

Conditions Générales de Ventes B DOM

Version n°13 – 11/05/2022

Article 1. Présentation des Parties

B DOM S.A.S, Société par Actions Simplifiée au capital de 110 000 €, dont le siège est situé Avenue de la Motte à LESQUIN (59810), immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le n° 492 065 693, est une société de services à la personne exclusivement dédiée aux particuliers déclarée auprès de la DIRECCTE sous le numéro SAP/492065693 Acte 2016 – 050 Avenant 1. N° de TVA intracommunautaire FR69 492 065 693. Code APE : 9609Z.

B DOM exerce son activité selon le mode Prestataire. Les activités déclarées sont les Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains », « cours à domicile » et « l'Assistance Informatique et Internet à domicile ».

Les présentes conditions ont vocation à régir l'activité «Assistance Informatique et Internet à domicile».

Le Client est un particulier, ayant souscrit une prestation de services à domicile B DOM par le biais d'un des réseaux de distribution existants (cf. article 7), pour son compte ou pour le compte d'un bénéficiaire également particulier. Dans le corps des présentes, le Client ou le Bénéficiaire sera dénommé indifféremment le Client.

Article 2. Définitions

On entend par « Vendeur », le personnel dédié à la présentation, à l'offre et à la vente des prestations de services à domicile B DOM, qui peut être soit un employé d'un magasin partenaire de B DOM, soit un interlocuteur téléphonique du 0 809 10 1234 (service et appel gratuits), soit un intervenant à domicile de la société B DOM.

On entend par « Intervenant », la personne qui procède aux prestations d'installation/initiation et de réparation, et/ou qui guide le Client lors de la prestation de formation dans les conditions de l'article 4 visé ci-après.

On entend par «Forfait », la prestation de service proposée au client dans une durée de temps convenue à l'avance.

On entend par « Prestation de services à domicile » ou « Prestations », les différentes tâches accomplies par l'Intervenant au domicile du Client dans le respect du forfait sélectionné par ce dernier.

On entend par « Domicile » le lieu d'exécution de la prestation. Un domicile est réputé accessible dès lors qu'il n'existe pas d'obstacle particulier pour s'y rendre, notamment, domicile accessible par des moyens de transport classique (voiture de ville, camionnette), code d'accès correct et communiqué préalablement à l'arrivée de l'intervenant, absence d'animaux dangereux.

B DOM intervient en France métropolitaine hors Corse et îles.

Article 3. Application des conditions générales

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute prestation de services à domicile B DOM souscrite dans les magasins ou sites internet partenaires distribuant les services B DOM (ci-après "Points de vente partenaires") ou par téléphone au 0 809 10 1234 (service et appel gratuits) ou à domicile.

Les présentes conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions générales de prestation ou de vente, notamment celles en vigueur dans les Points de vente partenaires de B DOM.

Toute souscription à une prestation de services à domicile B DOM suppose la prise de connaissance des présentes conditions générales ainsi que l'accord du Client sur l'intégralité de leur contenant.

B DOM se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales de prestation de services à tout moment. En ce cas, seules les conditions générales de vente en vigueur lors de la souscription de la prestation seront alors applicables.

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.

Article 4. Les Prestations B DOM

B DOM réalise des prestations dont l'objet se rapporte à l'une et/ou l'autre des catégories de prestations à domicile ci-après détaillées.

4.1. INSTALLATION À DOMICILE DE MATÉRIEL MULTIMÉDIA

L'intervenant procède à la connexion, l'appairage, la personnalisation, la sécurisation, la mise en service, l'installation du matériel multimédia ou d'un nouveau périphérique ou d'un nouveau logiciel en possession du client.

En cas d'installation Internet, les conditions supplémentaires à celles susvisées sont que le Client dispose des codes d'accès éventuels et qu'il détient la confirmation du fournisseur d'accès Internet de l'activation effective de sa ligne internet et que celle-ci soit effectivement fonctionnelle.

Lors de l'installation/mise en service, l'Intervenant B DOM pourra procéder à l'initiation du Client au nouvel appareil multimédia, nouveau périphérique ou nouveau logiciel. L'initiation couvre partiellement ou totalement selon la durée de la séance et le rythme d'apprentissage du Client les sujets convenus entre les Parties tels que se familiariser avec la connectique ; effectuer les bons branchements ; découvrir l'ensemble des matériels de la configuration.

4.2. FORMATION MULTIMÉDIA.

L'intervenant se présente au domicile du client pour approfondir ses connaissances dans l'utilisation de ses produit(s) ou logiciel(s) dans un thème préalablement choisi.

Il ponctue les principales phases de formation d'exercices pédagogiques permettant de valider la bonne compréhension du client

4.3. MAINTENANCE DE MATÉRIEL MULTIMÉDIA.

En cas de panne rencontrée avec son système informatique, le Client peut opter pour une prestation « diagnostic » comprenant :

- . Déplacement de l'Intervenant à domicile,
- . Analyse du dysfonctionnement – Sauvegarde des données – Sécurisation de l'installation,
- . Et accompagnement à la résolution du problème.

Pour permettre à l'Intervenant d'établir un diagnostic, le Client s'engage à tenir à sa disposition tous documents des fabricants et/ou distributeurs qui pourraient lui être utiles à cet effet.

4.4. PETIT BRICOLAGE

L'intervenant se présente au domicile du client pour des prestations de bricolage élémentaire qui ne nécessitent pas un savoir-faire particulier dans un temps restreint.

Article 5. Dispositions générales et particulières relatives aux Prestations

La bonne exécution de ces prestations 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 nécessaires à la réalisation du service, sur simple demande de l'Intervenant et notamment, l'ensemble de la documentation technique remise par les fabricants et/ou fournisseurs et/ou distributeurs, notamment les supports numériques d'installation, les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.

Si l'ensemble de ces conditions visées ci-avant n'est pas rempli, l'Intervenant 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 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 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 du forfait. 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).

B DOM au titre de ses interventions d'initiation et de formation, est soumise à une obligation de moyens et non de résultat, étant souligné que le rythme d'apprentissage dépend du Client.

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 sur les matériels informatiques, peuvent nécessiter la dépose des scellés apposés par le Constructeur. 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 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 au cours d'une intervention ou préalablement à une intervention, notamment en cas de panne des équipements.

Article 6. Tarifs

Les tarifs applicables au Client sont ceux communiqués dans les Points de vente partenaires de B DOM, par téléphone lors de la réservation ou lors de l'intervention d'un technicien au Domicile du Client. Ils s'entendent en euros toutes taxes comprises.

Les tarifs sont disponibles en Points de vente partenaires de B DOM ou à la demande du Client par téléphone au 0 809 10 1234 (service et appel gratuits) ou sur www.bdom.fr.

B DOM se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur lors de la souscription de la prestation par le Client.

En cas de demande de séances supplémentaires de la part du Client au cours ou à l'issue d'une prestation de services, les tarifs applicables seront ceux en vigueur au jour de la demande du Client, tarifs qui lui auront été communiqués préalablement. Au vu de ces tarifs et des conditions de la prestation, le Client décide alors de confirmer ou non sa demande de séance(s) supplémentaire(s).

Article 7. Souscription de la prestation – Modalités de paiement

Le Client dispose de trois modes de souscription d'une prestation de services à domicile B DOM :

- Soit par un Point de vente partenaire de B DOM :

Dans ce cas, le partenaire 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, chèque emploi service universel ou prélèvement SEPA. Pour la vente en ligne, les modalités de paiement sont prévues sur le site du partenaire.

- Soit par téléphone au 0 809 10 1234 (service et appel gratuits) :

Dans ce cas, l'interlocuteur B DOM adresse au Client une offre par courriel à l'adresse que le Client aura communiqué correspondant au Forfait 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, chèque emploi service universel ou prélèvement SEPA.

Le Client reçoit une fois 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 forfait choisi par le Client préalablement au commencement de la prestation. L'intervention est payable comptant sans escompte à l'expiration d'un délai de 7 (sept) jours suivant la conclusion du contrat de prestations 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
- chèque emploi service universel

Le Client reçoit une fois 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,...).

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.

Article 8. Faculté de rétractation en cas d'achat à distance et d'achat à domicile.

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 avoir à motiver sa décision.

Ce délai court à compter du lendemain de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de service ou de fourniture de contenus numériques indépendamment de tout support matériel.

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 postale à l'adresse B DOM : Le Hub, Avenue de la Motte à LESQUIN (59810)
- par l'envoi d'un mail à 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.

8.3 Exceptions

Le droit de rétractation ne peut être exercé dans les cas suivants :

- Lorsqu'une prestation de service est pleinement exécutée par B DOM avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- Lorsque le Client aura sollicité une intervention à réaliser en urgence à son Domicile et expressément sollicitée par lui dans la limite des travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

8.4 Remboursement

Le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées 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.

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.

Les chèques-fidélité ou les cartes-cadeaux ne constituant pas des valeurs monétaires, ils ne peuvent être ni remboursés ni échangés. Le montant des commandes ayant fait l'objet d'un paiement en chèques-fidélité ou en cartes-cadeaux sera porté au crédit du compte du client pendant la durée de validité restant à courir du chèque-fidélité ou de la carte-cadeaux.

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.

8.5 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. Crédit d'impôts

B DOM est une société de services à la personne déclarée auprès de la DIRECCTE sous le numéro SAP/492065693 Acte 2016 – 050 Avenant 1. Sous réserve de modification de la législation actuelle, cette déclaration permet au Client ayant effectué une formation personnalisée B DOM de bénéficier d'un crédit d'impôt sur le revenu de 50% des sommes versées pour le paiement de services à la personne par foyer fiscal et dans la limite de 3 000 € annuels pour l'assistance informatique et Internet, et dans la limite d'un plafond annuel de dépenses globales de 12 000 €. Voir textes en vigueur et notamment l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.

Pour ce faire, B DOM adresse au Bénéficiaire du Service avant le 31 mars de l'année suivant la réalisation de la (des) prestation(s) à domicile, un justificatif à valeur d'attestation fiscale comprenant notamment le libellé du(es) service(s) réalisé(s) et la(es) somme(s) acquittée(s) sur l'année.

Article 10. Données personnelles

La société B DOM+ SAS (RCS Lille Métropole n° 529 339 293) et la société B DOM 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 B DOM ou B DOM+.

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 B DOM.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 B DOM peuvent également utiliser ces données à des fins d'analyses statistiques et d'amélioration de la connaissance client. De plus, B DOM+ ou B DOM 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 B DOM 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 B DOM et B DOM+, il a été convenu que :

- Chaque partie est en charge de fournir l'information sur les traitements
- B DOM est en charge de veiller à la sécurité et à l'intégrité des données collectées
- B DOM est en charge de la suppression des données
- B DOM 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

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.

Article 11. Service Clientèle

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

- . Téléphone : 0 809 10 12 34 (service et appel gratuits)
- . E-mail : infos-bdom@bdom.fr
- . Site Internet: www.bdom.fr

Article 12. Droit applicable, litiges et médiation

Les présentes conditions générales de prestation de services et le contrat de prestation de service à domicile B DOM sont soumis au droit français.

En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au Client ou au Bénéficiaire de se rapprocher du service Clientèle B DOM afin de rechercher et de trouver une solution amiable.

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 ;
- 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.

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

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*