

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - CONTRAT DE GARANTIE ET DE SERVICE APRES VENTE

Version du 1er Septembre 2016

Préalablement à la signature du bon de commande, le vendeur indiquera à l'acheteur les installations nécessaires pour assurer le branchement de l'appareil selon les règles de l'art.

Référence de l'achat (Art.1)

La référence de l'achat est renseignée sous la désignation au recto de ce document. Le vendeur est tenu de fournir une marchandise conforme à la commande.

CONDITIONS DE LIVRAISONS ET DE MISE EN SERVICE (Art.2 et 3).

- Les conditions, délais et coûts de livraison à domicile et de mise en service par le vendeur sont renseignés au recto de ce document.
- Si le vendeur s'est engagé à mettre l'appareil en service, il le fera dans un délai de ... jours à compter du jour de la signature du présent contrat
 - La mise en service 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 et d'entretien en français, la remise du certificat de garantie du constructeur, s'il existe.

- L'acheteur 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, l'acheteur a intérêt 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.

GARANTIES LÉGALES (sans supplément de prix) (Art.4)

Indépendamment de la garantie commerciale dont les conditions sont développées par la présente, BOULANGER reste tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions prévues aux articles L.217-4 et 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.

Art. L.217-4 du code de la consommation : Le vendeur livre 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 : Le bien est conforme au contrat :

- 1 - S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - 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 ;

2 - 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.

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

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.

CONDITIONS DE LA GARANTIE CONTRACTUELLE ET DES PRESTATIONS PAYANTES (Art.5) :

Ce contrat est applicable à tout consommateur tel que défini par les directives européennes, à savoir « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ».

Ce contrat garantit la réparation de l'appareil à la suite d'un dommage affectant son bon fonctionnement et provenant d'un phénomène d'origine interne. De ce fait la société **BOULANGER s'engage à assurer le bon fonctionnement des appareils ayant subi une panne d'origine interne.**

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, excepté la Corse), pour les appareils suivants :

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

Art. L.217-16 du code de la consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

GARANTIE CONTRACTUELLE ET PRESTATIONS PAYANTES

	GARANTIE CONTRACTUELLE	PRESTATIONS PAYANTES																					
Prix	Rien à payer en sus du prix de vente	A l'intervention : Suivant prix porté à la connaissance de l'acheteur Au forfait : Voir les conditions particulières dans les « packs services »																					
Durée	Nos produits sont garantis 2 ans, à l'exclusion : - des produits dont la durée de garantie est précisée au recto - des accessoires soumis à la garantie constructeur	Nos produits sont garantis sous les conditions de durée indiquées au recto.																					
Point de départ	Livraison ou enlèvement	Soit à l'échéance de la garantie contractuelle, soit à la délivrance du produit, selon le type de prestations payantes.																					
1) Réparation de l'appareil	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;">OUI</th> <th style="width: 10%;">NON</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Remplacement des pièces</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Garanties des pièces remplacées</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Main d'œuvre</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Déplacements</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Transport de pièces</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Transport de l'appareil</td> <td style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		OUI	NON	Remplacement des pièces	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Garanties des pièces remplacées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Main d'œuvre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Déplacements	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Transport de pièces	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Transport de l'appareil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	OBSERVATIONS
	OUI	NON																					
Remplacement des pièces	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Garanties des pièces remplacées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Main d'œuvre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Déplacements	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Transport de pièces	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Transport de l'appareil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Délai d'intervention	3 jours ouvrés qui suivent votre appel, sauf cas forfait.	Voir conditions ci-dessus et ci-dessous																					
2) Remplacement ou indemnisation de l'appareil	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	L'appareil sera remplacé ou vous serez indemnisé en cas d'impossibilité de réparation reconnue par le vendeur et le constructeur dans les conditions suivantes : Par impossibilité de réparation, les Parties entendent impossibilité technique (ex : pièce non disponible), et/ou impossibilité économique (coût de la réparation supérieur à la valeur vénale résiduelle du produit). Ainsi, lorsque votre appareil est reconnu irréparable, BOULANGER s'engage, selon votre souhait : <ul style="list-style-type: none"> • Soit à remplacer votre appareil 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. • Soit à remplacer votre appareil par un produit de substitution (neuf ou remis à neuf) équivalent en termes de fonction, de qualité et de technicité, indépendamment du prix du produit de remplacement au jour de remplacement. • Soit à vous indemniser sur la base de la valeur initiale de votre matériel sous déduction d'une vétusté déterminée à raison de 1% par mois à compter de sa date d'achat, à valoir sur un appareil de remplacement acheté chez BOULANGER. 																					
3) Autres Prestations	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Prêt d'un téléviseur, d'un appareil de froid, d'un lave-linge ou d'un téléphone portable en cas d'immobilisation supérieure à 7 jours du vôtre pour réparation, uniquement sur votre demande, et selon nos disponibilités. L'appareil de prêt pourra avoir des caractéristiques différentes du vôtre. Tout prêt d'appareil se fera contre remise d'une caution par le client.																					

VALIDITE DE LA GARANTIE CONTRACTUELLE ET DES PRESTATIONS PAYANTES.

- a) L'application de la garantie contractuelle et de l'extension de garantie est subordonnée à la présentation à chaque intervention de la facture (justifiant pour l'extension de garantie, sa souscription et son paiement), et à la communication du n° de série de l'appareil.
- b) Tous les dépannages et toutes les interventions quelles qu'elles soient, doivent être effectués par les SAV Boulanger sous peines de nullité des garanties. Notamment l'appareil ne devra pas être ouvert par un tiers au SAV Boulanger, la bande de garantie faisant foi.
- c) L'extension de garantie n'est pas cessible et n'est pas reconductible.
- d) En cas de déménagement, Boulanger assure le même service autour de ses points de vente dans les conditions ci-avant visées, et notamment de déplacement. Dans le cas d'un déménagement hors de notre zone d'action, nous remboursons l'extension de garantie sous déduction de 15 % pour frais de dossier, au prorata des mois échus après remise à nos services de l'original de la facture et d'un justificatif de domicile.

Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat relatives à la garantie contractuelle suppose :

- Que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur,
- Que l'acheteur utilise l'appareil de façon normale (*),
- Que, pour les opérations nécessitant une haute technicité (*), aucun tiers non agréé par le vendeur ou le constructeur n'intervienne pour réparation sur l'appareil (sauf en cas de force majeure ou carence prolongée du vendeur).

(*) Voir la notice d'emploi et d'entretien et les conditions d'application de la garantie contractuelle et du service après-vente.

CONDITIONS GENERALES DE VENTES (Art.6)

- Il est rappelé que certaines conditions particulières à des biens et/ou services peuvent déroger aux présentes conditions générales de vente. Dans ce cas, les conditions particulières prévalent sur les conditions générales de vente.
- Toutes nos ventes sont payées lors de la commande comptant sans escompte (sauf pour les cuisines).
- Lors de l'achat à crédit, le client doit en faire la demande au moment de la commande ; il est dans ce cas fait application en outre de la législation particulière sur le crédit.
- Les prix des marchandises réservées par le client mais non livrées ne sont garantis que pendant une durée de 3 mois.
- La livraison et mise en service des marchandises est payante selon des conditions d'achat et tarifaires renseignées en magasin, sauf conditions contraires affichées en magasin. La mise en service est effectuée sous réserve de l'existence d'une installation conforme aux normes en vigueur.

L'attention du client est attirée sur le fait qu'il est de son ressort d'apprécier la faisabilité de la livraison, 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...).

- En cas d'enlèvement, les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire. En cas de livraison par nos soins, notre contrôle QUALITE préalable impose que les produits soient livrés DEBALLES, les risques du transport sont à notre charge.
- La demande de livraison de produits EMBALLES voyagent aux risques du destinataire. Le client doit mentionner sur le bon de livraison les éventuelles réserves qu'il entend faire sur les marchandises reçues.
- Les dates données pour la livraison sont fermes sauf cas de force majeure.
- 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.
- Le matériel objet de la présente facture ne deviendra la propriété de l'acquéreur qu'à la date où celui-ci en aura intégralement payé le prix.
- Les commandes sont considérées comme fermes et définitives.
- La durée de disponibilité des pièces détachées fonctionnelles est égale à la durée des garanties contractuelles.
- En cas d'échange de matériel pendant les périodes de garantie, la garantie restant due est celle qui reste à courir sur l'appareil défectueux au jour de l'échange.
- La valeur vénale résiduelle d'un produit est calculée à raison d'un taux de vétusté de 1% par mois d'utilisation applicable à compter de la date de livraison ou d'enlèvement.

EXCLUSIONS DE LA GARANTIE CONTRACTUELLE ET DES PRESTATIONS PAYANTES

NE SONT PAS COUVERTS :

- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les dommages résultant d'utilisation d'énergie, d'emploi ou d'installation non conforme aux prescriptions du constructeur ou négligences.
- Le remplacement des accessoires (telles que : filtres, brosse, et flexibles d'aspirateur...), le remplacement des batteries, ampoules, tubes et lampes de rétroprojecteur et vidéoprojecteur, et toutes pièces de présentation n'entravant pas le bon fonctionnement de l'appareil.
- Les dommages résultant d'une oxydation (ex : téléphone portable, caméscope, appareil photo numérique, ordinateur...)
- Les pannes d'antenne, les erreurs de branchement ou de mise en service.
- Les dommages résultant d'une utilisation commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- 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 de l'appareil (trouble de jouissance, contenu des appareils, etc)

Les dispositions ci-dessus ne peuvent en aucun cas réduire ou supprimer :

- La garantie légale (voir art. 4)
- La garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir son bon de garantie)

CONDITIONS PARTICULIERES :

Certains produits et services sont soumis à des conditions de garantie particulières. Ces conditions particulières sont visées au recto de la facture et font l'objet d'un document séparé tels que les « Packs Services ». Les conditions générales de garantie et de vente BOULANGER restent pleinement applicables. Toutefois, en cas de contradiction entre celles-ci, les clauses des conditions particulières prévaudront sur toutes autres clauses et conditions figurant dans ce présent document.

DROIT APPLICABLE, LITIGES ET MEDIATION

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. En cas de litige ou de réclamation, il est recommandé au Client de se rapprocher du Service Clientèle au 03.20.49.47.90 du lundi au samedi (hors jours fériés) de 9 à 20 heures afin de rechercher et de trouver une solution amiable. Boulanger adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et au service de médiation du e-commerce (60 rue de la Boétie – 75008 Paris – relationconso@fevad.com).

Pour toutes les réclamations liées à un achat en magasin vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation de la FEVAD par voie électronique à l'adresse suivante relationconso@fevad.com ou par voie postale en écrivant à FEVAD – 60 rue de la Boétie – 75008 PARIS. A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français. Il est rappelé que la recherche de solution amiable n'interrompt pas les délais d'action de la garantie légale (voir art.4) ni la durée de la garantie contractuelle.