neuf) si cette référence est encore vendue, indépendamment du prix du Produit de remplacement au jour du remplacement,
- remplacer le Produit par un Produit de substitution (neuf ou remis à neuf) équivalent en terme de fonction, de qualité et de technicité, indépendamment du prix du Produit de remplacement au jour du remplacement,
- indemniser sur la base de la valeur initiale du Produit sous déduction d'une vétusté déterminée à raison de 1% par mois à compter de sa date d'achat, à valoir sur un Produit de remplacement acheté chez Boulanger.

13.1.3 Exclusions de la garantie

NE SONT PAS COUVERTS :

- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les dommages résultant de négligence, d'emploi, d'utilisation non conforme aux prescriptions du constructeur, ou d'installation non conforme aux prescriptions du constructeur. Il appartient au Client de se reporter à la notice du Produit et aux prescriptions du fabricant afin de s'assurer qu'il utilise le Produit dans des conditions adaptées à sa destination.
- Le remplacement des consommables, fusibles, pièces d'usures ou esthétiques n'entravant pas le bon fonctionnement de Produit.
- Les pannes dues à la corrosion ou aux problèmes de dépôt de calcaire (entartrage).
- Les dommages résultant d'une oxydation.
- Les pannes d'antenne, les erreurs de branchement ou de mise en service.
- Les dommages résultant d'une cause externe comme le choc, la chute, la foudre, l'incendie, le dégât d'eau, la tempête ou le vandalisme.
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs à la panne du Produit (trouble de jouissance, contenu des appareils, etc).
- Les accessoires et consommables.

13.2 Garantie Constructeur

Les Produits bénéficient éventuellement d'une garantie constructeur (sous conditions). Les modalités et la durée de cette garantie se trouvent généralement dans la notice du Produit. Cette garantie est limitée aux engagements de chaque constructeur et n'engage pas la responsabilité de Boulanger.

13.3 Garanties légales

13.3.1 Garantie des vices cachés

Boulanger est tenu des vices rédhibitoires du Produit dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil. Dans cette hypothèse, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil. Il appartient au Client d'apporter la preuve de l'existence d'un vice caché sur son Produit.

13.3.2 Garantie légale de conformité

Le Client non-professionnel bénéficie sur son Produit (produit neuf et produit d'occasion et reconditionnés) de la garantie légale de conformité dans les conditions des articles L217-3 et suivants du code de la consommation. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit.

14. FORCE MAJEURE

En cas de survenance d'un événement de force majeure, défini comme tout événement imprévisible, irrésistible et résultant de circonstances extérieures aux Parties, faisant obstacle ou rendant déraisonnablement onéreuse l'exécution de l'une ou plusieurs obligations des Parties, les délais d'exécution des obligations sont prorogés de la durée desdits événements et doivent être exécutés spontanément dès leur cessation.

La Partie souhaitant invoquer un événement de force majeure, doit immédiatement en avertir par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen l'autre Partie. Si par la suite d'un événement de force majeure, l'exécution des obligations de l'une des Parties devient impossible dans un délai raisonnable, chacune des Parties a le droit de se dégager du Contrat par simple notification écrite sans avoir à demander la résiliation à un tribunal.

15. DÉPENDANCE ÉCONOMIQUE

Boulanger est particulièrement attentive à ce que le Client ne se trouve pas dans une situation de dépendance économique vis-à-vis de son activité.

Le Client s'engage donc à rechercher, tout au long de la relation commerciale, des solutions pour ne pas se trouver dans un état de dépendance économique vis-à-vis de Boulanger, en particulier en élargissant le nombre de ses partenaires.

16. INFORMATIONS NOMINATIVES

Dans le cadre de l'exécution des commandes du Client, Boulanger SA, Avenue de la Motte - 59810 Lesquin, en tant que responsable de traitement, traite vos données à des fins de gestion de votre demande, de la relation client, du suivi du programme de fidélité et du service après-vente. Ce traitement est basé sur l'exécution du contrat liant le Client à Boulanger.

Sur le fondement de son intérêt légitime, Boulanger traite également ces données à des fins d'analyses statistiques et à des fins de prospection et d'amélioration de sa connaissance client. En tant que client de Boulanger, vous pouvez recevoir les offres commerciales de la part de Boulanger par SMS et/ou par Email et/ou par courrier, à moins que vous ne vous y opposiez au moment de la collecte de vos données ou en exerçant votre droit d'opposition au traitement de vos données.

Boulanger peut également être amené 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 Boulanger et à ses sous-traitants en charge de l'exécution des finalités visées ci-dessus. Elles peuvent également être transmises par Boulanger à des sociétés partenaires, telles que VALIUZ (qui réunit un ensemble d'enseignes de distribution autour de la connaissance client dans le but d'améliorer votre expérience et de personnaliser nos offres et notre communication en fonction de vos habitudes d'achat) et ONEY BANK (partenaire financier visé ci-après).

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

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 l'adresse cil@boulanger.com. Vous disposez également du droit de formuler une réclamation auprès de la CNIL. Lors de sa navigation sur le site internet de Boulanger, Boulanger peut collecter des informations personnelles du Client par l'usage des cookies afin de mieux le connaître et de lui communiquer des informations adaptées à ses besoins. Le Client peut s'y opposer en désactivant cette fonction, pour plus de précisions, rendez-vous sur la page "mentions légales – utilisation des cookies" de Boulanger.com.

Les données vous concernant collectées par Boulanger, telles que notamment les informations relatives aux achats que vous réalisez auprès de Boulanger, sont transmises à Oney Bank partenaire financier de Boulanger. Oney Bank utilise ces données à des fins de propositions commerciales personnalisées, de facilitation d'accès à ses services, et d'analyses et de statistiques, ainsi que, le cas échéant, à des fins de mise à jour de ses fichiers clients et de gestion des services qu'il octroie ; ces traitements sont opérés sur le fondement légal de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement. Oney Bank conserve les informations relatives aux achats que vous réalisez auprès de Boulanger pendant une durée de 36 mois.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition que vous pouvez exercer à tout moment et gratuitement auprès du service réclamation de Oney Bank, à l'adresse postale: « CS 60006 - 59895 Lille Cedex 9 » ou électronique suivante donnees-personnelles@oney.fr. Vous disposez par ailleurs de la faculté de vous opposer à la transmission de vos données à Oney Bank directement auprès de Boulanger.

17. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Intégrité et prévention de la corruption :

Pendant toute la durée de la relation commerciale, les Parties s'engagent à respecter la réglementation applicable, actuelle et future, relative aux règles d'intégrité et de prévention de corruption, telle qu'aujourd'hui territorialement édictée par la loi Sapin 2 n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique. Dans ce même cadre commercial, les Parties s'engagent à ne jamais offrir, promettre ou octroyer tout avantage indu pécuniaire ou autre, de manière intentionnelle, directement ou indirectement ; en vue d'obtenir une action illégale, illégitime ou déloyale pour le marché, à leur profit ou au profit d'un tiers. Le Client s'engage également à sensibiliser ses collaborateurs contre les manquements à la probité.

Boulanger s'est dotée d'une Charte Sociale & Ethique et d'un Code de Conduite devant guider les Parties dans leur conduite intègre des affaires. Ces documents sont accessibles sur www.boulanger.com, rubrique « Lutte contre la corruption ».

Faculté d'alerte :

Dans le cadre de sa démarche de lutte contre la corruption, Boulanger a mis en place un dispositif d'alerte, accessible à l'adresse : <https://report.whistleb.com/fr/boulangergroupe>. Les faits pouvant révéler des situations de corruption ou allant à l'encontre de l'éthique dans la conduite des affaires sont déclarables au travers de cette plateforme.

18. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les CGV sont soumises au droit français. En cas de litige ou de réclamation, il est recommandé au Client de se rapprocher du Service Client au 30 11 du lundi au dimanche (hors jours fériés) de 8 à 22 heures afin de rechercher et de trouver une solution amiable.

Pour toute contestation relative à la formation et/ou l'exécution d'un contrat de vente ou du paiement du prix, ainsi qu'à l'interprétation ou l'inexécution des clauses et conditions ci-dessus mentionnées, les Parties s'obligent à négocier dans un esprit de loyauté et de bonne foi un accord amiable.

En cas d'impossibilité de résolution amiable, les Parties conviennent, avant toute action en justice, de soumettre leur différend à une procédure de médiation, strictement confidentielle, devant le Médiateur des entreprises, qui propose un service de médiation gratuit et rapide. Pour cela, le Client est invité à se rendre sur le site internet du Médiateur des entreprises afin de le saisir.

En cas d'échec de la médiation, le Tribunal de Commerce de Lille est le seul compétent quels que soient le lieu de livraison, les modes et lieu de paiement, même si celui-ci est effectué par traite domiciliée, et même en cas d'appel en garantie ou pluralité de défendeurs. L'attribution de juridiction, dans les termes ci-dessus stipulés, constitue une clause essentielle de la présente convention.