

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES BOULANGER.COM

Version n° 18 – à partir du 04.08.2016

### Conditions Particulières

- »» Contrat d'assurance vol, casse et bris d'écran
- »» Conditions générales de ventes de BDOM
- »» Garantie "Remboursement par avoir"

## CHAPITRE I. CONDITIONS GENERALES DE VENTE BOULANGER.COM

### ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes passées sur ou avec le site internet [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com).

Les présentes conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles en vigueur pour les ventes en magasin.

Le site web de Boulanger.com propose au Client la vente de tous articles, produits ou services se rapportant à la communication, aux multimédias, au son, à l'image, à l'informatique, à la micro informatique, à l'électroménager, à l'aménagement et l'équipement de la maison, meubles, objets de décoration, domotique, de tout appareil et/ou produit électrique, et plus généralement de toute forme de produits ou de services existants ou à créer permettant de mieux vivre le loisir et le confort à la maison et en activité nomade.

Préalablement à sa commande, le Client déclare que l'acquisition de ces produits est destinée à un usage sans rapport avec son activité professionnelle. Si tel devait être le cas, Boulanger attire particulièrement l'attention du Client sur les exclusions de garantie contractuelle et de responsabilité telles que visées notamment aux articles 12 et 15 ci-après présentés.

Toute passation de commande sur le site [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) suppose la prise de connaissance des présentes conditions générales de ventes ainsi que l'accord du Client sur l'intégralité de leur contenu.

Boulanger se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment. En ce cas, seules les conditions générales de vente en vigueur lors de la prise de commande seront alors applicables.

Boulanger conseille au Client de sauvegarder et/ou imprimer les présentes conditions générales de vente pour une conservation sûre et durable, et pouvoir ainsi les invoquer à tout moment pendant l'exécution du contrat si besoin.

Dans l'intégralité des présentes, le Client sera entendu comme celui avec lequel s'établit la relation d'achat-vente et lequel sera facturé au titre de la commande.

### ARTICLE 2 - PRIX

**2.1.** Tous les prix des produits et services proposés à la vente sur le site [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) 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-après consultables.

**2.2.** Boulanger 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.

**2.3.** Les produits demeurent la propriété de Boulanger jusqu'à 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 3 - LA COMMANDE - VALIDATION DE COMMANDE

**3.1.** Les commandes sont effectuées sur le site internet [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com).

**3.2.** Les commandes peuvent également être effectuées par téléphone au 0825.850.850 depuis la France Métropolitaine (0,15 €uros TTC/min) tous les jours (hors 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai, 25 décembre) de 8h à 22 heures.

**3.3.** Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

**3.4.** Pour passer commande, le Client suit les différentes étapes de commande défilant sur le site, savoir la sélection du ou des articles choisis par la rubrique " mon panier ", l'identification Client par la rubrique " coordonnées ", les modalités et conditions de livraison par la rubrique " livraison ", les modalités de paiement par la rubrique " paiement " et la finalisation de la commande par la rubrique " confirmation ".

**3.5.** L'attention du Client est particulièrement attirée sur le mode d'acceptation de la commande passée sur le site internet [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com). Lorsque le Client passe sa commande il doit confirmer celle-ci par la technique du « double-clic », c'est-à-dire qu'après avoir sélectionné des produits ajoutés au panier, le Client doit contrôler et éventuellement corriger le contenu de son panier (identification, quantité de produits sélectionnées, prix, modalités et frais de livraison...) avant de le valider en cliquant sur « je valide ma livraison », puis il reconnaît accepter les présentes CGV avant de cliquer sur le bouton « je paye », enfin il valide sa commande après avoir rempli ses coordonnées bancaires. Le " double clic " vaut "signature électronique" et équivaut à une signature manuscrite. Il constitue une acceptation irrévocable et sans réserve de la commande par le Client. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Boulanger sur Internet ou par téléphone constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la société et ses clients.

**3.6.** Les informations contractuelles relatives à la commande (dont notamment le n° de la commande) feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail en temps utile et au plus tard au moment de la livraison/délivrance. Boulanger conseille vivement au Client d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable cette confirmation de commande à titre de preuve. Une facture numérique est mise à la disposition du Client dans l'espace " mon compte ". Là encore,

Boulanger conseille vivement au Client d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable cette facture à titre de preuve.

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

**3.8.** La société Boulanger 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 Boulanger ou avec un autre site marchand.

**3.9.** Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente.

#### **ARTICLE 4 - CONTROLE ANTI FRAUDES**

Dans le but de renforcer le niveau de sécurité lié aux transactions financières effectuées sur le site internet et de protéger BOULANGER et ses clients contre d'éventuels phénomènes d'usurpation d'identité ou de tentative de fraude, les données collectées par BOULANGER auprès de ses clients dans le cadre d'une commande sont susceptibles d'être communiquées à son partenaire Oney Tech à des fins d'analyse et d'évaluation d'un niveau de confiance lié à chaque commande.

Dans le cadre de ces procédures, Boulanger ou toute personne mandatée par elle, se réserve de même la faculté de solliciter du Client les pièces nécessaires à l'exécution de la commande : justificatifs de domicile et de nom du Client mais également ceux de la personne indiquée pour la livraison. Ces demandes seront faites par courrier électronique et/ou par courrier avec accusé de réception.

Oney Tech conservera les données ainsi collectées à des fins d'enrichissement et de gestion de son système d'analyse des commandes. Par ailleurs, la survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier d'incidents de paiement mis en œuvre par Oney Tech. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition que vous pouvez exercer à tout moment auprès d'Oney Tech en sa qualité de responsable du traitement, à l'adresse électronique « contact@sellsecure.com » ou à l'adresse postale suivante : Oney Tech – 4/6 Rue Jeanne Maillote - 59110 La Madeleine ».

#### **ARTICLE 5 - DISPONIBILITE**

**5.1.** Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

**5.2.** En cas d'indisponibilité de produit après passation de la commande, le Client sera informé du délai sous lequel le produit sera rendu disponible. Le Client qui ne désire pas attendre cette mise à disposition ou en cas d'indisponibilité définitive du produit, est remboursé de la totalité des sommes versées si son compte bancaire a été débité et ce dans les 14 jours suivant l'annulation de la commande conformément à l'article L. 216-3 du code de la consommation.

#### **ARTICLE 6 - PAIEMENT**

**6.1.** Au comptant au jour de la commande.

Le paiement s'effectue : Par carte bancaire portant l'un des sigles suivants : CB, Visa, Mastercard. La commande ne sera considérée comme acceptée par Boulanger que lorsque les centres de paiement bancaire concernés, auront donné leur accord et que Boulanger aura validé la commande au regard de ses critères d'acceptation de risques. En cas d'acceptation du dossier par le centre de paiement et par Boulanger, le client en sera informé par l'envoi de la confirmation de la commande par courrier électronique. En cas de refus du dossier, la commande sera automatiquement refusée et le client en sera également informé par courrier électronique.

**6.2.** Par financement.

- Le paiement s'effectue par financement avec un établissement financier dont Boulanger.com est mandataire exclusif en opérations de banque et service de paiement, le client devra fournir les informations nécessaires à l'établissement d'un dossier de financement en complétant le formulaire prévu à cet effet et disponible lors de la sélection du moyen de paiement. A réception des informations du client, boulanger.com effectuera une demande d'accord préalable de financement auprès de son partenaire. En cas de refus de la part de l'organisme financier partenaire, le refus sera notifié au client par email. Dans ce cas, le client pourra sélectionner un autre moyen de paiement, à défaut, sa commande sera automatiquement annulée. En cas d'accord préalable du partenaire financier, un dossier complet sera expédié au client et devra être retourné dûment complété et accompagné des pièces justificatives indiquées à l'adresse donnée par l'établissement financier.

- Le paiement de votre commande en 3X ou 4X par CB à partir de 100€ d'achats avec Facility Pay

Notre partenaire Oney Banque Accord vous propose une solution de financement dénommée Facility Pay, qui permet de payer vos achats de 100€ à 2000€ en trois fois ou quatre fois avec votre carte bancaire. Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France Métropolitaine et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie.

Les cartes à autorisation systématique de type Electron ou Maestro, les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

Pour le paiement en 3 fois : le coût du financement est 1,5% du montant total de la commande.

Exemple pour un achat de 250€, apport de 87.08€, puis 2 mensualités de 83.33€, coût du financement de 3.74€ au TAEG fixe de 19.94%.

Pour le paiement en 4 fois : le coût du financement est de 2,2% du montant total de la commande.

Exemple pour un achat de 400€, apport de 108.80€, suivie de 3 mensualités de 100€, coût du financement de 8.80€ au TAEG fixe de 19.61%.

Pour le paiement en 3 fois Sans Frais à partir de 100€ d'achat : le coût du financement est 0% du montant total de la commande.

Exemple pour un achat de 300€, apport de 100€, puis 2 mensualités de 100€, coût du financement de 0€ au TAEG fixe de 0%.

Pour le paiement en 4 fois Sans Frais à partir de 250€ d'achat : le coût du financement est 0% du montant total de la commande.

Exemple pour un achat de 400€, apport de 100€, puis 3 mensualités de 100€, coût du financement de 0€ au TAEG fixe de 0%.

Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet Facility Pay de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider.

Vous saisissez vos informations personnelles, prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auquel vous souhaitez souscrire et notifiez votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante.

Vous reconnaissiez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit.

Facility Pay est une solution de financement d'Oney, marque de Banque Accord. Offre sous réserve d'acceptation par Banque Accord – SA au capital de 28 981 280€ - 40 avenue de Flandre 59170 Croix – RCS Lille Métropole 546 380 197 – n°Orias 07 023 261 [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Correspondance : CS 60006 – 59895 Lille cedex 9 – [www.banque-accord.fr](http://www.banque-accord.fr)

## ARTICLE 7 - LIVRAISON / DELIVRANCE

### 7.1. Les modes de livraison et de délivrance des marchandises.

Boulanger vous propose des modes de livraison ou de délivrance différents selon la nature du produit.

Ainsi :

- Livraison dans un rayon de 30 kms maximum autour des points de vente BOULANGER : Pour les produits dits "encombrants ". Après prise de rendez-vous téléphonique avec le Service Clientèle (voir article 16), ces produits sont livrés à l'adresse de livraison renseignée lors de la commande. Cette livraison comprend le dépôt du produit dans la pièce et à l'emplacement souhaités par le destinataire et sa mise en service (sauf pour les hottes).

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

Le Client est seul responsable d'un défaut de livraison et/ou de dépôt, dû à un manque d'indications lors de la commande. De plus, la mise en service (sauf pour les hottes) ne pourra être réalisée que si les travaux de branchement ont été effectués préalablement ; elle comprend : la vérification du bon fonctionnement ; l'explication de l'utilisation ; la remise de la notice d'emploi et d'entretien en français ; la remise du certificat de garantie du constructeur, s'il existe. 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.

La liste des produits encombrants est la suivante :

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

- Livraison en France Métropolitaine à l'exclusion de tout autre territoire : Pour les produits non encombrants. Ces produits sont livrés à l'adresse de livraison renseignée lors de la commande. Les produits sont livrés au seuil de l'habitation, c'est-à-dire à la porte de la maison du destinataire ou au pied de son immeuble en cas d'appartement. Cette livraison n'inclut ni installation ni mise en service.

- **Enlèvement dans un Point relais** : Pour les produits de moins de 10 kg. Ces produits peuvent être enlevés en Point Relais, uniquement si le Client a sélectionné ce choix lors de la passation de sa commande. Le Point Relais le plus proche de l'adresse de livraison sera annoncé lors de la prise de commande.

#### **7.2. Les dispositions communes aux 3 modes de livraison ci-avant développées :**

**7.2.1** Les frais d'envoi sont indiqués dans le tableau " délais et coûts de livraison " disponible à l'adresse suivante : <http://www.boulanger.com/info/corporate/conditions-generales-vente/livraison/>.

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

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

#### **7.3. Les dispositions propres aux produits livrables :**

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

**7.3.2.** Boulanger ne saurait être tenue responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement. Le délai maximum de livraison est de 30 jours. En cas de retard d'expédition, la commande ne sera pas annulée. Boulanger informera le Client de ce retard par mail. Le Client pourra en ce cas décider d'annuler sa commande. Dans l'hypothèse où la commande n'aurait pas encore été expédiée lors de la réception de l'avis d'annulation du Client, la livraison sera alors bloquée et le Client remboursé des sommes éventuellement débitées dans les 14 jours suivant la réception dudit avis d'annulation conformément à l'article L. 216-3 du code de la consommation. Dans l'hypothèse où cette dernière aurait été expédiée, le Client disposera toujours de la faculté d'annuler sa commande en refusant le colis. En ce cas, Boulanger procédera au remboursement des produits ainsi que des frais de retour dans les 14 jours suivants sa réception du retour du colis refusé complet et dans son état d'origine.

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

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

#### **7.4. Les dispositions propres aux produits à retirer en Points Relais :**

La mise à disposition du produit au Point Relais est communiquée au Client par e-mail. A compter de ce message, le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrables pour retirer son produit.

### **ARTICLE 8 - CONFORMITE**

**8.1.** Hors le cas de la garantie légale de conformité traitée en article 12 ci-après, le Client doit vérifier la conformité de la marchandise livrée ou enlevée avant de signer tout document de livraison. En cas de constat d'anomalie, le Client indiquera ses réserves directement sur le document de livraison, suivies de sa signature. En cas de constat d'anomalie sérieuse (emballages déchirés, ouverts, produits manquants, endommagés...), le Client refusera le colis et précisera sur le document de livraison les motifs de son refus. Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou toute personne habilitée à recevoir le colis en son nom, a signé le document de livraison. Le Client doit également confirmer les réserves au Service Clientèle Boulanger.com (à l'adresse suivante : Service Clientèle Boulanger.com, Avenue de la Motte, 59810 LESQUIN) dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du ou des articles. Si le Client n'a pas eu la possibilité de vérifier effectivement le bon état du colis, il dispose d'un délai de 10 jours suivant la réception pour notifier ses réserves

Toute réclamation formulée hors de ces délais ne pourra être acceptée.

**8.2.** Boulanger s'engage à rembourser ou à échanger les produits qui ne seraient pas conformes à la commande du Client. Pour ce faire, le Client adressera par écrit (mail à [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) ou courrier recommandé avec accusé de réception au Service Clientèle Boulanger.com, Avenue de la Motte, BP 137, 59810 LESQUIN) dans les 15 jours de la livraison ou du retrait du ou des produits, toute réclamation relative à la non-conformité d'un produit par rapport à sa commande et spécifiera à cette occasion son choix entre le remboursement ou l'échange. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée.

En cas de demande d'échange par le client, la procédure établie en article 9 ci-après doit être dûment respectée, et le Service Clientèle Boulanger.com lui communiquera la procédure à suivre.

**8.3** Dans tous les cas visés au présent article 8, le retour des produits ne pourra être accepté que pour les produits complets, dans leur état d'origine (emballage d'origine, notice, accessoires...). Dans ces mêmes cas, les frais de retour seront remboursés par Boulanger.

### **ARTICLE 9 – RETRACTATION**

## 9.1 Principe

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat ou de la réception de son article pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs articles livrés séparément le délai court à compter de la réception du dernier article.

## 9.2 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe Boulanger 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'ambigüité exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai de 14 jours susmentionné.

Le Client peut également contacter Boulanger :

- par email sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) à l'adresse suivante : <http://www.boulanger.fr/content/bfr/contact/retour.htm>
- par téléphone au 03.20.49.47.90 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) tous les jours (hors 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai et 25 décembre) de 8h à 22 heures, en se munissant de son numéro de facture

Boulanger accuse réception, sans délai, de la rétractation du Client par email.

## 9.3 Exceptions

Conformément aux dispositions 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 (huiles, vinaigres, fûts de bière, bonbons, cafés, farines, etc.)
- 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 (brosses à dents électriques, épilateurs, rasoirs, tondeuses à barbe, casques intra-auriculaire, etc.)
- les enregistrements audio ou vidéo, ou les logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison (jeux vidéo, jeux PC, DVD, etc.)
- 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 (téléchargements de jeux, de musique, de sonneries de téléphone, développement photos, coffrets cadeau, etc.)

## 9.4 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 Boulanger, les frais de retour étant à la charge du Client.

Le Client doit renvoyer son article à l'adresse suivante :

### SAV [BOULANGER.COM](http://BOULANGER.COM)

Centre de retour

Parcolog 2 - Quai 01  
256 Boulevard Eugène Thomas  
62110 Hénin Beaumont

Pour les articles qui ne peuvent être retournés par le Poste en raison de leur nature (article de plus de 30 kg), vous trouverez ci-dessous une estimation des frais de retour auprès d'un transporteur de votre choix. Le montant des frais de retour sera à la charge du Client.

Cette estimation n'engage pas BOULANGER, le prix à payer pour le renvoi de votre article pourra 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 BOULANGER.

Gros électroménager : Réfrigérateur, Lave-linge, Sèche-linge, Lave-vaisselle, Four, Cuisinière, Congélateur, etc.	Entre 50€ et 200€
TV	Entre 50€ et 200€
Autres articles > 30 kg : Home-cinéma,	Entre 50€ et 200€

Barbecue, Parasols chauffants, etc.

De droit commun, les marchandises voyagent aux risques et périls du Client et à ce titre, BOULANGER conseille tout particulièrement au Client de prendre toutes les assurances appropriées pour couvrir ce risque et/ou toutes mesures appropriées pour une protection optimale du produit.

Le Client peut également rendre son article dans l'un des magasins BOULANGER aux jours et horaires d'ouverture.

#### 9.5 Remboursement

Le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle Boulanger est informée de la décision du Client de se rétracter.

Si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard, seul le montant de la livraison standard sera remboursé.

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.

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 restante à courir du chèque-fidélité ou de la carte-cadeaux.

Toutefois, 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. Pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien le Client doit uniquement le manipuler et l'inspecter d'une manière qui lui serait également permise en magasin. Le Client doit manipuler et inspecter l'article, pendant la période de rétractation, avec toute la précaution nécessaire.

#### 9.6 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 10 - SECURISATION

Les informations relatives à la carte de crédit du Client bénéficiant du procédé de cryptage SSL. Ces informations sont directement adressées à la Banque de la société Boulanger, elles ne transitent donc pas et ne sont donc pas stockées sur les serveurs Boulanger.

### ARTICLE 11 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, images et photographies, marques et bases de données reproduits et intégrés sur le site Boulanger.com sont protégés, pour le monde entier, au titre notamment de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur. A ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé est autorisée. Toute reproduction totale ou partielle du site Boulanger.com est strictement interdite.

### ARTICLE 12 - CONTRAT DE GARANTIE ET DE SERVICE APRES VENTE

#### 12.1. Garanties Légales

Indépendamment de la garantie contractuelle développée ci-après, 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.

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 1<sup>er</sup> 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.

## 12.2. Garantie Contractuelle et Prestations Payantes

	Garantie contractuelle	Prestations payantes
<b>Prix</b>	Rien à payer en sus du prix de vente	<b>A l'intervention :</b> suivant prix porté à la connaissance de l'acheteur <b>Au forfait :</b> par la souscription d'une extension de garantie qui porte la garantie contractuelle jusqu'à une date précisée sur la facture (étant ici précisé que cette garantie contractuelle est d'une durée maximale de 5 ans) et ce, à compter de la date de livraison ou d'enlèvement.
<b>Durée</b>	Nos produits sont garantis 2 ans, à l'exclusion : <ul style="list-style-type: none"><li>■ des produits dont la durée de garantie est précisée sur la fiche produit et sur la facture ;</li><li>■ des accessoires soumis à la garantie constructeur.</li></ul>	Nos produits sont garantis sous les conditions de durée indiquées sur la facture.
<b>Point de départ</b>	Livraison ou enlèvement	Soit à l'échéance de la garantie contractuelle soit à la délivrance du produit, selon le type de prestations payantes
<b>1) Réparation de l'appareil</b>	OBSERVATIONS	OBSERVATIONS
Remplacement des pièces		
Garanties des pièces remplacées		

Main d'œuvre	Voir conditions ci-dessous	Voir conditions ci-dessous
Déplacements		
Transport de pièces		
Transport de l'appareil		
Délai d'intervention	3 jours ouvrés qui suivent votre appel, sauf cas fortuit.	
<b>2) Remplacement ou indemnisation de l'appareil</b>		<p>En cas d'impossibilité de réparation reconnue par le vendeur et le constructeur.</p> <p>Par impossibilité de réparation, les Parties entendent impossibilité technique (ex : pièce non disponible), et/ou impossibilité économique (coût de la réparation supérieure à la valeur vénale résiduelle du produit).</p> <p>Ainsi, lorsque votre appareil est reconnu irréparable, BOULANGER s'engage, <b>selon votre souhait :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 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,</li> <li>. soit à remplacer votre appareil par un produit de substitution (neuf ou remis à neuf) équivalent en terme de fonction, de qualité et de technicité, indépendamment du prix du produit de remplacement au jour du remplacement,</li> <li>. 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.</li> </ul>
<b>3) Autres Prestations</b>		<p>Prêt d'un TV, 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.</p> <p>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.</p> <p>1. Prêt dans les mêmes conditions de la garantie contractuelle.</p> <p>2. Reprise de l'appareil : A l'expiration de l'extension de garantie portant la garantie contractuelle à 5 ans, et pendant la 6ème et 7ème année, si vous achetez un appareil de remplacement avec souscription d'une extension de garantie d'une durée de 5 ans, Boulanger.com vous proposera de reprendre votre ancien appareil 20% du prix payé, dans la limite toutefois de 20% du prix du nouvel appareil.</p>

#### CONDITIONS DE LA GARANTIE CONTRACTUELLE ET DES PRESTATIONS PAYANTES :

. 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, Boulanger.com s'engage à assurer le bon fonctionnement des appareils ayant subi une panne d'origine interne.

Article 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* ».

A/. Cette garantie couvre :

- le remplacement des pièces défectueuses ;
- la main-d'œuvre ;
- les frais de déplacement en France métropolitaine, Corse comprise, excepté les îles non reliées au continent par un pont ou un tunnel, pour les appareils suivants :

- Ecrans ≥ 101cm/40";;	- Lave vaisselle ;	- Cuisson encastrable ;
- Lave-linge, Sèche-linge ;	- Réfrigérateur, Congélateur ;	- Hotte;

B/. Pour les autres appareils, les modalités de mise en œuvre de la garantie, sont :

- Le Client doit rapporter son produit au pôle Services d'un magasin BOULANGER,
- Ou

- Il doit prendre contact avec le Service Clientèle Boulanger au 03.20.49.47.90 du lundi au samedi (hors jours fériés) de 9 à 20 heures, en se munissant de son n° de facture. Selon la marque, la nature et la localisation du produit, le Service

Clientèle décidera à sa convenance, et ce uniquement si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas rapporter le produit au pôle Services magasin, de :

- soit d'intervenir sur le site ;
- soit de demander au Client de déposer le produit dans une station technique agréée située à proximité du lieu de localisation du produit ;
- soit de demander au Client de retourner le produit au Centre de retour BOULANGER de Hénin Beaumont dont l'adresse sera transmise au Client par message électronique. En ce cas, les frais de port resteront à la charge du Client mais les frais de réexpédition seront supportés par Boulanger.

Dans ces deux derniers cas, il est précisé au Client que le produit transmis à la station technique agréée ou au Centre de retour voyage à ses risques et périls et ainsi Boulanger conseille tout particulièrement au Client de prendre toutes les assurances appropriées pour couvrir ce risque et/ou toutes mesures appropriées pour une protection optimale du produit.

#### C./ Validité de l'extension de garantie

- a) L'application de la garantie contractuelle et de l'extension de garantie est subordonnée à la présentation à chaque intervention du numéro 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 sollicités auprès du Service Clientèle Boulanger.com au 03.20.49.47.90 et 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) Dans le cas d'un déménagement hors rayon d'intervention, 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.

#### D./ Exclusion de la garantie NE SONT PAS COUVERTS :

- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les dommages résultant d'utilisation d'énergie, d'emploi ou d'installation non conforme aux prescriptions du constructeur ou négligences.
- Le remplacement des accessoires (tels que : filtres, brosse et flexible d'aspirateur, ...), le remplacement des batteries, ampoules, tubes et lampes de rétroprojecteur et vidéoprojecteur, .... et toutes pièces de présentation n'entrant 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 des vices cachés
- la garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir bon de garantie).

#### CONDITIONS PARTICULIERES DE GARANTIE :

Certains produits et services sont soumis à des conditions de garantie particulières. Ces conditions particulières sont remises dans le colis. Les conditions générales de garantie et de vente Boulanger.com 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.

#### LITIGES EVENTUELS

En cas de difficultés dans l'application du contrat de garantie et de service après-vente, l'acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide :

- D'une association de consommateurs,
- Ou d'une organisation professionnelle de la branche,
- Ou de tout autre conseil de son choix.

Il est rappelé que la recherche de solution amiable n'interrompt pas les délais d'action de la garantie légale (voir art.12.1) ni la durée de la garantie contractuelle.

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.

## Article 13. CONTRAT D'ASSURANCE VOL ET CASSE

### Information droit de renonciation Multi-assurance affinitaire

Annexe à l'article A. 112-1 Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation mentionné à l'article L.112-10 du code des assurances.

« Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des sinistres garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat ».

Réf : EQ/EG/0598 du 19/11/2015

Contrat d'assurance AC 484644 souscrit par BOULANGER SA au capital de 36 649 970€ siège social sis Avenue de la Motte 59810 Lesquin – RCS Lille métropole n°347 384 570 au nom et pour son compte et au nom et pour le compte de la société Cap Boulanger Holding SNC (siège social : Avenue de la Motte 59810 Lesquin, RCS LILLE n° 349 210 237) et de la société Cap Boulanger SCS (siège social : Avenue de la Motte 59810 Lesquin, RCS LILLE n° 392 327 807) et ses filiales, par l'intermédiaire de la société de courtage d'assurances « EGA INNOSERVE » Résidence Elysée, 517, Avenue de la République 59700 Marcq en Baroeul - SARL au capital de 20 000 € - siège social : 17 rue Saint Henri 59110 La Madeleine RCS LILLE B445 293 947 (garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L 530-1 et L 530-2 du Code des Assurances) immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 022 938, auprès de L'Équité, SA au capital de 22 469 320 euros. Entreprise régie par le Code des assurances - 572 084 697 RCS Paris. Siège Social : 2 rue Pillet-Will 75009 Paris. Société appartenant au Groupe Generali immatriculé sur le registre italien des groupes d'assurances sous le numéro 026. Le gestionnaire des prélèvements pour le compte de L'EQUITE est ATM, SARL de courtage en assurance au capital de 200 000 € - RCS Le Mans 441 989 795 - siège social 5 rue Carnot, BP 80156, 72303 SABLE Cedex - Adresse postale et Centre de gestion : 49 Avenue du Grésillé, CS 70440, 49004 ANGERS Cedex 01 - inscrit à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le N°07 026 312. L'EQUITE, ATM Assurances et EGA INNOSERVE sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 61 rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09.

### OPTIONS AU CHOIX :

Option A : Dommage et vol caractérisé de l'Appareil garanti.

Option B : Bris d'écran de l'ordinateur portable.

L'option souscrite est mentionnée sur la commande ou sur la facture d'achat délivrée par le magasin Boulanger ou le site internet [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) et validée par le montant de la cotisation y figurant.

Seule la facture d'achat de l'Appareil garanti fait foi de la souscription de l'assurance et de l'option choisie par le client.

## 1 DÉFINITIONS

**Adhérent / Assuré** : Personne physique ou morale résidant habituellement en France et propriétaire ou utilisateur de l'Appareil garanti avec le consentement de l'Adhérent et ayant effectué son achat en magasin Boulanger ou sur le site internet [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com)

**Appareil garanti** : Appareil acheté dans une enseigne Boulanger ou sur le site internet [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) désigné sur la facture d'achat (type, modèle et références).

**Avoir** : Document édité et remis par Boulanger à l'Assuré suite à un sinistre total pris en charge par le présent contrat. Son montant sera égal à la valeur d'achat TTC (remise déduite) de l'Appareil garanti au jour du sinistre et sera à valoir sur l'achat d'un produit de remplacement de même fonction.

La durée de validité de l'Avoir est de 3 mois maximum à compter de sa date d'édition, à défaut d'utilisation dans ce délai, l'avoir délivré ne sera plus valable mais pourra donner lieu à renouvellement. Il devra être utilisé en une seule fois sur présentation en caisse dans un magasin de l'enseigne Boulanger au choix de l'Adhérent/Assuré. Tout ou partie de l'Avoir non utilisé sera perdu et ne pourra donner lieu à un remboursement en espèces totalement ou partiellement.

**Sinistre total** : un sinistre est dit « total » :

- lorsque l'Appareil garanti est disparu suite à un vol caractérisé, pris en charge par le présent contrat,
- ou
- lorsque le coût de remise en état suite à un dommage, pris en charge par le présent contrat, est supérieur au prix d'achat TTC de l'Appareil garanti au jour du sinistre.

**Remise** : diminution de prix accordée sur l'achat de l'Appareil par l'enseigne Boulanger.

**Carte SIM** : La carte délivrée au titre du contrat d'abonnement auprès de l'Opérateur de l'Assuré et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti lorsque celui-ci est un téléphone mobile.

**Carte USIM** : La carte délivrée au titre du contrat d'abonnement auprès de l'Opérateur de l'Assuré et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti lorsque celui-ci est un téléphone mobile, un ordinateur portable ou une tablette.

**Dommage** : Toute détérioration ou toute destruction extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti.

**Bris d'écran d'ordinateur portable** : Toute détérioration ou toute destruction extérieurement visible de l'écran de l'ordinateur portable, nuisant à son bon fonctionnement.

**Vol caractérisé** : Soustraction frauduleuse de l'appareil garanti commise avec Agression de l'Assuré ou avec Effraction d'un local immobilier clos et fermé à clé ou d'un véhicule motorisé terrestre à 4 (quatre) roues.

- **Vol avec Aggression** : Tout vol avec violence ou menace physique ou verbale, exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de l'Appareil garanti.
- **Vol avec Effraction** : Tout vol avec forcement, dégradation, destruction d'un dispositif de fermeture ou action frauduleuse permettant de libérer un dispositif de fermeture sans le forcer ni le dégrader.

**Négligence** : Défaut de précaution, de prudence ou de vigilance qui a facilité ou est à l'origine d'un vol ou d'un dommage matériel. Constitue notamment une négligence au sens du contrat le fait de laisser l'Appareil garanti :

- à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de vol, de chute ou de détérioration,
- ou à l'extérieur, sous l'influence des intempéries climatiques,
- ou posé sur le sol, sur le bord d'un évier, sur le rebord d'une fenêtre, sur un siège.

**Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré ou l'Adhérent, leur conjoint ou leur concubin, le partenaire lié par un PACS, leurs ascendants ou descendants, leurs préposés lorsque l'Assuré ou l'Adhérent est une personne morale.

## 2 OBJET ET LIMITES DE GARANTIES

Option A : Garanties dommage et vol caractérisé

Les garanties couvrent, pour l'Appareil garanti, les sinistres, dommages et prestations suivants, dans les limites ci-après définies :

- En cas de Dommage : la garantie couvre la réparation de l'Appareil garanti. Si le coût de réparation dépasse la valeur d'achat TTC (remise déduite) de l'Appareil garanti au jour du sinistre, l'Assuré bénéficiera d'un remboursement sous la forme d'un Avoir à utiliser en une seule fois dans les 3 mois qui suivent sa date d'édition, à défaut d'utilisation dans ce délai, l'avoir délivré ne sera plus valable mais pourra donner lieu à renouvellement.

- En cas de Vol caractérisé de l'Appareil garanti commis avec Agression de l'Assuré ou avec Effraction d'un local immobilier clos et fermé à clé ou d'un véhicule motorisé terrestre à 4 (quatre) roues, et selon les modalités stipulées à l'article 1- Définitions - : L'Assuré bénéficiera d'un remboursement sous la forme d'un Avoir à utiliser en une seule fois dans les 3 mois qui suivent sa date d'édition, à défaut d'utilisation dans ce délai, l'avoir délivré ne sera plus valable mais pourra donner lieu à renouvellement. Il devra être utilisé en une seule fois sur présentation en caisse. Tout ou partie de l'Avoir non utilisé sera perdu et ne pourra donner lieu à un remboursement en espèces totalement ou partiellement.

Les garanties dommage et vol sont limitées par sinistre au prix d'achat TTC (remise déduite) de l'Appareil garanti au jour du sinistre.

La garantie est limitée à un seul sinistre total (Dommage et vol), à la suite de quoi le contrat prend automatiquement fin et l'intégralité de la cotisation de la première année d'assurance reste acquise à l'Assureur (voir article 8).

- Utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou USIM en cas de Vol caractérisé de l'Appareil garanti commis avec Aggression de l'Assuré ou avec Effraction d'un local immobilier clos et fermé à clé ou d'un véhicule motorisé terrestre à 4 (quatre) roues, et selon les modalités stipulées à l'article 1 - Définitions - : La garantie couvre le remboursement du prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers entre l'heure du vol telle que déclarée dans le dépôt de plainte du Vol caractérisé et l'enregistrement de la mise en opposition de la Carte SIM ou USIM auprès de l'opérateur concerné, dans la limite de 500 euros par sinistre et par année d'adhésion, pour les seules communications frauduleuses effectuées dans les 48 (quarante-huit) heures suivant la date du Vol caractérisé.

- Frais de remplacement de la Carte SIM ou USIM en cas de Vol caractérisé de l'Appareil garanti, commis avec Aggression de l'Assuré ou avec Effraction d'un local immobilier clos et fermé à clé ou d'un véhicule motorisé terrestre à 4 (quatre) roues, et selon les modalités stipulées à l'article 1 - Définitions - : La garantie couvre le remboursement des frais de remplacement d'une nouvelle Carte SIM ou USIM dans la limite de 25€ par sinistre.

#### Option B : Garantie bris d'écran d'ordinateur portable

Suite à un dommage, la garantie couvre la réparation de l'écran de l'ordinateur portable garanti, dans la limite du prix d'achat TTC (remise déduite) de l'Appareil garanti au jour du sinistre.

### **3 EXCLUSIONS DES GARANTIES DES OPTIONS A ET B**

- LE VOL COMMIS SANS AGRESSION DE L'ASSURE OU SANS EFFRACTION.**
- LE VOL COMMIS DANS DES VESTIAIRES, CASIERS, TIROIRS, TENTES ET CARAVANES, MEME AVEC EFFRACTION.**
- L'OUBLI, LA PERTE, LE VOL OU LE DOMMAGE RESULTANT DE LA NEGLIGENCE DE L'ADHERENT/ASSURE, LA DISPARITION DE L'APPAREIL GARANTI.**
- LE VOL DANS UN VEHICULE AUTRE QU'UN VEHICULE MOTORISE TERRESTRE A 4 (QUATRE) ROUES.**
- LE VOL DANS UN VEHICULE MOTORISE TERRESTRE A 4 (QUATRE) ROUES ENTRE 22H00 ET 7H00 EN STATIONNEMENT.**
- LES PANNEES, DEFAILLANCES OU DEFAUTS, IMPUTABLES A DES CAUSES D'ORIGINE INTERNE, VICES CACHES, OU LIES A L'USURE OU A L'OXYDATION.**
- LES DOMMAGES CAUSES AUX PARTIES EXTERIEURES DE L'APPAREIL GARANTI NE NUISANT PAS AU BON FONCTIONNEMENT DE CELUI-CI, TELS QUE LES RAYURES, LES ECAILLURES, LES EGRATIGNURES.**
- LES DOMMAGES RESULTANT DU NON-RESPECT DES INSTRUCTIONS D'UTILISATION ET D'ENTRETIEN FIGURANT DANS LA NOTICE DU CONSTRUCTEUR.**

- LES FRAIS DE DEVIS SUIVIS OU NON DE REPARATION, ENGAGES DIRECTEMENT PAR L'ASSURE SANS L'ACCORD DE BOULANGER SA.
  - LES FRAIS DE PORT.
  - LES FRAIS DE REPARATION ENGAGES SANS ACCORD PREALABLE OU RELATIFS A L'INTERVENTION D'UN SERVICE APRES-VENTE NON AGREE PAR BOULANGER SA.
  - LES ACCESSOIRES ET CONSOMMABLES (KIT MAINS LIBRES AUTRE QUE CELUI FOURNI AVEC L'APPAREIL D'ORIGINE, CHARGEUR, BATTERIE, CARTES ADDITIONNELLES, CABLES ET PLUS GENERALEMENT TOUS ACCESSOIRES CONNEXES A L'APPAREIL GARANTI).
  - LA FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSAVE DE L'ASSURE, DE L'ADHERENT, OU DE TOUTE PERSONNE AUTRE QU'UN TIERS.
  - LES PREJUDICES OU PERTES FINANCIERES SUBIS PAR L'ADHERENT OU L'ASSURE PENDANT OU SUITE A UN DOMMAGE OU A UN VOL DE L'APPAREIL GARANTI.
  - LES PERTES OU DOMMAGES DE DONNEES OU DE LOGICIELS, CONSECUTIFS AU DOMMAGE OU AU VOL DE L'APPAREIL GARANTI.
- EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE « BRIS D'ECRAN » :**
- LES DOMMAGES CAUSES A D'AUTRES PARTIES DE L'ORDINATEUR QUE L'ECRAN.
  - LE VOL DE L'APPAREIL GARANTI.
  - LES DOMMAGES POUR LESQUELS L'ASSURE EST DANS L'INCAPACITE DE FOURNIR LA TOTALITE DE L'APPAREIL GARANTI.

#### 4 EN CAS DE SINISTRE

Sous peine de non-garantie (sauf cas fortuit ou force majeure) dans la mesure où le manquement causerait un préjudice à l'Assureur, l'Adhérent/l'Assuré doit déclarer le sinistre dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les 5 (cinq) jours suivant la date de la connaissance de celui-ci par courrier ou par e-mail à :

BOULANGER SA - Assurance vol et casse

Avenue de la Motte - 59810 LESQUIN

Tél n° [03 20 49 14 31](tel:0320491431)

(du lundi au vendredi, aux heures de bureau)

E-mail : [volcasse@boulanger.com](mailto:volcasse@boulanger.com)

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Adhérent/l'Assuré doit respecter les dispositions ci-après définies :

**POUR LES CONTRATS DONT LE PAIEMENT EST MENSUEL, EN CAS DE SURVENANCE D'UN SINISTRE PRIS EN CHARGE PAR LE PRESENT CONTRAT AU COURS DE LA PREMIERE ANNEE, IL SERA DEMANDE A L'ADHERENT DE SOLDER LA PRIME ANNUELLE RESTANT DUE PREALABLEMENT AU REMBOURSEMENT DU SINISTRE.**

#### En cas de Vol caractérisé :

- Faire le plus rapidement possible, et dès la connaissance du sinistre, un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes dans lequel doivent être mentionnés le vol de l'Appareil garanti, les circonstances du vol, ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, numéro de série, n° IMEI),

- En cas de vol du téléphone mobile ou d'un ordinateur portable ou tablette fonctionnant avec une carte SIM ou USIM : mettre en opposition, dès la connaissance du sinistre, la Carte SIM ou USIM et le numéro IMEI ou le numéro de série auprès de l'Opérateur concerné.

**Adresser à Boulanger SA les pièces justificatives suivantes :**

- . Copie de la facture d'achat ou N° de compte client sur lequel la facture a été mise à disposition, mentionnant les références du bien garanti, l'adhésion à l'assurance et le paiement de la cotisation d'assurance.
- . La déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du sinistre.
- . Le récépissé du dépôt de plainte pour vol par agression ou effraction auprès des autorités compétentes.
- . La lettre de mise en opposition de la carte SIM ou USIM et du numéro IMEI ou du numéro de série de l'Appareil auprès de l'Opérateur.
- . La copie de la lettre émanant de l'Opérateur confirmant la mise hors service de la carte SIM ou USIM.
- . En cas de vol par agression : un certificat médical ou un témoignage.
- . En cas de vol par effraction : la preuve de l'effraction (déclaration de sinistre à l'assureur Habitation ou Automobile, copie de la facture de remplacement des clés et des serrures).
- . En cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM ou USIM : la copie du contrat d'abonnement souscrit auprès de l'Opérateur ainsi que la facture détaillée attestant le montant des communications effectuées de façon frauduleuse par un Tiers, ou le ticket de caisse (voire le relevé bancaire) lié à l'achat de la dernière recharge, pour les Appareils garantis sans abonnement.
- . En cas de remplacement de la Carte SIM ou USIM : la facture de remplacement de la Carte SIM ou USIM pour la même ligne téléphonique ou abonnement Internet.

**En cas de Dommage (y compris bris d'écran d'ordinateur portable) :**

**- Adresser à Boulanger SA les pièces justificatives suivantes :**

- . La copie de la facture d'achat ou N° de compte client sur lequel la facture a été mise à disposition, mentionnant les références du bien garanti, l'adhésion à l'assurance et le paiement de la cotisation d'assurance.
- . La déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du sinistre.

**Uniquement sur instruction(s) de Boulanger, déposer l'Appareil garanti au SAV du magasin Boulanger.**

A réception de la déclaration, Boulanger communique une référence de dossier Sinistre, référence à rappeler dans chaque correspondance.

Si de mauvaise foi, l'Adhérent / l'Assuré utilise des documents inexacts comme justificatifs, use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou incomplètes, les garanties du contrat d'assurance ne seront pas acquises.

L'Assureur se réserve dans de tels cas, le droit d'exercer des poursuites judiciaires devant les juridictions pénales.

## 5 COTISATION

### 5.1. Contrats souscrits pour une durée ferme de 12 mois.

La cotisation globale est définie selon l'option choisie. Elle est due par le Souscripteur.

La cotisation est payée en une seule fois, à la souscription de l'adhésion. Son montant est indiqué sur la facture d'achat de l'Appareil garanti, valant avis d'échéance et attestant du règlement de la cotisation. La cotisation totale est due par le souscripteur. Le paiement et l'encaissement de cotisations inexacts ou partielles ne sauraient valoir délivrance ou maintien des garanties.

## **5.2. Contrats souscrits pour une durée ferme de 60 mois.**

La cotisation globale est définie selon l'option choisie. Elle est due par le Souscripteur.

Le montant de la cotisation totale est indiqué sur la facture d'achat. Le paiement de la cotisation est fractionné par périodicité mensuelle et par prélèvement automatique sur le compte bancaire désigné à cet effet.

Le paiement et l'encaissement de cotisations inexactes ou partielles ne sauraient valoir délivrance ou maintien des garanties.

Lorsqu'il est prévu un règlement de la cotisation de manière fractionnée conformément au 5.2 ci-dessus, le fractionnement cessera dès qu'une fraction de prime sera impayée ou, en cas de prélèvement, dès qu'un prélèvement sera refusé par l'établissement bancaire de l'Adhérent.

L'intégralité de la cotisation de l'année d'assurance en cours, déduction faite des fractions de cotisation déjà réglées, sera alors immédiatement exigible.

Le mode de paiement annuel sera alors prévu pour les cotisations ultérieures.

En cas de non-paiement de tout ou partie de la cotisation annuelle ou mensuelle 10 (dix) jours après son échéance, une mise en demeure pourra être envoyée à l'Adhérent. Faute de règlement de la prime impayée dans les 30 (trente) jours de l'envoi de cette mise en demeure, les garanties seront suspendues. Si le paiement intervient dans les 10 (dix) jours de cette suspension, les garanties reprendront le lendemain midi du paiement. A défaut, le contrat sera résilié 10 (dix) jours après la date de suspension des garanties (article L. 113-3 du Code des Assurances). Tout incident de paiement entraînera, outre la mise en demeure de l'Adhérent et le recouvrement de la cotisation, la perception de frais de recouvrement de 6 (six) euros à régler par l'Adhérent.

## **6 EFFET ET DURÉE DES GARANTIES**

Le présent contrat est conclu selon le choix de l'Adhérent, mentionné sur la facture d'achat de l'Appareil garanti :

- Soit pour une durée ferme de 12 mois non renouvelable.
- Soit pour une durée ferme de 60 mois, non renouvelable. Dans ce cas, après les 12 premiers mois de son contrat, l'Adhérent peut résilier son contrat à tout moment, sous réserve du respect des conditions de l'article 8 ci-après.

Les garanties prennent effet à compter de la date de délivrance de l'Appareil garanti et sous réserve du règlement de la cotisation ou, en cas de paiement fractionné, de la première cotisation.

## **7 TERRITORIALITE**

Les garanties produisent leurs effets dans le Monde entier.

## **8 CESSATION DES GARANTIES**

Les garanties prennent fin :

- A l'expiration de la période de validité des garanties telle que définie par l'article 6 « Effet et durée des garanties »,
- A tout moment, sur demande de l'assuré, à partir du 13<sup>ème</sup> mois à compter de la date d'effet du contrat souscrit pour une durée ferme de 60 mois et dont la cotisation est payée mensuellement.
- En cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil garanti n'entraînant pas la mise en jeu des garanties. Dans ce cas, il sera remboursé à l'assuré la portion de cotisation payée d'avance et correspondant à la période pendant laquelle le risque n'a plus couru

Suite à un sinistre pris en charge par le présent contrat. L'intégralité de la cotisation de la première année d'assurance restera acquise à l'assureur.

## **9 DISPOSITIONS DIVERSES**

## **9.1 Correspondance / Accueil téléphonique :**

Toutes demandes de renseignements, précisions complémentaires ou déclarations de sinistre devront être faites à Boulanger SA dont les coordonnées sont mentionnées à l'article 4.

## **9.2 Déclaration de risque :**

Conformément aux articles L113-8 et L113-9 du Code des Assurances : Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du sinistre connus de l'assuré l'expose à des sanctions telles que la nullité du contrat ou la réduction de l'indemnité.

## **9.3 Loi applicable – tribunaux compétents :**

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par le droit Français.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des Tribunaux Français.

## **9.4 Langue utilisée :**

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue Française.

## **9.5 Subrogation :**

Conformément à l'article L121-12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence des indemnités versées par lui, dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers responsables du sinistre.

## **9.6 Pluralité d'assurances :**

Conformément aux dispositions de l'article L121-4 du Code des Assurances, quand plusieurs assurances pour un même intérêt, contre un même risque, sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L121-1 du Code des Assurances.

Dans ces limites, vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix. Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues à l'article L121-3 du code des assurances (nullité du contrat plus dommages et intérêts) sont applicables.

## **9.7 Prescription :**

Conformément aux dispositions des articles L 114-1, L 114-2 et L 114-3 du Code des assurances :

### "Article L 114 – 1

*Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.*

*Toutefois, ce délai ne court :*

- 1. En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;*
- 2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.*

*Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.*

*La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.*

*Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2., les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.*

### Article L 114 – 2

*La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.*

*L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.*

### Article L 114 – 3

*Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci."*

Conformément au Code civil, les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (art 2240)
- la demande en justice, même en référé, et même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (art. 2241). Cette interruption vaut jusqu'à l'extinction de l'instance (art 2242) mais est non avenue en cas de désistement du débiteur, s'il laisse périr l'instance ou si sa demande est définitivement rejetée (art 2243),
- une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (art 2244).

## **9.8 Réclamations et procédures de médiation :**

### **• Réclamation :**

Pour toute réclamation relative à la gestion de votre contrat, vos cotisations ou encore vos sinistres, adressez-vous prioritairement à BOULANGER SA qui est en mesure de vous fournir toutes informations et explications.

Si vous ne recevez pas une réponse satisfaisante, vous pouvez adresser votre réclamation écrite (mentionnant les références du dossier concerné et accompagnée d'une copie des éventuelles pièces justificatives) à :

L'Equité – Cellule Qualité - 75433 PARIS Cedex 09.

Nous accuserons réception de votre demande dans les 10 jours de sa réception et vous préciserons le délai prévisible de traitement de celle-ci.

Si votre demande relève du devoir de conseil et d'information de BOULANGER SA en qualité d'intermédiaire ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit lui être exclusivement adressée.

**La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par vous ou par nous.**

### **• Médiation :**

En qualité de membre de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances, L'Equité applique la Charte de la Médiation mise en place au sein de cette Fédération.

Si un litige persiste entre nous après examen de votre demande par notre service réclamations, vous pouvez saisir le Médiateur de l'assurance, en écrivant à M. le Médiateur de l'Assurance -TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 9.

Nous vous précisons cependant que le Médiateur ne peut être saisi qu'après que le Service Réclamations ait été saisi de votre demande et y ait apporté une réponse.

La saisine du médiateur n'est possible que dans la mesure où votre demande n'a pas été soumise à une juridiction.

## **9.9 Informatique et liberté (loi modifiée du 8 janvier 1978) :**

Dans le cadre de la relation d'assurance, BOULANGER est amené à recueillir auprès de vous des données personnelles protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux Fichiers et aux Libertés.

Ces données personnelles sont principalement utilisées pour les finalités suivantes: gestion de la relation d'assurance.

A ce titre, vous êtes informé que les données personnelles vous concernant peuvent être transmises:

- aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec l'EQUITE pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités décrites précédemment ;
- à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à l'EQUITE.

Enfin, toute déclaration fausse ou irrégulière pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude. L'ensemble de ces données peut donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition dans les conditions et limites définies par les articles 38, 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Vous pouvez demander communication et rectification de toute information vous concernant qui figureraient sur tout fichier à usage de l'EQUITE, en écrivant à l'adresse suivante :

L'Equité Direction de la Conformité-75433 PARIS cedex 09 et/ou à BOULANGER, Assurance Vol et Casse – Avenue de la Motte 59810 LESQUIN.

## **9.10 Démarchage en assurances : faculté de renonciation (Article L112-9 du Code des Assurances)**

Conformément aux termes de l'article L 112-9 du Code des Assurances, toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité

commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalité. La lettre recommandée avec demande d'avis de réception doit être adressée à l'assureur conseil dont dépend le contrat ou au siège social de la Compagnie. Toute lettre recommandée adressée à une entité juridique autre sera dépourvue de tout effet.

## **ARTICLE 14 - GARANTIE "REMBOURSEMENT PAR AVOIR"**

Les conditions de cet article sont applicables uniquement aux souscripteurs de la Garantie « Remboursement par avoir » micro-ordinateur ou téléviseur à écran plat.

### **ARTICLE 14.1. GARANTIE "REMBOURSEMENT PAR AVOIR" 2 ANS ET 3 ANS POUR MICRO-ORDINATEUR.**

La Garantie "Remboursement par Avoir" pour micro-ordinateur comprend les prestations d'extension de garantie dans leur étendue et leur durée, l'assistance téléphonique ainsi que l'intervention à domicile, dans les conditions définies ci-après.

**Seuls la mention "Garantie Remboursement par Avoir" et son tarif correspondant, mentionnés sur la facture du Client, font foi de la souscription de la présente garantie.**

#### **14.1.1- Définitions**

##### **Appareils garantis :**

- Le micro-ordinateur, fixe ou portable, dénommé "le micro-ordinateur" pour lequel le client a souscrit la présente garantie "Remboursement par Avoir".
- Le moniteur écran plat acheté en même temps et objet d'une même facture que le micro-ordinateur défini ci-dessus, dénommé "l'écran" (voir les conditions spécifiques à l'article 14.1.2 ci-dessous).

**Panne** : Problème d'origine interne, constaté par Boulanger, entravant le bon fonctionnement du micro-ordinateur et nécessitant le remplacement d'une ou plusieurs pièces détachées (sous réserves des exclusions reprises à l'article 14.1.6 ci-après).

**Remboursement du micro-ordinateur** : Avoir d'un montant égal au prix effectivement payé par le client lors de l'achat du micro-ordinateur faisant l'objet de la présente garantie. Cet Avoir est à valoir sur l'achat d'un micro-ordinateur de remplacement.

#### **14.1.2 - La garantie "Remboursement par Avoir"**

- La souscription de la garantie couvre le remboursement, par Avoir, du micro-ordinateur garanti, en cas de panne constatée par Boulanger. Cet Avoir est à valoir sur l'achat d'un micro-ordinateur de remplacement dans un délai maximum de 3 mois à compter de sa délivrance.

- Les interventions ne nécessitant pas le remplacement de pièce détachée (exemple : soudure) sont prises en charge par la présente garantie sans pour autant donner droit à un remboursement par Avoir du micro-ordinateur et sous réserves des exclusions reprises à l'article 14.1.6 ci-après.

- En cas de panne de l'écran acheté en même temps que le micro-ordinateur fixe, Boulanger procèdera, à sa convenance, à sa réparation ou à son remplacement, et cela pendant toute la durée de la présente garantie.

Le remplacement se fera par un écran identique ou équivalent, voire supérieur, en terme de fonction et de technicité, indépendamment de son prix.

En aucun cas, la panne de l'écran d'un micro-ordinateur fixe ne donne droit à un remboursement par Avoir dudit micro-ordinateur, objet de la présente garantie.

- Si le prix du micro-ordinateur de remplacement est inférieur au montant de l'Avoir, le client aura la possibilité d'utiliser le solde de cet Avoir pour tout autre achat. En cas de panne constatée sur ce nouveau micro-ordinateur, l'Avoir de remboursement sera égal au prix de ce nouveau micro-ordinateur.

- L'Avoir doit être utilisé en une seule fois. Tout ou partie de l'Avoir non utilisé sera perdu et ne pourra donner lieu à un remboursement en espèces.

- Si le prix du micro-ordinateur de remplacement choisi par le client est supérieur au montant de l'Avoir, le client devra payer la différence, par tout moyen de paiement accepté par Boulanger. Si le nouveau micro-ordinateur devait, lui aussi, être remboursé suite à panne, le nouvel Avoir émis serait plafonné au prix du micro-ordinateur initial, objet de la souscription de la présente garantie.

- L'application de la garantie est subordonnée à la présentation de la facture d'achat et à la communication du numéro de série de l'appareil par le client.

- La garantie n'est en aucun cas cessible.

- Seuls les services Boulanger sont habilités à faire appliquer la présente garantie.

- Sur demande écrite du client, le micro-ordinateur pourra être réparé plutôt que remboursé par Avoir, à la condition que la réparation s'avère techniquement possible et économiquement raisonnable (c'est-à-dire, coût de la réparation inférieur à la valeur vénale résiduelle du micro-ordinateur) pour les services Boulanger et à la condition que la panne entre bien dans le cadre de la garantie sous réserve des exclusions reprises à l'article 14.1.6.

#### **14.1.3 - Effet et durée des garanties**

- Lors de l'achat de son micro-ordinateur, le client a le choix de la durée de la garantie "Remboursement par Avoir". Elle peut être de 2 ans ou 3 ans au total et prend effet dès le jour de la délivrance du micro-ordinateur, sous réserve du paiement de la cotisation correspondante.

**La souscription de la présente garantie doit donc se faire au moment de l'achat du micro-ordinateur.**

- En cas de remboursement par Avoir du micro-ordinateur suite à panne, la durée de garantie restant à courir sera reportée sur le micro-ordinateur de remplacement choisi par le client.

- La durée de la garantie, 2 ans ou 3 ans, choisie par le client au moment de la souscription, ne pourra être prolongée au delà des 2 ans ou 3 ans, à compter de la délivrance du premier micro-ordinateur ayant fait l'objet de la souscription de la présente garantie.

- A compter du remboursement par Avoir du micro-ordinateur, le client dispose de 3 mois maximum pour choisir son nouveau micro-ordinateur sans que ce délai ne puisse prolonger la durée de la présente garantie.

**14.1.4 - L'assistance téléphonique**

La garantie permet un accès à l'assistance téléphonique Boulanger pendant 2 ans ou 3 ans, selon la durée de garantie choisie par le client au moment de la souscription. Le numéro d'appel ainsi que le numéro de contrat d'assistance figurent sur la facture du client.

La prestation couvre :

- le pré-diagnostic en cas de panne d'un appareil garanti. Aucune prestation de nature à résoudre un problème de logiciels (sauf ceux achetés et installés par Boulanger) ou de fichier de données n'est couverte par le présent contrat. **En cas de panne d'un appareil garanti, l'appel à l'assistance téléphonique est obligatoire avant toute autre action.**

Tous les accessoires et périphériques achetés chez Boulanger pendant la période de validité de la présente garantie bénéficient de l'assistance téléphonique s'ils sont installés par Boulanger.

Ce service d'assistance est disponible 7 jours sur 7 (sauf jours fériés) de 8 h à 22 h du lundi au samedi et de 10 h à 20 h le dimanche.

**14.1.5 - Cotisation**

Le montant de la cotisation apparaît sur la facture du micro-ordinateur garanti et fait foi de la souscription, par le client, de la présente garantie et de sa durée.

**14.1.6 - Exclusions de la garantie "Remboursement par Avoir"**

**NE SONT PAS COUVERTS :**

- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive. - Les dommages résultant de négligences, d'utilisation d'énergie, d'emploi ou d'installation non conformes aux prescriptions du constructeur.

- Les dommages résultant d'une oxydation.

- Les erreurs de branchements ou de mise en service.

- Les dommages résultant d'une utilisation industrielle ou commerciale.

- Les dommages résultant d'une cause externe comme le choc, la chute, la foudre, l'incendie, la tempête, le vandalisme. - Les dommages causés aux écrans de micro-ordinateur portables dus à une négligence, inattention ou imprudence.

- Les dommages matériels ou immatériels consécutifs à une panne du micro-ordinateur (détérioration ou perte de données ou programmes, trouble de jouissance, ...).

- Le remplacement d'une pièce de présentation n'entravant pas le bon fonctionnement du micro-ordinateur.

- Le remplacement des consommables (batteries du micro-ordinateur portable, ...). Seules les dispositions du constructeur sont applicables.

- Les dommages aux accessoires (alimentation-chARGEUR du micro-ordinateur portable,...). Seules les dispositions du constructeur sont applicables.

- Les dommages consécutifs à des interventions effectuées par le client lui-même ou par du personnel autre que Boulanger ou à l'utilisation de fournitures non agréées par Boulanger ou par le constructeur.

- Les dommages résultant de la modification ou de la mauvaise utilisation des programmes par le client ou du personnel autre que Boulanger.

- Les dommages résultant de virus informatiques.

- Les dysfonctionnements causés dans un réseau par le micro-ordinateur, objet de la présente garantie.

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

- la garantie légale (art. L.217-1 et suivants du code de la consommation et art.1641 et suivants du code civil)

- la garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir bon de garantie)

**14.1.7 - Sauvegardes**

Le client s'engage :

1- à effectuer régulièrement la sauvegarde de ses fichiers sur des supports annexes (DVD, disque-dur externe, ...). Boulanger ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de la destruction et/ou détérioration éventuelle de fichiers ou perte de programmes au cours des prestations visées dans le présent contrat. Le transfert des données entre le micro-ordinateur en panne et le nouveau micro-ordinateur reste à la charge du client.

2- à garder pendant toute la durée de la garantie les manuels, CD-ROM et DVD livrés d'origine lors de l'achat, notamment ceux contenant le système d'exploitation. Le client s'engage à effectuer lui-même, dès la première utilisation, une sauvegarde de son système d'exploitation si celui-ci n'a pas été livré d'origine sur un support annexe.

**14.1.8 - Procédure en cas de panne**

**Le client doit obligatoirement appeler l'Assistance téléphonique Boulanger au numéro repris sur sa facture et lui communiquer son numéro de contrat de garantie également repris sur sa facture.**

- En cas d'impossibilité de dépannage par téléphone, l'Assistance téléphonique missionnera un technicien qui prendra rendez-vous avec le client pour vérifier l'existence de la panne.

- Si la panne est constatée, le technicien préviendra les services Boulanger afin qu'un Avoir soit mis le plus rapidement possible à la disposition du client.

#### **14.1.9 - Territorialité - Intervention à domicile**

La présente garantie "Remboursement par Avoir" s'applique sans frais de déplacement pour les déplacements réalisés en France métropolitaine, Corse comprise, excepté les îles non reliées au continent par un pont ou un tunnel. Dans ce cas le Client doit déposer son appareil garanti au point SAV du magasin Boulanger de son choix. Les interventions à domicile sont déclenchées exclusivement par l'Assistance téléphonique Boulanger, en cas d'impossibilité de dépannage par téléphone. Toute demande de déplacement injustifiée sera facturée au tarif en vigueur.

#### **14.1.10 - Cessation de la garantie**

##### **La garantie "Remboursement par Avoir" prend fin :**

- A l'expiration de la période de garantie telle que définie à l'article 14.1.3 ci-dessus.
- En cas de disparition ou destruction totale du micro-ordinateur n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie "Remboursement par Avoir".
- En cas de demande écrite du client suite à son déménagement hors rayon d'intervention. Dans ce cas, Boulanger remboursera la cotisation perçue au prorata temporis des mois restant à couvrir, déduction faite de 15% pour frais de dossier. Pour ce faire, le client remettra sa facture d'achat et un justificatif de domicile.
- Dans le cas où le client souhaite souscrire une nouvelle garantie "Remboursement par Avoir" sur le micro-ordinateur obtenu par Avoir dans le cadre de la présente garantie, il pourra mettre fin à ladite garantie en cours. Il devra à cet effet adresser sa demande écrite à Boulanger accompagnée de sa facture d'achat d'origine et de la nouvelle facture. Boulanger lui remboursera alors la cotisation perçue au prorata temporis des mois restant à couvrir, déduction faite de 15% pour frais de dossier.

#### **14.1.11 - Option Périphérique**

Lors de l'achat simultané d'un périphérique externe (uniquement multifonction, imprimante ou scanner), d'un micro-ordinateur et d'une garantie "Remboursement par Avoir", le client a la possibilité de souscrire à des conditions tarifaires préférentielles, pour ce périphérique, une extension de garantie d'une durée totale de 2 ans ou 3 ans, égale à la durée de la présente garantie.

En cas de panne du périphérique, Boulanger procèdera, à sa convenance, à sa réparation ou à son remplacement pendant toute la durée de la présente garantie. Le remplacement se fera par un périphérique identique ou équivalent, voire supérieur, en terme de fonction et de technicité, indépendamment de son prix.

En aucun cas, la panne du périphérique ne donne droit à un remboursement par Avoir du micro-ordinateur, objet de la présente garantie.

L' "option Périphérique" donne accès à l'Assistance téléphonique et à l'intervention à domicile pendant la durée choisie et dans les conditions décrites aux articles 14.1.4 et 14.1.9.

### **ARTICLE 14.2. GARANTIE "REMBOURSEMENT PAR AVOIR" 5 ANS POUR TELEVISEUR A ECRAN PLAT**

La Garantie "Remboursement par Avoir" pour téléviseur à écran plat comprend les prestations d'extension de garantie dans leur étendue et leur durée, l'assistance téléphonique ainsi que la reprise de l'appareil en 6<sup>e</sup> et 7<sup>e</sup> années, dans les conditions définies ci-après.

**Seuls la mention "Garantie Remboursement par Avoir" et son tarif correspondant, mentionnés sur la facture du Client, font foi de la souscription de la présente garantie.**

#### **14.2.1- Définitions**

**Appareil garanti** : téléviseur à écran LCD ou téléviseur à écran Plasma, dénommé "le téléviseur" pour lequel le client a souscrit la garantie "Remboursement par Avoir" et dont la garantie contractuelle, au moment de l'achat, est égale ou supérieure à 2 ans.

**Panne** : Problème d'origine interne, constaté par Boulanger, entravant le bon fonctionnement du téléviseur et nécessitant le remplacement d'une ou plusieurs pièces détachées.

Certains éléments consomptibles, comme par exemple les fusibles, ne sont pas considérés comme pièces détachées (voir art.14.2.7: Exclusions de la garantie "Remboursement par Avoir").

**Remboursement de l'appareil** : Avoir d'un montant égal au prix effectivement payé par le client lors de l'achat du téléviseur faisant l'objet de la présente garantie. Cet Avoir est à valoir sur l'achat d'un téléviseur de remplacement.

#### **14.2.2 - La garantie "Remboursement par Avoir"**

- La souscription de la garantie couvre le remboursement, par Avoir, du téléviseur garanti, en cas de panne constatée par Boulanger. Cet Avoir est à valoir sur l'achat d'un téléviseur de remplacement dans un délai maximum de 3 mois à compter de sa délivrance.
- Les interventions ne nécessitant pas le remplacement de pièce détachée (exemple : soudure) sont prises en charge par la présente garantie sans pour autant donner droit à un remboursement par Avoir du téléviseur et sous réserves des exclusions reprises à l'article 14.2.7 ci-après.
- Si le prix du téléviseur de remplacement est inférieur au montant de l'Avoir, le client aura la possibilité d'utiliser le solde de cet Avoir pour tout autre achat. En cas de panne constatée sur ce nouveau téléviseur, l'Avoir de remboursement sera égal au prix de ce nouveau téléviseur.
- L'Avoir doit être utilisé en une seule fois. Tout ou partie de l'Avoir non utilisé sera perdu et ne pourra donner lieu à un remboursement en espèces.
- Si le prix du téléviseur de remplacement choisi par le client est supérieur au montant de l'Avoir, le client devra payer la différence, par tout moyen de paiement accepté par Boulanger. Si le nouveau téléviseur devait, lui aussi, être remboursé par Avoir suite à panne, le nouvel Avoir émis serait plafonné au prix du téléviseur initial, objet de la souscription de la présente garantie.
- Si le téléviseur de remplacement choisi par le client ne bénéficie que d'une garantie contractuelle d'un an, la durée de la garantie "Remboursement par Avoir" se limitera à 3 ans au total, à compter de l'achat du téléviseur initial, objet de la souscription de la présente garantie.

- L'application de la garantie est subordonnée à la présentation de la facture d'achat et à la communication du numéro de série de l'appareil par le client.
- La garantie n'est en aucun cas cessible.
- Seuls les services Boulanger sont habilités à faire appliquer la présente garantie.
- Sur demande écrite du client, le téléviseur pourra être réparé plutôt que remboursé par Avoir, à la condition que la réparation s'avère techniquement possible et économiquement raisonnable (c'est-à-dire, coût de la réparation inférieur à la valeur vénale résiduelle du téléviseur) pour les services Boulanger et à la condition que la panne entre bien dans le cadre de la garantie sous réserve des exclusions reprises à l'article 14.2.7.

#### **14.2.3 - Effet et durée des garanties**

**14.2.3.1-** La durée de la garantie est de 5 ans au total et prend effet dès le jour de la délivrance du téléviseur, sous réserve du paiement de la cotisation correspondante. **La souscription de la présente garantie doit donc se faire au moment de l'achat du téléviseur.**

**14.2.3.2-** En cas de remboursement par Avoir du téléviseur suite à panne, la durée de garantie restant à courir sera reportée sur le téléviseur de remplacement choisi par le client sauf exception visée au point 13.2.3.4 ci-dessous.

**14.2.3.3-** La durée de garantie ne pourra être prolongée au delà de 5 ans à compter de la délivrance du premier téléviseur ayant fait l'objet de la souscription de la présente garantie.

**14.2.3.4-** Si le téléviseur de remplacement choisi par le client ne bénéficie que d'une garantie contractuelle d'un an, la durée de la garantie "Remboursement par Avoir" **se limitera à 3 ans au total, à compter de l'achat du téléviseur initial, objet de la souscription de la présente garantie.**

**14.2.3.5-** A compter du remboursement par Avoir du téléviseur, le client dispose de 3 mois maximum pour choisir son nouveau téléviseur sans que ce délai ne puisse prolonger la durée de la présente garantie.

#### **14.2.4 - L'assistance téléphonique**

La garantie permet un accès à l'assistance téléphonique Boulanger pendant 5 ans, sauf exception visée au point 14.2.3.4 ci-dessus. Le numéro d'appel ainsi que le numéro de contrat d'assistance figurent sur la facture du client. La prestation couvre :

- le conseil sur l'installation et la mise en service du téléviseur,
- le conseil sur l'utilisation du téléviseur,
- le pré-diagnostic en cas de panne. **En cas de panne, l'appel à l'assistance téléphonique est obligatoire avant toute autre action.**

Ce service d'assistance est disponible 7 jours sur 7 (sauf jours fériés) de 8 h à 22 h du lundi au samedi et de 10 h à 20 h le dimanche.

#### **14.2.5 - Conditions de reprise en 6<sup>e</sup> et 7<sup>e</sup> années**

A l'expiration de la période de garantie de 5 ans et pendant 2 ans, si le client achète un appareil de remplacement avec souscription d'une nouvelle garantie, Boulanger lui proposera de reprendre son téléviseur pour 20% de sa valeur (prix payé), dans la limite toutefois de 20% du prix du nouveau téléviseur.

#### **14.2.6 - Cotisation**

Le montant de la cotisation apparaît sur la facture du téléviseur garanti et fait foi de la souscription, par le client, de la présente garantie.

#### **14.2.7 - Exclusions de la garantie "Remboursement par Avoir"**

##### **NE SONT PAS COUVERTS :**

- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les dommages résultant de négligences, d'utilisation d'énergie, d'emploi ou d'installation non conformes aux prescriptions du constructeur.
- Le remplacement d'un élément consomptible (exemple: fusible), d'une pièce de présentation n'entrant pas le bon fonctionnement du téléviseur ou la mise à jour du logiciel interne.
- Les dommages résultant d'une oxydation.
- Les pannes dues à l'antenne ou à une mauvaise réception, les erreurs de branchements ou de mise en service.
- Les dommages résultant d'une utilisation industrielle ou commerciale.
- Les dommages résultant d'une cause externe comme le choc, la chute, la foudre, l'incendie, la tempête, le vandalisme. - Les dommages matériels ou immatériels consécutifs à une panne du téléviseur (troublé de jouissance...)

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

- la garantie légale (art. L.217-1 et suivants du code de la consommation et art.1641 et suivants du code civil)
- la garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir bon de garantie)

#### **14.2.8 - Procédure en cas de panne**

**- Le client doit obligatoirement appeler l'Assistance téléphonique Boulanger au numéro repris sur sa facture et lui communiquer son numéro de contrat de garantie également repris sur sa facture.**

- En cas d'impossibilité de dépannage par téléphone, l'Assistance téléphonique missionnera un technicien qui prendra rendez-vous avec le client pour vérifier l'existence de la panne.

- Si la panne est constatée, le technicien préviendra les services Boulanger afin qu'un Avoir soit mis le plus rapidement possible à la disposition du client.

#### **14.2.9 - Territorialité**

La présente garantie "Remboursement par Avoir" s'applique sans frais de déplacement pour les déplacements réalisés en France métropolitaine, Corse comprise, excepté les îles non reliées au continent par un pont ou un tunnel. Dans ce cas le Client doit déposer son appareil garanti au point SAV du magasin Boulanger de son choix.

#### **14.2.10 - Cessation de la garantie**

#### **La garantie "Remboursement par Avoir" prend fin :**

- A l'expiration de la période de garantie telle que définie à l'article 14.2.3 ci-dessus.
- En cas de disparition ou destruction totale du téléviseur n'entraînant pas la mise en jeu de la présente garantie.
- En cas de demande écrite du client suite à son déménagement hors rayon d'intervention. Dans ce cas, Boulanger remboursera la cotisation perçue au prorata temporis des mois restant à couvrir, déduction faite de 15% pour frais de dossier. Pour ce faire, le client remettra sa facture d'achat et un justificatif de domicile.
- Dans le cas où le client souhaite souscrire une nouvelle garantie "Remboursement par Avoir" sur le téléviseur obtenu par Avoir dans le cadre de la présente garantie, il pourra mettre fin à ladite garantie en cours. Il devra à cet effet adresser sa demande écrite à Boulanger accompagnée de sa facture d'achat d'origine et de la nouvelle facture. Boulanger lui remboursera alors la cotisation perçue au prorata temporis des mois restant à couvrir, déduction faite de 15% pour frais de dossier.

#### **ARTICLE 14.3. GARANTIE "REMBOURSEMENT PAR AVOIR" 3 ANS POUR TELEVISEUR A ECRAN PLAT**

La Garantie "Remboursement par Avoir" pour téléviseur à écran plat comprend la prestation d'extension de garantie dont les conditions d'étendue et de durée sont définies ci-après.

**Seuls la mention "Garantie Remboursement par Avoir" et son tarif correspondant, mentionnés sur la facture du Client, font foi de la souscription de la présente garantie.**

##### **14.3.1- Définitions**

**Appareil garanti** : Appareil garanti : téléviseur à écran LCD ou téléviseur à écran Plasma, dénommé "le téléviseur" pour lequel le client a souscrit la garantie "Remboursement par Avoir" **et dont la garantie contractuelle, au moment de l'achat, est égale à 1 an.**

**Panne** : Problème d'origine interne, constaté par Boulanger, entravant le bon fonctionnement du téléviseur et nécessitant le remplacement d'une ou plusieurs pièces détachées.

Certains éléments consomptibles, comme par exemple les fusibles, ne sont pas considérés comme pièces détachées (voir art. 14.3.5 : Exclusions de la garantie "Remboursement par Avoir").

**Remboursement de l'appareil** : Avoir d'un montant égal au prix effectivement payé par le client lors de l'achat du téléviseur faisant l'objet de la présente garantie. Cet Avoir est à valoir sur l'achat d'un téléviseur de remplacement.

##### **14.3.2 - La garantie "Remboursement par Avoir"**

- La souscription de la garantie couvre le remboursement, par Avoir, du téléviseur garanti, en cas de panne constatée par Boulanger. Cet Avoir est à valoir sur l'achat d'un téléviseur de remplacement dans un délai maximum de 3 mois à compter de sa délivrance.
- Les interventions ne nécessitant pas le remplacement de pièce détachée (exemple : soudure) sont prises en charge par le présent contrat sans pour autant donner droit à un remboursement par Avoir du téléviseur et sous réserve des exclusions reprises à l'article 14.3.5 ci-après.
- Si le prix du téléviseur de remplacement est inférieur au montant de l'Avoir, le client aura la possibilité d'utiliser le solde de cet Avoir pour tout autre achat. En cas de panne constatée sur ce nouveau téléviseur, l'Avoir de remboursement sera égal au prix de ce nouveau téléviseur.
- L'Avoir doit être utilisé en une seule fois. Tout ou partie de l'Avoir non utilisé sera perdu et ne pourra donner lieu à un remboursement en espèces.
- Si le prix du téléviseur de remplacement choisi par le client est supérieur au montant de l'Avoir, le client devra payer la différence, par tout moyen de paiement accepté par Boulanger. Si le nouveau téléviseur devait, lui aussi, être remboursé par Avoir suite à panne, le nouvel Avoir émis serait plafonné au prix du téléviseur initial, objet de la souscription de la présente garantie.
- L'application de la garantie est subordonnée à la présentation de la facture d'achat et à la communication du numéro de série de l'appareil par le client.
- La garantie n'est en aucun cas cessible.
- Seuls les services Boulanger sont habilités à faire appliquer la présente garantie.
- Sur demande écrite du client, le téléviseur pourra être réparé plutôt que remboursé par Avoir, à la condition que la réparation s'avère techniquement possible et économiquement raisonnable (c'est-à-dire, coût de la réparation inférieur à la valeur vénale résiduelle du téléviseur) pour les services Boulanger et à la condition que la panne entre bien dans le cadre de la garantie sous réserve des exclusions reprises à l'article 14.3.5.

##### **14.3.3 - Effet et durée des garanties**

**14.3.3.1-** La durée de la garantie est de 3 ans au total et prend effet dès le jour de la délivrance du téléviseur, sous réserve du paiement de la cotisation correspondante. **La souscription de la présente garantie doit donc se faire au moment de l'achat du téléviseur.**

**14.3.3.2-** En cas de remboursement par Avoir du téléviseur suite à panne, la durée de garantie restant à courir sera reportée sur le téléviseur de remplacement choisi par le client.

**14.3.3.3-** La durée de garantie ne pourra être prolongée au delà de 3 ans à compter de la délivrance du premier téléviseur ayant fait l'objet de la souscription de la présente garantie.

**14.3.3.4-** A compter du remboursement par Avoir du téléviseur, le client dispose de 3 mois maximum pour choisir son nouveau téléviseur sans que ce délai ne puisse prolonger la durée de la présente garantie.

##### **14.3.4 - Cotisation**

Le montant de la cotisation apparaît sur la facture du téléviseur garanti et fait foi de la souscription, par le client, de la présente garantie.

##### **14.3.5 - Exclusions de la garantie "Remboursement par Avoir"**

###### **NE SONT PAS COUVERTS :**

- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les dommages résultant de négligences, d'utilisation d'énergie, d'emploi ou d'installation non conformes aux prescriptions du constructeur.

- Le remplacement d'un élément consomptible (exemple: fusible), d'une pièce de présentation n'entrant pas le bon fonctionnement du téléviseur ou la mise à jour du logiciel interne.
- Les dommages résultant d'une oxydation.
- Les pannes dues à l'antenne ou à une mauvaise réception, les erreurs de branchements ou de mise en service.
- Les dommages résultant d'une utilisation industrielle ou commerciale.
- Les dommages résultant d'une cause externe comme le choc, la chute, la foudre, l'incendie, la tempête, le vandalisme. - Les dommages matériels ou immatériels consécutifs à une panne du téléviseur (troubl de jouissance...)

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

- la garantie légale (art. L.217-1 et suivants du code de la consommation et art.1641 et suivants du code civil)
- la garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir bon de garantie)

#### **14.3.6 - Procédure en cas de panne**

- **Le client doit obligatoirement appeler l'Assistance téléphonique Boulanger au numéro repris sur sa facture et lui communiquer son numéro de contrat de garantie également repris sur sa facture.**

L'Assistance téléphonique est disponible 7 jours sur 7 (sauf jours fériés) de 8 h à 22 h du lundi au samedi et de 10 h à 20 h le dimanche.

- En cas d'impossibilité de dépannage par téléphone, l'Assistance téléphonique missionnera un technicien qui prendra rendez-vous avec le client pour vérifier l'existence de la panne.
- Si la panne est constatée, le technicien préviendra les services Boulanger afin qu'un Avoir soit mis le plus rapidement possible à la disposition du client.

#### **14.3.7 - Territorialité**

La présente garantie "Remboursement par Avoir" s'applique sans frais de déplacement pour les déplacements réalisés en France métropolitaine, Corse comprise, excepté les îles non reliées au continent par un pont ou un tunnel. Dans ce cas le Client doit déposer son appareil garanti au point SAV du magasin Boulanger de son choix..

#### **14.3.8 - Cessation de la garantie**

**La garantie "Remboursement par Avoir" prend fin :**

- A l'expiration de la période de garantie telle que définie à l'article 14.3.3 du présent contrat.
- En cas de disparition ou destruction totale du téléviseur n'entraînant pas la mise en jeu de la présente garantie.
- En cas de demande écrite du client suite à son déménagement hors rayon d'intervention. Dans ce cas, Boulanger remboursera la cotisation perçue au prorata temporis des mois restant à couvrir, déduction faite de 15% pour frais de dossier. Pour ce faire, le client remettra sa facture d'achat et un justificatif de domicile.
- Dans le cas où le client souhaite souscrire une nouvelle garantie "Remboursement par Avoir" sur le téléviseur obtenu par Avoir dans le cadre de la présente garantie, il pourra mettre fin à ladite garantie en cours. Il devra à cet effet adresser sa demande écrite à Boulanger accompagnée de sa facture d'achat d'origine et de la nouvelle facture. Boulanger lui remboursera alors la cotisation perçue au prorata temporis des mois restant à couvrir, déduction faite de 15% pour frais de dossier.

### **ARTICLE 15 - RESPONSABILITE**

Les photographies reproduisant les produits ne sont pas contractuelles. Le Client est appelé à prendre connaissance des caractéristiques techniques des produits avant de procéder à sa commande.

La responsabilité de Boulanger ne pourra pas être recherchée en cas d'erreur manifeste entre les caractéristiques du produit, son illustration et ses conditions de vente.

En cas de liens hypertextes, la responsabilité de la société Boulanger ne pourra pas être recherchée dans l'hypothèse où le contenu du site extérieur contreviendrait aux dispositions légales et/ou réglementaires.

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser des produits du fait d'incompatibilité de matériels ne pourra donner lieu à quelque dédommagement que ce soit ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de Boulanger.

Il est rappelé qu'en cas d'achat à titre professionnel, Boulanger s'exonère de toute responsabilité pour tout dommage qui pourrait survenir du fait de l'achat des produits dans un contexte d'usage professionnel.

### **ARTICLE 16 - TRAITEMENT DES DECHETS DES EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES.**

La société Boulanger informe le Client que les équipements électriques et électroniques en fin de vie, obsolètes ou qui ne fonctionnent plus (équipements producteurs de froid, gros électroménager hors froid, écran, petits appareils ménagers, lampes....) ne doivent pas être jetés à la poubelle ni dans les bacs de tri sélectif de sa commune, et ce en application d'une réglementation de 2005 applicable à l'ensemble des pays européens, et notamment en France depuis le 15 novembre 2006. Cette réglementation a pour objectif notamment de limiter le gaspillage des matières premières et de protéger l'environnement et la santé humaine en évitant la dispersion dans la nature de substances contenues dans certains appareils.

Ainsi, s'offrent 4 possibilités au Client :

- soit déposer l'équipement usagé auprès des déchèteries ou points de collecte de proximité mis en place par les collectivités locales,
- soit donner l'équipement à une association à vocation sociale,

- soit ramener l'équipement usagé dans l'un des magasins ou centres de services Boulanger, qui s'engage à lui reprendre à titre gratuit. L'ancien appareil ainsi repris par Boulanger, sera mis à disposition d'un éco-organisme pour traitement conformément à la réglementation en vigueur.
- soit le remettre gratuitement aux livreurs à la condition que le Client ait saisi cette option lors de sa commande d'un nouvel appareil.

## ARTICLE 17 - SERVICE CLIENTELE

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Clientèle est à la disposition du Client :

- par téléphone au 03.20.49.47.90 du lundi au samedi (hors jours fériés) de 9 à 20 heures pour toute question relative ;
  - > Au suivi de votre commande,
  - > À une rétractation ou non-conformité du produit après son achat,
  - > À la mise en oeuvre de la garantie Boulanger en cas de panne.
- par courrier électronique sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) ;
- par courrier à l'adresse suivante : Service Clientèle Boulanger.com, Avenue de la Motte, 59810 LESQUIN.

## ARTICLE 18 - DROIT APPLICABLE, LITIGES ET MEDIATION

### 18.1 Droit applicable

Les présentes conditions générales de vente et le contrat de vente en ligne sont soumis au droit français.

### 18.2 Litige et Médiation

En cas de litige ou de réclamation, il est recommandé au Client de se rapprocher du Service Clientèle afin de rechercher et de trouver une solution amiable. Pour tout contact, reportez-vous à l'article 17 ci-avant.

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](mailto:relationconso@fevad.com)).

Pour toutes les réclamations liées à un achat sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation de la FEVAD par voie électronique à l'adresse suivante [relationconso@fevad.com](mailto:relationconso@fevad.com) ou par voie postale en écrivant à FEVAD – 60 rue de la Boétie – 75008 PARIS.

Pour toute information cliquez ici.

De plus, la Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinées à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible ici.

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

## ARTICLE 19 - INFORMATIONS NOMINATIVES

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978, les fichiers et traitements des données personnelles ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) sous le numéro 1140240.

Dans le cadre de notre relation commerciale, BOULANGER, responsable du traitement, est amenée à collecter un certain nombre de données nominatives obligatoires signalées par un astérisque. Ces données sont nécessaires au traitement de votre commande, au suivi du programme de fidélisation, à la gestion de notre relation commerciale et à la réalisation d'analyses statistiques. Le fait de ne pas communiquer ces informations pourrait entraîner l'impossibilité de traiter votre demande. Ces données sont destinées aux services internes de BOULANGER et peuvent être communiquées à des prestataires dûment autorisés par BOULANGER ou à toute autorité administrative ou judiciaire qui en ferait la demande.

Ces données ne seront utilisées à des fins de prospections commerciales par SMS et/ou par Email de la part de BOULANGER et/ou des partenaires de BOULANGER qu'avec votre accord exprès.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 06 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données vous concernant que vous pouvez exercer en écrivant à BOULANGER SA – CIL - Avenue de la Motte - 59810 Lesquin ou par email: [cil@boulanger.com](mailto:cil@boulanger.com), en joignant une copie de votre pièce d'identité recto-verso.

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

A des fins de mieux connaître le client et de lui communiquer des informations adaptées à ses besoins, BOULANGER peut collecter des informations personnelles par l'usage des cookies. Le Client peut s'y opposer en désactivant cette fonction, pour cela se reporter à l'onglet "mentions légales – utilisation des cookies".

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé, au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par BOULANGER. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. BOULANGER se réserve la faculté d'utiliser ces informations à l'effet de refuser une commande qui présenterait un niveau de risque trop élevé.

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 20 - PARTICIPATION A L'OPERATION " SITE EVALUÉ - SITE PREMIUM "**

Votre achat sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) vous offre la possibilité de participer à l'opération " site évalué - site premium " organisée par FIA-NET S.A.

A travers deux questionnaires de satisfaction dont l'objet est de mesurer la qualité de service qui vous a été apportée tout au long de votre acte d'achat, vous pourrez nous faire part de votre expérience personnelle et la faire partager à la communauté des internautes sur le site FIA-NET.

Ces questionnaires sont susceptibles de vous être envoyés par FIA-NET ou par [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) par courrier électronique ou via l'apparition d'une pop-up faisant suite à votre achat.

Les informations récoltées au sein de ces deux questionnaires font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A.

Des réponses partielles ou une absence de réponse à l'un ou aux deux questionnaires de satisfaction sont sans incidence sur le déroulement de votre commande et son traitement.

FIA-NET et [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) sont les destinataires des données nominatives récoltées au sein de ces questionnaires de satisfaction.

Les données non nominatives seront exploitées par FIA-NET conformément à la réglementation en vigueur et notamment celle ayant trait à la protection des données personnelles.

Conformément à la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET - Service Informatiques et Libertés - Traitement n°896150 - 22 rue Drouot, 75009 PARIS.

## **CHAPITRE II. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE BOULANGER.COM : Retrait des produits en magasin BOULANGER**

### **ARTICLE 21 - CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

Les conditions du présent chapitre sont applicables uniquement au Client Internet ayant choisi de retirer le produit dans un des magasins BOULANGER de son choix.

Hormis les dérogations et/ou précisions apportées dans ce présent chapitre, les autres dispositions des conditions générales de vente établies en chapitre I restent pleinement applicables à l'acte d'achat sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com).

L'ensemble de ces conditions de vente s'appliquent à l'exclusion de celles au verso de la facture qui sera remise au Client ou à son représentant, par le magasin Boulanger lors du retrait marchandise(s).

Cette faculté de retirer la marchandise en magasin Boulanger, concerne uniquement les produits ayant l'option activable " réservoir en Magasin ". Les produits vendus par BOULANGER uniquement sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) ne peuvent faire l'objet d'une réservation en magasin.

### **ARTICLE 22 - PRIX**

Par dérogation à l'article 2 des conditions générales de vente ci-avant développées, le prix du(es) produit(s) et/ou service(s) commandé(s) ne se verra pas appliquer de frais de traitement et d'expédition.

### **ARTICLE 23 - LA COMMANDE - VALIDATION DE COMMANDE**

**23.1.** En dérogation à l'article 3.4 des conditions générales de vente ci-avant présentées, pour passer commande, le Client suit les différentes étapes de commande défilant sur le site, à savoir la sélection du ou des articles choisis par la rubrique " MA LISTE DE RESERVATION ", l'identification Client par la rubrique " coordonnées ", les modalités et conditions de livraison par la rubrique " livraison ", les modalités de paiement par la rubrique " paiement " et la finalisation de la commande par la rubrique " confirmation ".

**23.2.** Dans le message de confirmation de commande tel que visé à l'article 3.6 ci-avant, le Client se verra indiquer une date de mise à disposition de sa commande dans le magasin qu'il aura choisi

**23.3.** Le Client recevra un email et/ou un SMS au numéro qu'il aura indiqué lors de la validation de son mode de livraison pour l'informer de la disponibilité de son achat en magasin. Toutefois, dans l'éventualité où la commande ne serait pas disponible, le Client sera alerté par email et/ou par SMS. Il pourra alors soit demander l'annulation de sa commande et le remboursement dans un délai maximal de 30 jours suivant la date effective de paiement, soit accepter un nouveau délai de livraison.

### **ARTICLE 24 - MISE A DISPOSITION DE LA COMMANDE**

**24.1.** En suite du message de confirmation de commande avec communication d'une date prévisionnelle de mise à disposition, le Client recevra un message d'information de la dite mise à disposition de sa commande dans le magasin de son choix. A compter de l'émission de ce message d'information, le Client ou son représentant a un délai de 15 jours calendaires pour retirer sa commande dans le magasin BOULANGER choisi.

A défaut dans ce délai des 15 jours susvisés, d'être venu retirer la marchandise commandée ou d'avoir sollicité par écrit un report de retrait auprès du Service Clientèle Boulanger.com, Boulanger.com s'autorise un rappel électronique de mise à disposition. A défaut de retrait ou d'information par le Client ou son représentant dans un nouveau délai de 15 jours à compter de l'émission de ce rappel, la commande sera résolue de plein droit. Le Client sera alors remboursé des sommes versées le cas échéant, dans un délai de 30 jours à compter de la date effective du paiement.

**24.2.** Contrairement à l'article 3.6 ci-avant développé, la facture de la commande sera remise au Client ou à son représentant par le magasin lors du retrait de la marchandise. Toutefois, un duplicata en version numérique restera disponible dans la rubrique " mon compte " du site.

#### **ARTICLE 25 - CONDITIONS DE RETRAIT EN MAGASIN**

Pour retirer la marchandise, la commande doit être intégralement payée et le Client ou son représentant doit présenter en caisse du magasin : le numéro de sa commande et une pièce d'identité du Client en cours de validité.

#### **ARTICLE 26 - PAIEMENT**

Par dérogation à l'article 6 des conditions générales de vente, la commande est payable en totalité ou en partie (30% du montant de la commande) au jour de la commande.

En cas de paiement partiel, le solde du prix de la commande est à régler obligatoirement au magasin préalablement au retrait de la marchandise.

## **Annexe 1 – FORMULAIRE DE RETRACTATION**

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com) (produits vendus et expédiés par BOULANGER) – sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant l'article 9 des Conditions Générales de Vente.

A l'attention de BOULANGER – adresse de Boulanger

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commandé le .....

Numéro de la commande : .....

Retrait le .....

Magasin de retrait .....

Nom du client : .....

Adresse du client: .....

Signature du client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : .....