

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Version n°3 - Pack ZEN à domicile et Pack INSTALLATION OFFICE à domicile au 24.06.2015

Article 1. PRESENTATION DES PARTIES

B dom' S.A.S, Société par Actions Simplifiée au capital de 110 000 €, dont le siège est situé Parc de la Haute Borne – 21 avenue de l'Harmonie, 59650 VILLENEUVE D'ASCQ, immatriculée au RCS de Lille sous le n° 492 065 693, est une société tous services à la personne exclusivement dédiée aux particuliers agréée par la Préfecture de Lille sous le numéro R/231011/F/59L/S/122. N° de TVA Intracommunautaire FR69 492 065 693. Code APE : 9609Z.

Le Client est un particulier, ayant souscrit une prestation de services à domicile B dom' par le biais d'un des réseaux de distribution existants (cf. article 6), 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. DEFINITIONS

On entend par « **Vendeur** », le personnel dédié à la présentation, à l'offre et à la vente des prestations de services à domicile B dom', qui peut être soit un employé d'un magasin Partenaire, soit un interlocuteur téléphonique du 03.59.35.69.52 (coût d'un appel local), soit un Intervenant.

On entend par « **Intervenant** », la personne employée B dom' ou agissant au nom et pour le compte de B dom' (y compris l'assistance téléphonique) qui procède aux prestations d'installation/initiation, de maintenance, et/ou qui guide le Client lors de la prestation de formation dans les conditions de l'article 4 visé ci-après.

On entend par « **Pack** », les offres auxquelles le Client peut souscrire étant entendu que ces offres peuvent contenir des outils différents.

On entend par « **Forfait** », le Pack proposé au Client dans une durée de temps convenue à l'avance.

On entend par « **Prestation de services à domicile** » ou « Prestations », les différentes tâches accomplies par l'Intervenant au domicile du Client dans le cadre de la souscription d'un Pack.

On entend par « **Domicile** » le lieu d'exécution de la prestation. Ce domicile peut être celui du Client ou tout autre lieu désigné par lui lors de l'achat de la prestation. Ce domicile doit être accessible et situé dans un rayon de 30 kms autour du magasin Partenaire le plus proche. Au-delà de ce rayon de 30 kms, B-dom' facturera au Client 25 € TTC par tranche de 30 kms supplémentaires (paiement dû dès lors que la tranche est entamée). Un domicile est réputé accessible dès lors qu'il n'existe pas d'obstacle particulier pour s'y rendre, notamment, domicile accessible par des moyens de transport classique (voiture de ville, camionnette), code d'accès correct et communiqué préalablement à l'arrivée de l'Intervenant, absence d'animaux dangereux.

Article 3. APPLICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Les présentes Conditions Particulières de Vente s'appliquent aux prestations de services à domicile B dom' définies dans les présentes et souscrite dans les points de vente Partenaire ou par téléphone ou avec le site Internet www.bdomzen.fr ou par l'intermédiaire d'un Intervenant au Domicile.

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

Toute souscription à une prestation de services à domicile B dom' telle que définie dans les présentes suppose la prise de connaissance des présentes Conditions Particulières de Vente ainsi que l'accord du Client sur l'intégralité de leur contenant.

B dom' se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes Conditions Particulières de Vente à tout moment. En ce cas, seules les Conditions Particulières de Vente en vigueur lors de l'achat du Pack seront alors applicables.

Les Conditions Particulières de Vente prévalent sur les Conditions Générales de Vente.

Article 4. CONTENU DU Pack

B Dom' propose quatre packs (« Sécurité Zen à domicile », « Office Zen à domicile », « Installation Office à domicile » et « Zen Sécurité + Office à domicile ») qui se déclinent chacun en deux offres. Le choix de l'une ou l'autre des offres se fera lors de la souscription du Pack en point de vente PARTENAIRE, sur internet, au téléphone ou directement auprès d'un Intervenant.

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.

4.1. Détail des Packs – choix de l'offre

A. Pack Sécurité Zen à domicile

1. « Pack Sécurité Zen à Domicile 2 heures » :

Cette offre permet au Client de bénéficier de la part de B dom' d'une prestation de sécurité et de maintenance de ses appareils (ordinateurs, tablettes et smartphones du Client dans la limite de 10 appareils appartenant au Client et par Domicile) à Domicile. Le Client bénéficiera de la visite à son Domicile d'un Intervenant pendant une durée de deux (2) heures durant lesquelles ce dernier effectuera les prestations suivantes : 1. Optimisation des appareils du Client – cela consistera en la mise à jour des systèmes et des logiciels de navigation Internet pour un meilleur usage. 2. Sécurisation des appareils du Client à partir de logiciels (téléchargeables gratuitement sur internet ou mise à disposition par B dom'), et d'outils dont disposent par défaut lesdits appareils. 3. Stockage et sécurisation des données personnelles du Client au moyen d'un espace de stockage en ligne.

Dans le cadre de cette prestation de sécurité et de maintenance, B dom' mettra à la disposition du Client divers outils. Il sera mis à la disposition du Client des outils d'optimisation (logiciels téléchargeables gratuitement sur internet), un logiciel de sécurité protégeant jusqu'à dix produits (ordinateurs PC ou Mac, Tablettes Android ou Ipad, et Smartphones Android ou Iphone), un espace de stockage en ligne de 200 Giga-octets ainsi qu'une assistance téléphonique.

L'acceptation des présentes Conditions Particulières de Vente implique obligatoirement le respect par le Client des Conditions Générales d'Utilisation des logiciels téléchargeables gratuitement, du logiciel de sécurité et de l'espace de stockage en ligne.

2. « Pack Sécurité ZEN à domicile 4 heures ou 10 heures »

Cette offre permet au Client de bénéficier de la part de B dom' d'une prestation de sécurité et de maintenance de ses appareils (ordinateurs, tablettes et smartphones du Client dans la limite de 10 appareils appartenant au Client et par Domicile) à Domicile. Le Client bénéficiera de la visite à son Domicile d'un Intervenant pendant une durée de quatre (4) ou dix (10) heures selon l'offre choisi par le Client durant lesquelles ce dernier effectuera les prestations suivantes : 1.Optimisation des appareils du Client – cela consistera en la mise à jour des systèmes et des logiciels de navigation Internet pour un meilleur usage. 2. Sécurisation des appareils du Client à partir de logiciels (téléchargeable gratuitement sur internet ou mise à disposition par B dom'), et d'outils dont disposent par défaut lesdits appareils. 3. Stockage et sécurisation de vos données personnelles au moyen d'un espace de stockage en ligne. 4. Liste des prestations se trouvant en **Annexe 1** à savoir installation de matériel, initiation à l'informatique et internet, et maintenance de l'ordinateur et internet.

Dans le cadre de cette prestation de sécurité et de maintenance, B dom' mettra à la disposition du Client divers outils. Il sera mis à la disposition du Client des outils d'optimisation (logiciels téléchargeables gratuitement sur internet), un logiciel de sécurité protégeant jusqu'à dix produits (ordinateurs PC ou Mac, Tablettes Android ou Ipad, et Smartphones Android ou Iphone), un espace de stockage en ligne de 200 Giga-octets ainsi qu'une assistance téléphonique.

L'acceptation des présentes Conditions Particulières de Vente implique obligatoirement le respect par le Client des Conditions Générales d'Utilisation des logiciels téléchargeables gratuitement, du logiciel de sécurité et de l'espace de stockage en ligne.

B. Pack Office Zen à domicile

1. « Pack Office Zen à Domicile 2 heures » :

Cette offre permet au Client de bénéficier de la part de B dom' d'une prestation d'installation, de formation et de maintenance (ordinateurs, tablettes et smartphones du Client dans la limite de 5 appareils appartenant au Client et par Domicile) à Domicile dont le détail est fourni ci-après). Le Client bénéficiera de la visite à son Domicile d'un Intervenant pendant une durée de deux (2) heures durant lesquelles ce dernier effectuera les prestations suivantes : 1.Installation à Domicile d'une suite de logiciels « bureautique » et la formation à l'usage de celle-ci. 2. Stockage et sécurisation des données personnelles du Client au moyen d'un espace de stockage en ligne. 3. Maintenance à domicile de vos PC, Mac, tablettes et smartphones.

Dans le cadre de cette prestation d'installation, de formation et de maintenance, B dom' mettra à la disposition du Client divers outils. Il sera mis à la disposition du Client une suite de logiciels de bureautique (compatible avec ordinateurs PC ou Mac, Tablettes Android ou Ipad, et Smartphones Android ou Iphone), un espace de stockage en ligne de 5 Tera-octets (1 To par utilisateur) ainsi qu'une assistance téléphonique.

L'acceptation des présentes Conditions Particulières de Vente implique obligatoirement le respect par le Client des Conditions Générales d'Utilisation des logiciels mis à disposition et de l'espace de stockage en ligne.

2. « Pack Office Zen à Domicile 4 ou 10 heures »

Cette offre permet au Client de bénéficier de la part de B dom' d'une prestation d'installation, de formation et de maintenance (ordinateurs, tablettes et smartphones du Client dans la limite de 5 appareils appartenant au Client et par Domicile) à Domicile dont le détail est fourni ci-après). Le Client bénéficiera de la visite à son Domicile d'un Intervenant pendant une durée de quatre (4) ou dix (10) heures (au choix du Client) durant lesquelles ce dernier effectuera les prestations suivantes : 1.Installation à Domicile d'une suite de logiciels « bureautique » et la formation à l'usage de celle-ci. 2. Stockage et sécurisation des données personnelles du Client au moyen d'un espace de stockage en ligne. 3. Maintenance à domicile de vos PC, Mac, tablettes et smartphones.

Dans le cadre de cette prestation d'installation, de formation et de maintenance, B dom' mettra à la disposition du Client divers outils. Il sera mis à la disposition du Client une suite de logiciels de bureautique (compatible avec ordinateurs PC ou Mac, Tablettes Android ou Ipad, et Smartphones Android ou Iphone), un espace de stockage en ligne de 5 Tera-octets (1 To par utilisateur) ainsi qu'une assistance téléphonique.

L'acceptation des présentes Conditions Particulières de Vente implique obligatoirement le respect par le Client des Conditions Générales d'Utilisation des logiciels mis à disposition et de l'espace de stockage en ligne.

C. Pack Installation à domicile

1. « Pack INSTALLATION Office Personnel à domicile » :

Cette offre permet au Client de bénéficier de la part de B dom' d'une prestation d'installation d'une suite de logiciels de bureautique et d'initiation à l'utilisation de ces derniers (sur 1 ordinateur, 1 tablette et 1 smartphone du Client appartenant au Client et par Domicile) à Domicile. Le Client bénéficiera de la visite à son Domicile d'un Intervenant pendant une durée d'une (1) heure durant laquelle ce dernier effectuera les prestations suivantes : 1. Installation de la suite de logiciels de bureautique (mise à disposition par B dom' et dont l'intitulé et le détails sont affichés sur le Pack). 2. Initiation à l'utilisation de ces logiciels.

L'acceptation des présentes Conditions Particulières de Vente implique obligatoirement le respect par le Client des Conditions Générales d'Utilisation des logiciels.

2. « Pack INSTALLATION Office Famille à domicile » :

Cette offre permet au Client de bénéficier de la part de B dom' d'une prestation d'installation d'une suite de logiciels de bureautique et d'initiation à l'utilisation de ces derniers (jusqu'à 5 ordinateurs, 5 tablettes et 5 smartphones du Client appartenant au Client et par Domicile) à Domicile. Le Client bénéficiera de la visite à son Domicile d'un Intervenant pendant une durée d'une (1) heure et trente (30) minutes durant lesquelles ce dernier effectuera les prestations suivantes : 1. Installation de la suite de logiciels de bureautique (mise à disposition par B dom' et dont l'intitulé et le détails sont affichés sur le Pack). 2. Initiation à l'utilisation de ces logiciels.

L'acceptation des présentes Conditions Particulières de Vente implique obligatoirement le respect par le Client des Conditions Générales d'Utilisation du logiciel.

D. Pack Zen Sécurité + Office à domicile

Ce Pack inclus les prestations détaillées dans les Packs « Sécurité Zen à domicile » et « Office Zen à domicile ». Il est rappelé que le choix de l'offre appartient au Client (2, 4 ou 6 heures).

L'espace de stockage en ligne mis à la disposition du Client dans le cadre du Pack « Zen Sécurité + Office à domicile » est de 5 Téractet (1 To par utilisateur).

4.2. Souscription et utilisation du Pack

Les Packs se présentent sous la forme d'un Forfait d'une durée d'une année dont les conditions sont définies ci-dessous.

Ce Forfait consiste à compter de la souscription d'un Pack et pour une durée de 12 mois à bénéficier :

A. *D'une réserve de temps de:*

- Pour les Packs «Sécurité ZEN et/ou Office ZEN à domicile 2 heures » : Deux (2) heures de prestations à Domicile réalisées par un Intervenant. Les prestations de l'Intervenant porteront uniquement sur les points évoqués aux 4.1.A.1/B.1
Les « deux heures de prestations à domicile » dont bénéficie le Client sont utilisables à tout moment et en deux fois (deux visites à Domicile). Pour cela, il suffit au Client de contacter par téléphone le 03.59.35.69.52 afin de convenir d'un rendez-vous.
- Pour les Packs « Sécurité ZEN et/ou Office ZEN à domicile 4 heures ou 10 heures » : Quatre (4) heures ou dix (10) heures de prestations à Domicile (au choix du Client) réalisées par un Intervenant. Les prestations de l'Intervenant porteront sur les points évoqués au point 4.1.A.2/B.2 ainsi que les prestations se trouvant en Annexe 1 à savoir installation de matériel, initiation à l'informatique et internet, maintenance de l'ordinateur et internet.
Les « quatre heures de prestations à domicile » dont bénéficie le Client sont utilisables à tout moment, et peuvent s'étaler sur 3 (trois) visites maximum à Domicile.
Les « dix heures de prestations à domicile » dont bénéficie le Client sont utilisables à tout moment, et peuvent s'étaler sur 6 (six) visites maximum à Domicile.
Pour cela, il suffit au Client de contacter par téléphone le 03.59.35.69.52 afin de convenir d'un rendez-vous.
Il est à noter que le Client bénéficiera de la faculté d'utiliser une visite afin qu'un Intervenant puisse se déplacer à son Domicile pour effectuer la prestation d'installation du logiciel et du système de stockage en ligne.
- Pour le « Pack INSTALLATION Personnel » : Une (1) heure de prestations à Domicile réalisées par un Intervenant. Les prestations de l'Intervenant porteront uniquement sur les points évoqués au point 4.1.

L'heure de prestation à domicile dont bénéficie le Client est utilisable à tout moment et en une seule fois (une seule visite à Domicile). Pour cela, il suffit au Client de contacter par téléphone le 0 809 10 1234 afin de convenir d'un rendez-vous.

- Pour le « Pack INSTALLATION Famille » : Une (1) heure et (30) minutes de prestations à Domicile réalisées par un Intervenant. Les prestations de l'Intervenant porteront uniquement sur les points évoqués au point 4.1.

L'heure de prestation à domicile dont bénéficie le Client est utilisable à tout moment et en une seule fois (une seule visite à Domicile). Pour cela, il suffit au Client de contacter par téléphone le 0 809 10 1234 afin de convenir d'un rendez-vous.

. Les visites sont déclenchées à l'occasion d'un contact téléphonique sur demande du Client et/ou sur décision de l'Intervenant au vu des informations et/ou besoins communiqués par le Client lors du contact téléphonique.

. À l'échéance du Forfait, il est précisé que les minutes ou les visites non utilisées par le Client ne pourront faire l'objet d'un remboursement total ou partiel, ni être converties en valeur monétaire.

B. D'une assistance téléphonique :

Ce service d'assistance téléphonique couvre les difficultés rencontrées dans le cadre de 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 PARTENAIRE, 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.

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 (autres que ceux inclus dans le Pack) 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, BlackBerry OS 7 et ultérieurs.

Article 5. DISPOSITIONS GENERALES ET PARTICULIERES RELATIVES AUX PRESTATIONS

La bonne exécution de ces prestations nécessite un (des) équipement(s) en parfait état de fonctionnement, du matériel, des CD, licences et clefs d'activation des logiciels à installer en état de marche. Le Client s'engage au plus tard au jour de l'intervention, à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur son (ses) différent(s) équipement(s), et à fournir tous documents 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'Intervenant peut déclarer au Client ne pas être en condition de remplir sa mission et de reporter ou d'annuler l'intervention dans les conditions définies à l'article 5 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 l'intervention).

Par ailleurs, B dom' ne saurait exercer ses interventions notamment si :

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

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

En cas d'impossibilité ou de refus du Client de régler la difficulté, B dom' ne sera pas tenu d'exécuter sa prestation et n'aura pas à rembourser les sommes perçues au titre de l'achat du Pack. En tout état de cause, le déplacement vain de B dom' au domicile du Client sera facturé au Client, à sa convenance, soit sous la forme d'un forfait de 49 euros TTC, soit sous la forme d'une réduction du temps de la prestation ainsi reportée à hauteur d'une demi-heure.

B dom' au titre de ses interventions de maintenance et de sécurisation, est soumise à une obligation de moyens et non de résultat.

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

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

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

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

EXCLUSIONS DE LA PRESTATION :

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

Article 6. TARIFS

Les tarifs applicables au Client sont ceux communiqués dans les magasins Partenaire, par téléphone, sur www.bdomzen.fr lors de la réservation. Ils s'entendent en euros toutes taxes comprises.

Les tarifs sont disponibles en magasin Partenaire ou à la demande du Client par téléphone 03.59.35.69.52 ou sur www.bdomzen.fr. Les tarifs des prestations sont modifiables à tout moment sans préavis.

En cas de demande de séances supplémentaires de la part du Client au cours ou à l'issue d'une prestation de services, les tarifs applicables seront ceux en vigueur au jour de l'exécution de ladite prestation. L'Intervenant communique les tarifs au Client qui décide ou non de confirmer la demande de séance(s) supplémentaire(s).

Article 7. ACHAT DE LA PRESTATION – MODALITES DE PAIEMENT

Le Client dispose de trois modes de souscription aux Packs « ZEN à domicile » ou « INSTALLATION Office à domicile »:

• Soit par un magasin/site partenaire de B-dom' :

Dans ce cas, la société vendant le Pack établit en caisse/en ligne 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 – sauf pour le Pack INSTALLATION Office à domicile). 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 ou en ligne lors de la commande.

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 (modalités de paiement précisées en ligne pour une commande via un site partenaire).

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

Dans ce cas, l'interlocuteur B-dom' adresse au Client une offre par courriel à l'adresse que le Client aura communiqué correspondant au 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 :

➤ Pour les Packs « ZEN à domicile » :

- 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.
Le Client dispose de la faculté de verser en ligne un acompte à hauteur de 30% de la commande par l'un des moyens de paiement ci-dessus exposés. Le solde de la commande sera réglé lors du passage de l'intervenant au Domicile du Client avant le commencement de la prestation, par l'un des moyens de paiement suivants : Carte bancaire, prélèvement SEPA, chèque bancaire ou postal à l'ordre de B-dom'.
- 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 l'intervention réalisée une facture, par courriel sur support durable (ou sur papier à la demande du Client).

➤ Pour le Pack « INSTALLATION Office à domicile » :

- 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.
Le Client dispose de la faculté de verser en ligne un acompte à hauteur de 30% de la commande par l'un des moyens de paiement ci-dessus exposés. Le solde de la commande sera réglé lors du passage de l'intervenant au Domicile du Client avant le commencement de la prestation, par l'un des moyens de paiement suivants : Carte bancaire, prélèvement SEPA, chèque bancaire ou postal à l'ordre de B-dom'.

• Soit par internet sur www.bdomzen.fr (uniquement pour les Packs « ZEN à domicile »):

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 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 Pack choisi par le Client préalablement au commencement de la prestation. L'intervention est payable comptant sans escompte à l'expiration d'un délai de 7 (sept) jours suivant la conclusion du contrat de prestations par l'un des moyens de paiement suivants :

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

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

Conditions de l'abonnement :

. L'adhésion à l'abonnement « ZEN à Domicile » est payable par mensualité de X€/mois (voir le montant en magasin ou sur internet) par prélèvement automatique, en partenariat avec SLIMPAY. Les conditions du prélèvement automatique pour le compte de B Dom' seront 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 « ZEN à Domicile » 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 Pack 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 « ZEN à Domicile » d'une durée de douze mois est ferme et définitif et ne peut être résilié avant son échéance.

Il est ainsi établi que l'utilisation éventuelle des déplacements contractuels sur un laps de temps court avant l'échéance des douze mois, ne pourra exonérer le Client du prélèvement de la mensualité jusqu'à son échéance.

Il est précisé qu'une fois les visites réalisées (2,3 ou 6 visites selon la formule choisie), si la durée totale de la prestation n'a pas été atteinte, l'excédent ne pourra donner lieu à remboursement total ou partiel, ni être converties en valeur monétaire.

. La résiliation à l'abonnement annuel :

1. La résiliation en fin de première année:

Le Client a la possibilité de mettre fin à son adhésion à l'abonnement à la fin de la première année 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 « ZEN à Domicile », 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 « Zen à Domicile ».

Si le Client ne souhaite pas poursuivre son adhésion au Pack « Zen à Domicile », il est invité à y mettre fin sous réserve du respect d'un préavis de 1 (un) mois, par lettre avec accusé de réception adressée 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 « Zen à Domicile » sera renouvelée automatiquement pour une même période d'une année. Dans le mois suivant la reconduction à l'abonnement Pack « Zen à Domicile », les prélèvements seront automatiquement reconduits par SLIMPAY pour le compte de B DOM.

Article 8. FACULTE DE RETRACTATION EN CAS D'ACHAT A DISTANCE ET A DOMICILE

En cas de souscription d'un Pack par téléphone 0 809 10 1234 (service et appel gratuits), par internet ou au domicile du Client, ce dernier dispose d'un droit de rétractation de 14 (quatorze) jours francs à compter de la conclusion du contrat de prestation. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

L'attention du Client est attiré sur l'obligation dont il est redevable de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de service dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation conformément à l'article L 121-17 du Code de la consommation.

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

- Lorsqu'une prestation de service est pleinement exécutée par B-dom' avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

- Lorsque le Client aura sollicité une intervention à réaliser en urgence à son Domicile et expressément sollicitée par lui dans la limite des travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Le Client peut exercer son droit de rétractation par tout moyen, dont notamment envoi d'un courrier postal à l'adresse de B-dom' : Parc de la Haute Borne – 21 avenue de l'Harmonie, 59650 VILLENEUVE D'ASCQ à l'aide du formulaire type de rétractation annexé aux présentes conditions, ou par l'envoi d'un mail à infos-bdom@bdom.fr ou par fax au 03.20.98.56.35.

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

Article 9. REDUCTION OU CREDIT D'IMPOTS

B dom' est une société de services à la personne agréée par l'Etat, sur l'ensemble du territoire national sous le numéro R/231011/F/59L/S/122. Sous réserve de modification de la législation actuelle, cet agrément permet au Client ayant effectué une formation personnalisée B dom' de bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu de 50% des sommes versées pour le paiement de services à la personne par foyer fiscal dans la limite de 3 000 € annuels pour l'assistance informatique et Internet.

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

Article 10. INFORMATIONS NOMINATIVES – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Toutes les informations recueillies par B dom' et son partenaire auprès du Client font l'objet d'un traitement informatique destinés 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 son Partenaire, sauf avis contraire du Client à adresser par courrier postal à B dom' Parc de la Haute Borne – 21 avenue de l'Harmonie, 59650 VILLENEUVE D'ASCQ ou par messagerie électronique 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' et son Partenaire, demander leur modification, rectification ou suppression par courrier postal à B dom' Parc de la Haute Borne – 21 avenue de l'Harmonie, 59650 VILLENEUVE D'ASCQ ou par messagerie électronique infos-bdom@bdom.fr 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) sous le numéro : **308675**.

Article 11. SERVICE CLIENTELE

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

. Téléphone : Pack « Zen à domicile » : 03.59.35.69.52 – Pack « INSTALLATION Office à domicile » : 0 809 10 1234.

. E-Mail : infos-bdom@bdom.fr

. Site Internet: www.bdom.fr

Article 12. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes conditions générales 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.

Annexe 1 :

1.1. INSTALLATION A DOMICILE DE MATERIEL INFORMATIQUE ET INTERNET.

L'INTERVENANT PROCEDE A L'INSTALLATION/MISE EN SERVICE D'UN NOUVEL ORDINATEUR, OU D'UNE CONNEXION INTERNET, OU D'UN NOUVEAU PERIPHERIQUE OU D'UN NOUVEAU LOGICIEL EN POSSESSION DU CLIENT.

EN CAS D'INSTALLATION INTERNET, LES CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES A CELLES SUSVISEES SONT QUE LE CLIENT DISPOSE DES CODES D'ACCES EVENTUELS ET QU'IL DETIENT LA CONFIRMATION DU FOURNISSEUR D'ACCES INTERNET DE L'ACTIVATION EFFECTIVE DE SA LIGNE INTERNET ET QUE CELLE-CI SOIT EFFECTIVEMENT FONCTIONNELLE.

LORS DE L'INSTALLATION/MISE EN SERVICE, L'INTERVENANT B-DOM' POURRA PROCEDER A L'INITIATION DU CLIENT AU NOUVEL ORDINATEUR, NOUVEAU PERIPHERIQUE OU NOUVEAU LOGICIEL. L'INITIATION COUVRE PARTIELLEMENT OU TOTALEMENT SELON LA DUREE

DE LA SEANCE ET LE RYTHME D'APPRENTISSAGE DU CLIENT LES SUJETS CONVENUS ENTRE LES PARTIES TELS QUE SE FAMILIARISER AVEC LA CONNECTIQUE ; EFFECTUER LES BONS BRANCHEMENTS ; DECOUVRIR L'ENSEMBLE DES MATERIELS DE LA CONFIGURATION.

LA PRESTATION EST PREVUE POUR UNE SEULE CONFIGURATION ET HORS RESEAU.

1.2. ALLER PLUS LOIN EN INFORMATIQUE ET INTERNET - FORMATION.

L'INTERVENANT SE PRESENTE AU DOMICILE DU CLIENT POUR APPROFONDIR SES CONNAISSANCES DANS L'UTILISATION DE SES PRODUIT(S) OU LOGICIEL(S) DANS UN THEME PREALABLEMENT CHOISI.

IL PONCTUE LES PRINCIPALES PHASES DE FORMATION D'EXERCICES PEDAGOGIQUES PERMETTANT DE VALIDER LA BONNE COMPREHENSION DU CLIENT

1.3. MAINTENANCE DE L'ORDINATEUR ET INTERNET.

EN CAS DE PANNE RENCONTREE AVEC SON SYSTEME INFORMATIQUE, LE CLIENT PEUT OPTER POUR UNE PRESTATION « DIAGNOSTIC » COMPRENANT :

- . DEPLACEMENT DE L'INTERVENANT A DOMICILE,
- . ANALYSE DU DYSFONCTIONNEMENT – SAUVEGARDE DES DONNEES – SECURISATION DE L'INSTALLATION,
- . ET ACCOMPAGNEMENT A LA RESOLUTION DU PROBLEME.

POUR PERMETTRE A L'INTERVENANT D'ETABLIR UN DIAGNOSTIC, LE CLIENT S'ENGAGE A TENIR A SA DISPOSITION TOUS DOCUMENTS DES FABRICANTS ET/OU DISTRIBUTEURS QUI POURRAIENT LUI ETRE UTILES A CET EFFET.