

- Conditions Générales de Vente
- Conditions Particulières de Vente Pack Zen
- Formulaire de Rétractation

Conditions Générales de Vente B DOM+ Version n° 3 (07.04.2015)

1. Présentation des Parties

B DOM+ - Société par Actions Simplifiées au capital de 30 000 €uros ayant son siège social : 21 Avenue de l'Harmonie – Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 à VILLENEUVE D'ASCQ (59650) et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 529 339 293. N° de TVA Intracommunautaire FR45529339293. Code APE 4799A. Ci-après « B DOM+ ».

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

2. Acceptation des Conditions Générales de Vente

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

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

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

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

- *Soit par un magasin partenaire de B DOM+ :*

Dans ce cas, la société vendant le service B DOM+ établit en caisse une facture au nom et pour le compte de la société B DOM+ correspondant au forfait choisi par le Client. La facture est payable comptant sans escompte, à l'émission par l'un des moyens de paiement suivants : chèque bancaire ou postal, cartes bancaires, ou prélèvement SEPA.

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

Dans ce cas, l'interlocuteur B DOM+ adresse au Client une offre par courriel à l'adresse que le Client aura communiqué correspondant au produit/service choisi par le Client. Le Client ne sera engagé qu'une fois qu'il aura acceptée et validée l'offre qui lui aura été émise en suivant les indications prescrites par B DOM+. La prise de rendez-vous se fera une fois l'offre validée par le Client et en fonction des plages horaires disponibles chez B DOM+. B DOM+ adressera un mail de confirmation de commande au Client ;

La commande est payable :

- Soit au comptant sans escompte, en ligne en fin de processus de commande par l'un des moyens de paiement suivants : Carte bancaire ou prélèvement SEPA.
- Soit par le versement en ligne d'un acompte à hauteur de 30% de la commande par l'un des moyens de paiement ci-dessus repris. Le solde de la commande sera réglé lors du passage de l'intervenant au Domicile du Client avant le commencement de la prestation et/ou lors de la livraison du produit, par l'un des moyens de paiement suivants : Carte bancaire, prélèvement SEPA, chèque bancaire ou postal à l'ordre de B DOM+.

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

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

Dans ce cas, l'Intervenant B DOM+ remet un bon de commande correspondant au produit/service choisi par le Client préalablement à la livraison du bien/au commencement de la prestation. Conformément à l'article L. 121-18-2 du Code de la consommation, la commande est payable comptant sans escompte à l'expiration d'un délai de 7 (sept) jours suivant la conclusion du contrat de vente de biens ou de prestations de services par l'un des moyens de paiement suivants :

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

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

Il est précisé que lors de chaque intervention, le Client se verra remettre un bon d'intervention dans lequel sera indiqué entre autres les prestations effectuées par l'Intervenant (détail des tâches accomplies, heures d'arrivée et de départ,...) ainsi que le paiement du solde de la commande dans le cas du versement d'un acompte en ligne.

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

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

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

4. Délivrance/Réalisation

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

5. Garanties

Garantie contractuelle

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

Garantie légale

Indépendamment de la garantie constructeur, le vendeur reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions prévues aux articles L.211-1 et suivants du code de la consommation et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil.

Art. L.211-4 du code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Art. L.211-5 du code de la consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit : 1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à le client sous forme d'échantillon ou de modèle ; - présenter les qualités qu'un client peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par le client, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 211-7 du code de la consommation : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L. 211-9 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.211-12 du code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

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

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

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

6. Conditions spécifiques à la vente de produits

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

7. Conditions spécifiques à la vente de services

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- établit et entretienne un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou des distributeurs et aux normes de sécurité existantes ;
 - respecte les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables) et ne procède pas à des modifications techniques ;
 - tient à la disposition de l'intervenant l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou fournisseurs et/ou distributeurs, notamment les supports numériques d'installation (CD Rom, Disquette, DVD Rom...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.
- Le Client se charge seul de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'Intervenant comme gênant pour assurer la prestation.

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

Exclusions de la prestation :

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

8. Droit de rétractation

Le Client (consommateur) dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours ouvrables à compter de la livraison/délivrance de son produit ou de la conclusion du contrat de prestation de services pour retourner tout article ou annuler toute prestation ne lui convenant pas. Pour ce faire, il doit contacter B DOM+ :

- soit par mail à infos-bdom@bdom.fr,
- soit par courrier à l'adresse suivante 21 Avenue de l'Harmonie – Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 à VILLENEUVE D'ASCQ (59650) en retournant le formulaire de rétractation annexé au présent,
- soit par téléphone au 0 809 10 1234 (service et appel gratuits) du lundi au samedi (hors jours fériés) de 9 h à 20 heures, en se munissant de son n° de commande.

Pour optimiser les conditions du retour d'un produit, il est recommandé que le retour soit agréé préalablement par le Service Clientèle B DOM+ qui transmettra un accord de retour au Client. L'agrément pourra être refusé en cas de non-respect des modalités de rétractation ici envisagées.

Le retour ne pourra être accepté que si le produit est en parfait état, à savoir dans son emballage d'origine, non endommagé et accompagné de tous ses accessoires (notices, cordons, télécommandes, garanties...). Les articles retournés incomplets, endommagés ou salis par le Client seront refusés.

Aux termes de l'article L.121-21-8 du Code de la consommation, le Client perd le bénéfice du droit de rétractation dans les cas suivants :

- . Biens qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- . Enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison;

- . Contenu numérique non fourni (ex : logiciel antivirus,...) sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation
- . Service pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

Le Client pourra sur demande expresse autoriser le commencement d'une prestation avant l'expiration du délai de rétractation. À ce titre, le Client est informé qu'en cas de rétractation, des frais pourront lui être réclamés conformément à l'article L 121-21-5 du Code de la Consommation.

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalités. Le Client conserve toutefois à sa charge les frais de retour (pour les produits). De droit commun, les marchandises voyagent aux risques et périls du Client et à ce titre, B DOM+ conseille tout particulièrement au Client de prendre toutes les assurances appropriées pour couvrir ce risque et/ou toutes mesures appropriées pour une protection optimale du produit.

Le Client sera remboursé dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la réception des produits par B DOM+ ou à compter de la fourniture à B DOM+ par le Client de la preuve de l'expédition des biens.

Le remboursement s'effectuera par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors sa commande sauf accord exprès du Client pour un autre moyen.

TARIFS RETOURS

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

- de 0 à 10 kgs : 17,19 €
- de 10 à 20 kgs : 24,39 €
- de 20 à 30 kgs : 27,59 €

9. Données personnelles

Loi Informatique et Libertés : toutes les informations recueillies par B DOM+ auprès du Client font l'objet d'un traitement informatique destiné au traitement de la commande et des obligations contractuelles qui en découlent. Elles peuvent être utilisées à titre de prospection commerciale et de communication de promotion liées exclusivement aux activités de B DOM+ et de ses partenaires, sauf avis contraire du Client à adresser par courrier postal à B DOM+, 21c Avenue de l'Harmonie – Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 à VILLENEUVE D'ASCQ (59650) ou par messagerie électronique à infos-bdom@bdom.fr.

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978, le Client peut à tout moment accéder aux informations personnelles le concernant et détenues par B DOM+, demander leur modification, rectification ou suppression par courrier postal à B DOM+ 21 Avenue de l'Harmonie – Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 à VILLENEUVE D'ASCQ (59650) ou par messagerie électronique à infos-bdom@bdom.fr. Ainsi, le Client peut demander que soient rectifiées, complétées, mises à jour ou effacées les informations le concernant.

10. Service Clientèle

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Clientèle B DOM+ est à la disposition du client :

- . par téléphone au 0 809 10 1234 (service et appel gratuits) du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h à 19 heures et le samedi de 9h à 17h30.
- . par courrier électronique sur infos-bdom@bdom.fr.
- . par courrier à l'adresse suivante : Service Clientèle B DOM+, 21 Avenue de l'Harmonie – Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 à VILLENEUVE D'ASCQ (59650).

11. Loi applicable

Les présentes conditions générales de vente et le contrat de vente sont soumis au droit français. En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au Client de se rapprocher du service Clientèle afin de rechercher et de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

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

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE B DOM+ PACK « ZEN »

Version n°2 – 07 avril 2015.

Article 1. Présentation des Parties

Entre
- B DOM+ S.A.S, Société par Actions Simplifiée au capital de 30 000 €, dont le siège est situé Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 – 21 Avenue de l'Harmonie à Villeneuve d'Ascq 59650, immatriculée sous le n° 529 339 293 RCS LILLE METROPOLE. N° de TVA Intracommunautaire FR45529339293. Code APE 4799A. Ci-après « B DOM+ ».
et
- Le Client est un particulier, ayant souscrit une prestation de services B DOM+ par le biais d'un des réseaux de distribution existants, pour son compte ou pour le compte d'un bénéficiaire également particulier. Dans le corps des présentes, le Client ou le Bénéficiaire sera dénommé indifféremment le CLIENT.

Article 2. Application des conditions de vente

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent aux produits portant la mention « ZEN » vendus par B DOM+ dans les points de vente distribuant les produits B DOM+.

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

Tout achat de produits B DOM+ suppose la prise de connaissance des présentes conditions de vente ainsi que l'accord du Client sur l'intégralité de leur contenu.

B DOM+ se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions de vente à tout moment. En ce cas, seules les conditions de vente en vigueur lors de l'achat de produit seront alors applicables.

Les conditions particulières de vente prévalent sur les conditions générales de vente.

Article 3. Les Packs « Zen »

B DOM+ propose plusieurs Packs « Zen » détaillés ci-dessous d'une durée de validité d'une année.

Cela comprend :

- Un logiciel de protection. Sécurisation jusqu'à 10 appareils : ordinateurs (PC ou Mac), Tablettes (Android ou Ipad), et Smartphone (Android ou Iphone) ; **(1)**

Et/ou,

- Une suite de logiciel de bureautique incluant un traitement de texte, un tableur et un logiciel de présentation. Installation sur 5 appareils : ordinateurs (PC ou Mac), Tablettes (Android ou Ipad), et Smartphone (Android ou Iphone) ; **(2)**

Et/ou,

- Mise à disposition d'un espace de stockage en ligne jusqu'à 5 Téra-octets (*200 Giga-octets dans le Pack Zen Sécurité et le Pack Zen Cloud*). Synchronisation et accès distance par le Client de ses données 24h/24 depuis son Domicile ou en déplacement (sous réserve de disposer d'une connexion Internet) ; **(3)**

Et,

- Une assistance téléphonique illimitée 7jours/7 de 8 à 20 heures du lundi au samedi, et de 10h à 20 heures le dimanche en appelant le 03.59.35.69.52. (Coût d'un appel local d'après un poste fixe) pendant la durée de validité des Packs « Zen » (à l'exception des jours légalement chômés ou sauf interdiction législative, réglementaire ou conventionnelle) ; **(4)**

Les Packs « Zen » ci-après le « Pack » sont les suivants (et incluent les prestations indiquées) :

- Pack Zen Sécurité : 1 + 3 + 4
- Pack Zen Cloud : 3 + 4
- Pack Zen Office : 2 + 3 + 4
- Pack Zen Sécurité – Office : 1 + 2 + 3 + 4

Article 4. Dispositions relatives au contenu du Pack

Il est précisé que le Client doit nécessairement disposer d'une connexion internet pour pouvoir bénéficier des outils et fonctionnalités inclus dans le Pack afin notamment de pouvoir activer le contenu du Pack en ligne (cf. art. 7.2).

4.1 Les logiciels

L'acquisition du Pack implique le respect des Conditions Générales d'Utilisation du ou des logiciel(s) fournis.

L'installation desdits logiciels sera réalisée par le Client, et pourra être réalisée sur dix (10) appareils maximum s'agissant du logiciel de sécurité et sur cinq (5) appareils s'agissant du logiciel de bureautique. Ces appareils doivent appartenir au Client et au domicile du Client.

4.2 Mise à disposition d'un espace de stockage en ligne

L'acquisition du Pack implique également le respect des Conditions Générales d'Utilisation de l'espace de stockage en ligne.

4.3 Assistance téléphonique illimitée 7jours sur 7

Ce service d'assistance téléphonique couvre les difficultés rencontrées dans le cadre de l'installation et l'utilisation du ou des logiciels mises à disposition dans le Pack ainsi que l'utilisation de l'espace de stockage en ligne avec l'équipement multimédia du Client, acheté ou non chez un partenaire de B DOM+, d'une marque commercialisée en France métropolitaine.

Lors de chaque appel, il sera demandé au Client le numéro de la facture d'achat du Pack et/ou les nom, prénom et adresse du Client.

Les ordinateurs couverts doivent être équipés de Windows Vista, Seven, Windows 8 ou Mac OS 10.4 (et ultérieurs). Sont exclues du périmètre de couverture, la formation à tout logiciel et les pannes nécessitant une réparation ou un déplacement à domicile. Le coût de ces éventuelles prestations complémentaires et les coûts d'appels au service ne sont pas compris dans le prix.

Pour bénéficier de la prise en main à distance, l'ordinateur du Client doit être équipé de Windows Vista ou Seven ou Windows 8 ou d'un système Mac OS 10.4 (et ultérieurs), et le Client doit disposer d'une connexion à Internet Haut Débit ou Très Haut Débit.

Les Smartphones couverts doivent être équipés de iOS 4, ou Android 4 pour les terminaux Samsung et HTC.

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

Si l'ensemble de ces conditions visées ci-avant n'est pas rempli, l'interlocuteur peut déclarer au Client ne pas être en condition de remplir sa mission et de reporter ou d'annuler l'intervention.

B DOM+ met tout en œuvre pour ne pas arriver à une telle situation, et notamment l'interlocuteur rappelle lors de l'appel du Client, les conditions requises à la bonne exécution de la prestation.

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

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

Dans chacune de ces hypothèses, l'interlocuteur informera le Client ne pas être en condition de remplir sa mission.

En cas d'impossibilité ou de refus du Client de régler la difficulté, B DOM+ ne sera pas tenu d'exécuter sa prestation et n'aura pas à rembourser les sommes perçues au titre de l'achat du forfait.

B DOM+ au titre de l'assistance téléphonique est soumise à une obligation de moyens et non de résultat, étant souligné que le rythme d'apprentissage et d'aide dépend du Client.

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

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

Exclusions de la prestation :

- Le Client est informé que l'ensemble des frais quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations B DOM+ et notamment les frais d'électricité, de connexion Internet, l'usure des consommables informatiques... engendrés par les conseils fournis par téléphone, sont et restent à la charge exclusive du Client.
- Le Client reste pleinement responsable des données et fichiers présents sur son installation et ses équipements. Le Client doit à ce titre, prendre toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données quelles qu'elles soient. La responsabilité de B DOM+ ne peut être engagée de ce chef ni directement ni indirectement en cas de destruction totale ou partielle de données ou perte de programmes et il ne saurait lui être réclamé des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées.
- Le Client est informé que, sauf faute démontrée de l'interlocuteur dans l'exécution de sa mission, B DOM+ ne peut être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels qui pourraient survenir au cours d'une assistance téléphonique, notamment en cas de panne des équipements.

Article 5. Tarifs

Le tarif des Packs « Zen » est celui communiqué dans les magasins ou entreprises partenaires de B DOM+ et sur leurs sites internet respectifs. Ils s'entendent en euros toutes taxes comprises.

Le tarif est modifiable à tout moment sans préavis.

Article 6. Achat de la prestation

6.1. Souscription au Pack

Le Client dispose de trois modes d'achat :

- **Soit par un magasin partenaire de B DOM+ :**

Dans ce cas, la société partenaire établit en caisse une facture au nom et pour le compte de la société B DOM + correspondant au Pack choisi par le Client. La facture est payable comptant sans escompte ou sous forme d'abonnement (cf. infra). Dans le second cas, il est précisé que le Client devra s'acquitter d'un acompte correspondant à deux mensualités, et sera versée directement en magasin lors de l'établissement de la facture.

Le paiement au comptant ainsi que le paiement de l'acompte se feront à l'émission par l'un des moyens de paiement suivants : chèque bancaire ou postal, espèces et cartes bancaires.

- **Soit par téléphone au 03 59 35 69 52 (coût d'un appel local d'après un poste fixe) :**

Dans ce cas, l'interlocuteur B DOM+ adresse au Client une offre par courriel à l'adresse que le Client aura communiqué correspondant au Pack choisi par le Client. Le Client ne sera engagé qu'une fois qu'il aura acceptée et validée l'offre qui lui aura été émise en suivant les indications prescrites par B DOM+. La prise de rendez-vous se fera une fois l'offre validée par le Client et en fonction des plages horaires disponibles chez B DOM+. B DOM+ adressera un mail de confirmation de commande au Client.

La commande est payable :

- Soit au comptant sans escompte, en ligne en fin de processus de commande par l'un des moyens de paiement suivants : Carte bancaire ou prélèvement SEPA.
- Soit sous la forme d'un abonnement (cf. infra), le Client devra alors s'acquitter d'un acompte correspondant à deux mensualités. Le paiement de l'acompte sera prélevé après validation du mandat SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace unique de paiement en euros)

Le Client reçoit une fois le Pack livré une facture, par courriel sur support durable (ou sur papier à la demande du Client).

- **Soit par internet sur www.bdomzen.fr:**

Le Client sera guidé par l'interface pour effectuer son achat en ligne. La facture est payable comptant sans escompte ou sous forme d'abonnement (cf. infra). Dans le second cas, il est précisé que le Client devra s'acquitter d'un acompte correspondant à deux mensualités.

Le paiement au comptant se fera à l'émission par carte bancaire alors que le paiement de l'acompte sera prélevé après validation du mandat SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace unique de paiement en euros).

Le Client reçoit une fois le Pack livré une facture, par courriel sur support durable (ou sur papier à la demande du Client).

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

Dans ce cas, l'Intervenant B DOM+ remet un bon de commande correspondant au Pack choisi par le Client préalablement à la livraison du Pack. Conformément à l'article L. 121-18-2 du Code de la consommation, la commande est payable comptant sans escompte à l'expiration d'un délai de 7 (sept) jours suivant la conclusion du contrat de vente par l'un des moyens de paiement suivants :

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

Abonnement :

. L'adhésion à l'abonnement au Pack est payable par mensualité de X€/mois (voir le montant en magasin ou sur internet ou par téléphone ou auprès d'un intervenant) par prélèvement automatique, en partenariat avec SLIMPAY. Les conditions du prélèvement automatique pour le compte de B DOM + sont fixées par le partenaire SLIMPAY.

La mensualité est fixe pendant les douze mois, sans révision aucune pendant la première année de l'abonnement. Il est précisé qu'en cas de reconduction tacite de l'abonnement, le prix du Pack peut être révisé à la hausse ou à la baisse d'une année sur l'autre, générant ainsi une possible révision du montant de la mensualité d'une année sur l'autre. En cas de reconduction tacite du forfait et contestation du client sur le montant des nouvelles mensualités applicables, le client a toujours la possibilité de résilier dans les conditions déterminées ci-après.

. Hormis la possibilité de rétractation prévue en article 8 ci-après, l'abonnement au Pack d'une durée de douze mois est ferme et définitif et ne peut être résilié avant son échéance.

. La résiliation à l'abonnement annuel :

1. La résiliation à l'échéance de la première année :

Le Client a la possibilité de mettre fin à son adhésion à l'abonnement à la fin de la première année de son adhésion sous réserve d'un préavis de 1 (un) mois avant la date d'échéance. Cette résiliation ne prendra toutefois effet qu'à l'échéance des douze mois contractuels. B DOM + accusera réception de cette résiliation par message électronique ou par tout moyen en sa possession. Pour ce faire, le Client adresse une lettre avec accusé de réception à B DOM + (Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 – 21 Avenue de l'Harmonie à Villeneuve d'Ascq 59650) visant sa volonté de résilier son abonnement.

2. Renouvellement par tacite reconduction et résiliation :

Conformément à l'article L.136-1 du Code de la consommation : « *Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal* ».

Deux mois avant l'échéance de la première année de l'abonnement au Pack, puis deux mois avant chaque échéance annuelle en cas de renouvellement, le Client recevra une information écrite sur le renouvellement éventuel et les conditions du renouvellement à l'abonnement au Pack. Si le client ne souhaite pas poursuivre son adhésion au Pack, il est invité à y mettre fin sous réserve du respect d'un préavis d'un mois, par lettre avec accusé de réception à B DOM +. Sa résiliation prendra effet à l'expiration de la période de 12 mois initiale ou renouvelée.

Sans résiliation de la part du Client, l'adhésion au Pack sera renouvelée automatiquement pour une même période d'une année. Dans le mois suivant la reconduction à l'abonnement au Pack, les prélèvements seront automatiquement reconduits par SLIMPAY pour le compte de B DOM +.

6.2. Installation/mise en route d'un Pack

Après avoir acquis un Pack, le Client est invité à procéder à l'installation à son Domicile des divers outils sur ses appareils compatibles (cf. art 5) en se connectant sur internet à l'adresse : www.bdomzen.fr.

Article 7. Faculté de rétractation en cas d'achat à distance et à domicile

Le Client (consommateur) dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours ouvrables à compter de la livraison de son Pack pour retourner tout article ne lui convenant pas. Pour ce faire, il doit contacter B DOM+ :

- soit par mail à infos-bdom@bdom.fr,

- soit par courrier à l'adresse suivante B DOM+ - 21 Avenue de l'Harmonie – Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 à VILLENEUVE D'ASCQ (59650) en retournant le formulaire de rétractation annexé au présent,

- soit par téléphone au 03 59 35 69 52 du lundi au samedi (hors jours fériés) de 9 h à 20 heures, en se munissant de son n° de commande.

Pour optimiser les conditions du retour d'un produit, il est recommandé que le retour soit agréé préalablement par le Service Clientèle B DOM+ qui transmettra un accord de retour au Client. L'agrément pourra être refusé en cas de non-respect des modalités de rétractation ici envisagées.

Le retour ne pourra être accepté que si le produit est en parfait état, à savoir dans son emballage d'origine, non endommagé et accompagné de tous ses accessoires (notices, cordons, télécommandes, garanties...). Les articles retournés incomplets, endommagés ou salis par le Client seront refusés.

Aux termes de l'article L.121-21-8 du Code de la consommation, le Client perd le bénéfice du droit de rétractation dans les cas suivants :

- . Biens qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- . Enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison;
- . Contenu numérique non fourni sur un support matériel (ex : logiciels inclus dans le Pack, Espace de stockage en ligne...) dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation
- . Service pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

Le Client pourra sur demande expresse autoriser le commencement d'une prestation avant l'expiration du délai de rétractation. À ce titre, le Client est informé qu'en cas de rétractation, des frais pourront lui être réclamés conformément à l'article L 121-21-5 du Code de la Consommation (ex : assistance téléphonique).

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalités. Le Client conserve toutefois à sa charge les frais de retour. De droit commun, les marchandises voyagent aux risques et périls du Client et à ce titre, B DOM+ conseille tout particulièrement au Client de prendre toutes les assurances appropriées pour couvrir ce risque et/ou toutes mesures appropriées pour une protection optimale du produit.

Le Client sera remboursé dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la réception des produits par B DOM+ ou à compter de la fourniture à B DOM+ par le Client de la preuve de l'expédition des biens.

Le remboursement s'effectuera par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors sa commande sauf accord exprès du Client pour un autre moyen.

Article 8. Informations nominatives – Loi Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par B DOM+ et ses partenaires auprès du Client font l'objet d'un traitement informatique destiné au traitement de la commande et des obligations contractuelles qui en découlent. Elles peuvent être utilisées à titre de prospection commerciale et de communication de promotion liées exclusivement aux activités de B DOM+ et de ses partenaires, sauf avis contraire du Client à adresser par courrier postal à B DOM+ Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 – 21 Avenue de l'Harmonie à Villeneuve d'Ascq 59650.

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978, le Client peut à tout moment accéder aux informations personnelles le concernant et détenues par B DOM+ et ses partenaires, demander leur modification, rectification ou suppression par courrier postal à B DOM+ Parc de

la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 – 21 Avenue de l'Harmonie à Villeneuve d'Ascq 59650. Ainsi, le Client peut, à titre irrévocable, demander que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Conformément à la dite loi, les fichiers et traitements des données personnelles ont fait l'objet d'une déclaration de collecte de données informatives auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Article 9. Service Clientèle

Pour toute question, information ou réclamation, le Client peut contacter B DOM+ :

. Par courrier postal en l'adressant à B DOM+, Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 – 21 Avenue de l'Harmonie à Villeneuve d'Ascq 59650

. Par téléphone : 03.59.35.69.52

. Par e-mail : infos-bdom@bdom.fr

Article 10. Droit applicable et litiges

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

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

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

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat

A l'attention de : **SAS B DOM+, 21c Avenue de l'Harmonie – Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 à VILLENEUVE D'ASCQ (59650) - infos-bdom@bdom.fr** – fax : 03.20.98.56.35:

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

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s):

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

➤ Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien ou à compter de la conclusion du contrat en cas de service.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier SAS B DOM+, 21c Avenue de l'Harmonie – Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 à VILLENEUVE D'ASCQ (59650) - infos-bdom@bdom.fr – fax : 03.20.98.56.35 votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté à l'adresse infos-bdom@bdom.fr. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courrier).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

➤ Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Si vous avez demandé de commencer une prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.