

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version n°2 du 27 janvier 2025

Article 1 - Dispositions Générales

La société SOLVAREA, Société par Actions Simplifiée au capital de 3.000.000 € immatriculée au RCS d'ARRAS sous le numéro 751 145 178 ayant son siège social à OIGNIES (62590) ZI du Parc à Stock, rue Georges Sand, est spécialisée dans la prestation de service de réparation de matériel électroménager au domicile des clients et/ou en atelier. Les présentes conditions s'appliquent 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 », et s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles en vigueur pour les ventes en magasin.

Article 2 - Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après "CGV") régissent les conditions contractuelles applicables entre SOLVAREA et ses clients (ci-après "Clients") dans le cadre de son activité de réparation proposée sur le Service Après-Vente en ligne disponible sur le site internet <https://www.boulanger.com> à l'adresse suivante <https://www.boulanger.com/info/sav> (ci-après "Site internet").

Article 3 - Description des prestations

a) Réparation à domicile

La réparation à domicile est proposée uniquement pour les gros appareils électroménagers (four, réfrigérateur, lave-linge, lave-vaisselle, sèche linge...) et les téléviseurs de plus de 40 pouces, de plus de 2 ans (ou plus de 3 ans pour les produits Essential B), et non couverts par une extension de garantie.

Afin de réserver une réparation à domicile, le Client choisit un créneau de rendez-vous en demi-journée (matin ou après-midi) sur le calendrier proposé sur le Site internet. Il reçoit ensuite un email de confirmation à l'adresse renseignée.

Le client a la faculté de modifier ou d'annuler son rendez-vous avant l'arrivée du technicien à son domicile.

Lors de la réservation d'une réparation à domicile une somme forfaitaire correspondant à la main d'œuvre et au déplacement du technicien, selon tarif en vigueur, sera facturée au Client. Si la réparation de l'appareil du Client nécessite le remplacement d'une pièce détachée, cette somme forfaitaire sera déduite de la facture de réparation. En cas de non-réparation, le versement restera acquis à SOLVAREA au titre des divers frais engagés. Pour toute réparation, nécessitant le remplacement d'une pièce détachée, supérieure à 150 €, SOLVAREA établira un devis descriptif des prestations de réparation et du coût de réalisation des prestations. Les devis sont valables 15 jours.

b) Réparation à distance

La réparation à distance est proposée pour les gros appareils électroménagers (four, réfrigérateur, lave-linge, lave-vaisselle, sèche linge...) et les téléviseurs de plus de 40 pouces, de plus de 2 ans (ou plus de 3 ans pour les produits Essentiel B), et non couverts par une extension de garantie et s'effectue par téléphone et/ou en visioconférence.

Afin de réserver une réparation à distance, le Client choisit un créneau de rendez-vous de 30 minutes sur le calendrier proposé sur le Site internet. Il reçoit ensuite un email de confirmation à l'adresse renseignée.

Le Client a la faculté de modifier ou d'annuler son rendez-vous avant l'appel du technicien.

Lors de la réservation d'une réparation à distance de son appareil hors garantie une somme forfaitaire pour accompagnement à distance, selon tarif en vigueur, sera facturée au Client. Si la réparation de l'appareil nécessite le remplacement d'une pièce détachée, le Client peut commander la pièce dans les conditions détaillées à l'article 4 - Commande de pièces, ci-dessous. Dans ce cas, trois jours après la commande de la pièce, le Client est recontacté par un technicien afin de confirmer la bonne réception de cette dernière et s'il le souhaite, planifier une nouvelle intervention à distance.

Si la réparation le nécessite ou si le Client souhaite l'intervention d'un technicien à domicile et/ou la commande d'une pièce détachée, cette somme forfaitaire sera déduite de la facture de réparation dans les conditions définies à l'article 3- a).

Si la réparation à distance ne peut résoudre le problème rencontré par le Client pour les raisons suivantes :

- L'intervention au domicile est nécessaire mais le client ne la souhaite pas,
- le coût de la réparabilité est trop élevé (pièce et/ou main d'oeuvre),
- la pièce n'est plus disponible,
- la panne est non identifiable à distance

La somme forfaitaire de prise en charge est remboursée sur le moyen de paiement qui a servi au paiement.

L'attention du Client est portée sur les précautions de sécurité qui lui ont été transmises par voie écrite dans le mail d'informations qu'il a reçu après sa planification de rendez-vous à distance et à respecter les consignes données par le technicien durant celle-ci. SOLVAREA ne pourra être tenu responsable des éventuels dommages matériels et immatériels présumés résultant des manipulations du Client lors de l'intervention ou des éventuelles manipulations non supervisées de remplacement de pièce ou autre a posteriori de la l'intervention.

Article 4 - Commande de pièce détachée

a) Commande de pièce dans le cadre de la réparation à distance, sans l'intervention d'un technicien au domicile du Client

Une commande de pièce avec livraison au domicile du Client sans l'intervention d'un technicien peut être réalisée, sous réserve que l'intervention soit estimée réalisable sans connaissances techniques spécifiques de la part du Client.

La commande de pièce est effectuée avec l'assistance du technicien (recherche de référence, commande de la pièce) sur la base des informations transmises par le Client. SOLVAREA ne saurait être tenue responsable de la commande d'une mauvaise pièce suite à des informations erronées transmises par le Client (modèle, numéro de série, version ...)

Pour toutes commandes de pièces, un devis sera adressé par mail au client et son accord écrit devra être confirmé par retour de mail. Aucune commande ne pourra être effectuée sans cet accord. Si le Client souhaite commander la pièce alors un lien de paiement par carte bancaire lui sera adressé afin qu'il puisse effectuer de manière sécurisé le paiement. La commande de la pièce ne sera effectuée qu'après validation du paiement.

b) Commande de pièce avec demande d'intervention d'un technicien au domicile du client
La commande de pièce est effectuée avec l'assistance du technicien (recherche de référence, commande de la pièce) et la planification d'un rendez-vous avec l'intervention d'un technicien à domicile est effectuée avec l'accord du Client.

Pour tout montant de réparation, un devis sera adressé par mail au client et son accord écrit devra être confirmé par retour de mail. Le Client règle alors un coût complémentaire de 40€ pour le passage du technicien au domicile du Client. Aucune commande, ni planification d'intervention ne pourra être effectuée sans cet accord.

Article 5 - Livraison des pièces détachées

Les pièces sont livrées à l'adresse de livraison que le Client a indiquée lors de sa prise en charge.

En cas d'absence du Client au moment du passage du livreur, un avis de mise à disposition du colis est déposé dans sa boîte aux lettres. Le Client pourra alors retirer sa Commande dans un bureau de Poste dans les quatorze (14) jours suivant le dépôt de cet avis.

Si la pièce livrée au domicile du client arrive cassée, défectueuse ou ne correspond pas à la commande, un bordereau prépayé pour le retour de la pièce sera adressé au Client qui devra retourner la pièce dans son emballage d'origine à l'adresse indiquée. A réception de la pièce et après contrôle, le remboursement intégral de celle-ci sera effectué par carte bancaire.

SOLVAREA attire l'attention du Client sur le fait que les pièces commandées voyagent aux risques et périls de SOLVAREA. Les risques afférents aux pièces sont transférés au Client, au jour de la livraison, reconnue conforme et complète par le Client. Les pièces commandées demeurent la propriété de SOLVAREA jusqu'au paiement complet de leur prix par le Client. En cas de défaut de paiement par le Client, SOLVAREA se réserve la possibilité de revendiquer les marchandises.

SOLVAREA met tout en œuvre pour respecter les délais de livraison indiqués au Client lors de la validation de la commande. L'ensemble des délais annoncés sont calculés en jours ouvrés et courrent à compter de la validation définitive de la commande par SOLVAREA.

Les délais de livraison comprennent les délais de traitement, de préparation et d'expédition de la commande du Client auxquels il faut ajouter le délai de livraison du transporteur, prestataire tiers. A cet égard, SOLVAREA s'engage à ce que les pièces disponibles en stock soient expédiées sous un (1) à deux (2) jours ouvrés. Le délai d'expédition est variable en fonction de l'horaire à laquelle intervient la passation de la commande.

A titre indicatif, les délais moyens de livraison annoncés par nos prestataires sont de deux jours ouvrés.

Un montant forfaitaire de frais de port sera demandé au moment de la commande.

Si le colis du Client est retourné à SOLVAREA par le transporteur ou ses partenaires pour l'un des motifs suivants : NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée) ou Colis non réclamé durant sa période d'instance, SOLVAREA contactera le Client à réception du colis en retour pour lui demander la suite à donner au colis.

Le Client pourra alors :

- Demander le renvoi du colis en s'acquittant au préalable du paiement de huit (8) euros TTC pour le nouvel envoi du colis via un lien de paiement sécurisé.
- Ceci est valable même pour les commandes dont les frais de port sont offerts : les frais de port ne sont offerts qu'une seule fois par commande.
- Demander le remboursement de sa commande. SOLVAREA procèdera à un remboursement par crédit sur le compte bancaire de Client dans un délai de 14 jours à compter de l'annulation par le Client.

Article 6 - Prix

Tous les prix des services proposés à la vente sur le Site internet sont exprimés en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais de traitement et d'expédition. Ces frais de traitement et d'expédition sont ci-avant consultables.

SOLVAREA se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur lors de l'enregistrement de la commande sous réserve de la disponibilité des produits à cette date.

Les produits demeurent la propriété de SOLVAREA jusqu'au plein et entier encaissement du prix. Toutefois à compter de l'enlèvement ou de la réception de la commande par le client ou son représentant, les risques des marchandises retirées ou livrées sont transférés au client.

Article 7 - Paiement

Le paiement des interventions et des pièces détachées s'effectue par espèces, lien de paiement ou par carte bancaire: CB, Visa, Mastercard. Le paiement par lien de paiement est réalisé conformément aux conditions générales du système de paiement Payweak.

Article 8 - Garanties des pièces

SOLVAREA est tenu 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.

Reproduction des articles L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-12 du code de la consommation, ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil, conformément à l'article L. 217-15 du code de la consommation :

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.217-9 du code de la consommation :

« En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

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

Art. 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. "

En cas de recherche de solutions amiables préalablement à toute action en justice, il est rappelé qu'elles n'interrompent pas les délais d'action des garanties légales ni la durée de la garantie contractuelle développée ci-après.

Article 9 Rétractation

a) Principe

Aux termes de l'article L.221-18 du code de la consommation, le Client dispose dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision. Ce délai court à compter du lendemain :

- de la réception de son produit
- de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de service ou de fourniture de contenus numériques indépendamment de tout support matériel
- de la réception du dernier produit pour une commande portant sur plusieurs produits livrés séparément.

b) Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe Solvarea de sa décision de se rétracter soit en adressant le formulaire type de rétractation en Annexe 1 des présentes Conditions Générales de Vente, soit en adressant toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai de 14 jours mentionné à l'article 9.1 :

- par courrier à l'adresse : Solvarea, Service facturation, Avenue du val d'or 33700 MERIGNAC
- par email à l'adresse suivante : servicecomptabilite-sudouest@solvarea.com. Solvarea accuse réception, sans délai, de la rétractation du Client par email.

Conformément à l'article L221-22 du code de la consommation, la charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le Client.

L'attention du Client est attiré sur l'obligation dont il est redevable de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de service dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation conformément à l'article L 221-25 du Code de la consommation.

c) Exceptions

Au regard de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation
- les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés
- les biens qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé;
- de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

d) Modalités de retour des articles

Le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la communication de sa décision de se rétracter pour retourner son article à SOLVAREA, dans un carton adapté, à l'adresse indiquée par SOLVAREA lors de la demande de rétractation du Client. Les frais de retour sont à la charge du Client. Pour les articles qui ne peuvent être retournés par la Poste en raison de leur nature (article de plus de 30 kg), les frais de retours sont estimés à 11 euros TTC auprès d'un transporteur de votre choix. Cette estimation n'engage pas SOLVAREA, le prix à payer pour le renvoi de votre article peut varier en fonction du transporteur que vous aurez choisi pour retourner votre article, de la typologie du produit et de la distance à parcourir par le transporteur pour récupérer le produit et le ramener dans l'entrepôt de SOLVAREA.

e) Remboursement

Le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées, y compris les frais d'envoi (sauf si le Client a opté pour une méthode de livraison plus chère que la livraison standard normale), au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle SOLVAREA est informée de la décision du Client de se rétracter.

Le remboursement pourra être différé jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens. Il sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour que le remboursement soit effectué par un autre moyen de paiement.

Conformément à l'article L.221-23 du code de la consommation, la responsabilité du Client pourra être engagée par SOLVAREA en cas de dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement.

f) Conséquences de l'exercice du droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-27 du code de la consommation, l'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal met automatiquement fin à tout contrat accessoire sauf si le contrat accessoire a été exécuté avant la fin du délai de rétractation.

Article 10 - Données personnelles

En application du règlement européen n° 2016/679 concernant la protection des données personnelles (RGPD), en vigueur depuis le 25 mai 2018, SOLVAREA responsable de traitement récupère vos données personnelles afin de pouvoir effectuer la prestation de services attendue (réparation, installation, télé-réparation, livraison de pièces,...) ainsi que la gestion des impayés et de contentieux éventuels.

La base légale de ce traitement est l'intérêt légitime de SOLVAREA.

En ce qui concerne les paiements, Solvarea travaille avec des partenaires qui vous assurent un paiement sécurisé. Le responsable de traitement dépend du moyen de paiement que vous avez utilisé. Vos données personnelles ne sont ni analysées, ni revendues à quiconque à des fins commerciales. Vos données personnelles vous sont accessibles à tout moment pour consultation, modification, suppression, limitations, portabilité quant à leur diffusion dans notre base de données, en nous contactant à l'adresse suivante : dataprotectionofficer@solvarea.com.

Pour plus d'informations concernant l'exercice de vos droits vous pouvez consulter :

<https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du code de la consommation, si vous ne souhaitez plus être démarché par téléphone sur le numéro communiqué à SOLVAREA vous pouvez inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le site www.bloctel.gouv.fr .

Article 11 - Litiges / juridiction compétente

Les présentes CGV en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit français, tant pour les règles de fond que pour les règles de forme.

En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au Client de se rapprocher du service Clientèle SOLVAREA à l' adresse mail : contactclient@solvarea.com afin de rechercher et de trouver une solution amiable.

Le Client est informé de la faculté qui lui est offerte de recourir en cas de litige avec la société SOLVAREA , 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 compétents conformément aux règles de droit commun.

Annexe 1 – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. A l'attention de SOLVAREA – Service facturation, Avenue du val d'or 33700 MERIGNAC - servicecomptabilite-sudouest@solvarea.com

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien(*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile