

**Conditions générales de vente B DOM+**  
Version n° 7 (en date du 24/05/2022)

**Article 1. Présentation des Parties**

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

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

**Article 2. Acceptation des Conditions Générales de Vente**

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

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

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

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

- Soit par un magasin/site (ci-après "Points de vente") partenaire de B DOM+ :  
Dans ce cas, la société vendant le service B DOM+ établit en caisse/en ligne une facture au nom et pour le compte de la société B DOM+ correspondant au forfait choisi par le Client. La facture est payable comptant sans escompte, à l'émission par l'un des moyens de paiement suivants : chèque bancaire ou postal, cartes bancaires, virement ou prélèvement SEPA. Pour une commande en ligne, les conditions de paiement sont précisées sur le site du partenaire.
- Soit par téléphone au 0 809 10 1234 (service et appel gratuit):  
Dans ce cas, l'interlocuteur B DOM+ adresse au Client une offre par courriel à l'adresse que le Client aura communiqué correspondant au produit/service choisi par le Client. Le Client ne sera engagé qu'une fois qu'il aura acceptée et validée l'offre qui lui aura été émise en suivant les indications prescrites par B DOM+. La prise de rendez-vous se fera une fois l'offre validée par le Client et en fonction des plages horaires disponibles chez B DOM+. B DOM+ adressera un mail de confirmation de commande au Client ;

La commande est payable comptant sans escompte, en ligne en fin de processus de commande par l'un des moyens de paiement suivants : chèque bancaire ou postal, cartes bancaires, virement ou prélèvement SEPA.

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

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

Dans ce cas, l'Intervenant B DOM+ remet un bon de commande correspondant au produit/service choisi par le Client préalablement à la livraison du bien/au commencement de la prestation.

Conformément à l'article L. 221-10 du Code de la consommation, la commande est payable comptant sans escompte à l'expiration d'un délai de 7 (sept) jours suivant la conclusion du contrat de vente de biens ou de prestations de services par l'un des moyens de paiement suivants :

- carte bancaire via une plateforme sécurisée
- chèque bancaire ou postal à l'ordre de B DOM+
- virement bancaire
- prélèvement SEPA

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

Il est précisé que lors de chaque intervention, le Client se verra remettre un bon d'intervention dans lequel sera indiqué entre autres les prestations effectuées par l'Intervenant (détail des tâches accomplies, heures d'arrivée et de départ,...).

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

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

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

#### **Article 4. Délivrance/Réalisation**

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

#### **Article 5. Garanties**

##### **Garantie contractuelle**

Le(s) produit(s) vendu(s) par B DOM+ n'est (ne sont) pas contractuellement garanti(s) par B DOM+. Néanmoins, ces produits bénéficient le cas échéant d'une garantie du constructeur dont l'étendue et la durée sont fournies par le constructeur avec le produit.

##### **Garantie légale**

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

consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 1641 du code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

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

Art. 1648 alinéa 1er du code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## Article 6. Conditions spécifiques à la vente de produits

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

## **Article 7. Conditions spécifiques à la vente de services**

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

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

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

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

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

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

- L'environnement physique des équipements informatiques et autres est non conforme aux prescriptions et/ou règles de sécurité définies notamment par la réglementation et la législation en vigueur, par les constructeurs, fournisseurs et/ou distributeurs ;
- Les équipements informatiques et autres ont fait l'objet d'une manipulation anormale volontaire ou non, ayant modifié leurs environnements physiques ;
- Les équipements et notamment les logiciels sont jugés par l'intervenant comme visiblement piratés ou contrevenant aux dispositions de protection de la propriété intellectuelle ;
- Les équipements sont inaccessibles dans des conditions normales d'intervention pour quelles que raisons que ce soit ;
- Les installations et/ou conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres sont défectueuses et/ou dangereuses ;
- Le domicile du Client est inaccessible ;
- Le Client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels sur lesquels il faut intervenir ;
- Le Client est absent au jour et heure du rendez-vous. Un avis informera le Client de l'heure de passage de l'intervenant.

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

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

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

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

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

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

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

Exclusions de la prestation :

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

## Article 8. Droit de rétractation

### 8.1. Principe

Aux termes de l'article L.221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour exercer son droit de rétractation sans 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 premier produit, pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie
- de la réception du dernier produit pour une commande portant sur plusieurs produits livrés séparément.

### 8.2 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe B DOM+ de sa décision de se rétracter soit en adressant le formulaire type de rétractation en Annexe 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 8.1 :

- par courrier postal à l'adresse B DOM+ : Le Hub, Avenue de la Motte à LESQUIN (59810)
- par l'envoi d'un mail à [infos-bdom@bdomfr](mailto:infos-bdom@bdomfr).

B DOM+ accusera réception sans délai et par mail de la demande du Client.

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.

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.

### 8.3 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 susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement
- 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
- les enregistrements audio ou vidéo, ou les logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison.
- les contenus numériques non fournis sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.
- un composant d'un lot de vente rendu seul

#### **8.4 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 B'dom+, dans un carton adapté, à l'adresse suivante : B DOM+ : Le Hub, Avenue de la Motte à LESQUIN (59810)

Les frais de retours sont à la charge du Client.

Vous trouverez ci-dessous une estimation des frais de retour auprès d'un transporteur de votre choix. Cette estimation n'engage pas B'dom+, 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 B'dom+.

#### **TARIFS RETOURS**

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

de 0 à 10 kgs :17,19 €

de 10 à 20 kgs : 24,39 €

de 20 à 30 kgs : 27,59 €

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.

#### **8.5 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 B'dom+ est informé 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.

Pendant le délai de rétractation, le Client doit manipuler et inspecter l'article avec toute la précaution nécessaire. Le Client n'ouvrira l'emballage d'origine (packaging) et manipulera le produit pour autant que ceci soit nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien, d'une manière qui lui serait également permise en magasin.

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

Ainsi, le client pourra se voir facturer des frais de remise en état ou de nettoyage dans les conditions suivantes :

Produit retourné cassé Facture correspondant à 90% du prix TTC du produit

Produit retourné sans son emballage d'origine (packaging) Facture correspondant à 30% du prix TTC du produit

Produit retourné sans ses accessoires Facture correspondant à 50% du prix TTC du produit

Produit retourné sali Facture correspondant à 50% du prix TTC du produit

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.

#### 8.6 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 9. Données personnelles

La société B'DOM+ SAS (RCS Lille Métropole n° 529 339 293) et la société BDOM SAS (RCS Lille Métropole n°492 065 693) ayant leur siège social situés avenue de la Motte - 59810 Lesquin sont amenées à traiter conjointement les données à caractère personnel de leurs prospects et clients dans le cadre du contrat conclu entre le Client et BDOM ou BDOM+.

Ces données sont collectées indirectement via des partenaires auxquels s'adresse le client (notamment par les magasins BOULANGER, Boulanger Customer care...) ou directement sur le site Bdom.fr.

Les données à caractère personnel des clients et prospects sont traitées aux fins suivantes :

- gestion de votre demande (commande, planification des interventions, facturation)
- gestion de la relation client

Sur le fondement de leur intérêt légitime, B'DOM+ et BDOM peuvent également utiliser ces données à des fins d'analyses statistiques et d'amélioration de la connaissance client. De plus, B'DOM+ ou BDOM peuvent être amenées à vous contacter par SMS et par Email pour des contacts non publicitaires (Envoi de la facture, enquête de satisfaction, suivi commande)

Les destinataires des données à caractère personnel traitées sont :

- Les services concernés de B'DOM+ et de BDOM en charge de la réalisation des finalités définies ci-avant
- Les sous-traitants techniques (hébergement, supervision informatique), sous-traitants de paiement, sous-traitants en charge de la relation client (plate-forme téléphonique, tchat, avis produit, enquête de satisfaction, sondage)

Dans le cadre de l'accord entre BDOM et BDOM+, il a été convenu que :

- Chaque partie est en charge de fournir l'information sur les traitements
- BDOM est en charge de veiller à la sécurité et à l'intégrité des données collectées
- BDOM est en charge de la suppression des données
- BDOM est en charge de traiter les demandes d'exercice de droits

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)

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

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, veuillez consulter notre politique de données personnelles.

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 10. Service Clientèle**

Pour toute question, information ou réclamation, le Client peut nous contacter par :

- . par téléphone au 0 809 10 12 34 (service et appel gratuits)
- . par courrier électronique sur [infos-bdom@bdom.fr](mailto:infos-bdom@bdom.fr).
- . par courrier à l'adresse suivante : B DOM+, Le Hub, Avenue de la Motte à LESQUIN (59810).

#### **Article 11. Loi applicable – Médiation – Tribunal compétent**

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

A défaut de solution amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

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

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

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

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

## Annexe 1 - FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.  
A l'attention de SAS B DOM+ – Avenue de la Motte 59810 LESQUIN ou sur [infos-bdom@bdom.fr](mailto:infos-bdom@bdom.fr).

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat 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*