

Les garanties de SAV sont accordées par BOULANGER.PRO qui en est le garant.

Les présentes conditions générales de la garantie commerciale et les conditions générales de vente du produit expriment l'intégralité des obligations des parties. Elles constituent le socle de la relation commerciale entre les parties, et, en ce sens, l'acheteur est réputé les accepter sans réserve.

Le vendeur se réserve le droit de modifier ponctuellement ces conditions générales.

Elles seront applicables dès leur remise ou mise en ligne.

L'acheteur accepte les conditions du contrat de la garantie commerciale en vue de la réparation du bien acquis.

Si une condition de prestation de services venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur, étant celui de la vente à distance si le contrat est souscrit sur le site internet du vendeur BOULANGER.PRO dont la société a son siège en France.

<http://Boulangier.pro> vous informe que les services souscrits lors de l'achat du Produit ne sont pas couverts par la présente garantie. Ainsi en cas de sinistre total, Boulangier pro ne procédera pas au remboursement desdits services (Livraison - Mise en Service – Installation).

Article 1 / Références de l'appareil

Elles sont mentionnées sur le bon de commande.

Le vendeur est tenu de fournir une marchandise conforme à la commande.

Article 2 / Commande

2.1. Prise de commande

L'acheteur passe sa commande en ligne, à partir du catalogue et au moyen du formulaire bon de commande proposé ou qui figure sur le site.

Pour que la commande soit validée, l'acheteur devra accepter en cliquant à l'endroit indiqué sur le site internet, les présentes conditions générales.

Son acceptation entraînera l'envoi d'un mail de confirmation, conformément aux conditions décrites ci-dessous.

2.2. Acceptation de la commande

La fourniture en ligne des coordonnées bancaires de l'acheteur et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord de l'acheteur et vaudront :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande ;
- signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

Article 3/ contrat de garantie commerciale et prestations payantes

3.1 Titulaire du contrat

En application de L. 441-6 du Code de commerce, les dispositions du présent contrat sont applicables exclusivement à tout demandeur de prestations de services qui en fait la demande pour une activité professionnelle.

Ce contrat est accordé à l'acheteur de l'appareil neuf ou à toute autre personne nommément désignée par l'acheteur ; le nom du bénéficiaire sera inscrit sur le contrat.

3.2 Objet du contrat

Le contrat de garantie couvre tous les défauts de fonctionnement internes non exclus à l'article 5, dûment constatés par le service agréé, à l'exclusion de tout autre.

Dès sa mise sous tension sur une installation conforme, et après constat qu'il est en état de fonctionner comme l'indique le constructeur, l'appareil acquis est couvert par le contrat de garantie. Il a pour objet d'assurer le bon fonctionnement des appareils ayant subi une panne d'origine interne ; il prend en charge les coûts liés à la réparation de l'appareil :

- Le coût des pièces défectueuses,
- Les frais de main d'œuvre,
- Les frais de déplacement pour les appareils suivants : Cuisinière, Plaque de cuisson, Four, Four Micro-ondes (uniquement encastrable), Tristar, Hotte, Lave-linge, Sèche-linge, Lave-vaisselle, Réfrigérateur (1 porte, 2 portes, multi-portes, combiné), Réfrigérateur Side By Side (Américain), Congélateur, Cave à vin, Produit moyen électroménager (MEM) encastrable, téléviseurs tout type, de taille supérieure à 40 pouces.

Les autres appareils dits portables devront soit être apportés en station technique identifiée dans la zone de chalandise ; soit envoyés - les frais d'expédition seront à la charge du client - en centre technique agréé désigné par l'assistance technique. Son concernés les produits image hifi audio vidéo, les téléviseurs de taille inférieure ou égal à 40 pouces.

3.3 Prise d'effet et durée

La garantie porte sur l'appareil indiqué sur la facture d'achat transmis lors de l'achat et prend effet à la date de livraison. Sa durée est mentionnée sur la facture.

3.4 Territorialité

Le contrat s'applique exclusivement aux appareils dont les interventions techniques s'effectueront en France Continentale et en Corse. Sont exclus toutes les autres îles sans accès routier et les DOM-TOM.

3.5 Loi applicable

Le présent contrat, ainsi que les relations précontractuelles, sont régis par la loi française.

3.6 Sous-Traitance

Le vendeur se réserve le droit de sous-traiter la prestation de garantie à la société SFG, dont le siège social est sis avenue Georges Vacher 13106 Roussel cedex, (SA au capital de 1 000 000 Euros, immatriculée au RCS d'Aix en Provence sous le numéro B 391 952 264).

SFG se réserve également le droit de sous-traiter les prestations sous la responsabilité du vendeur, et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

Article 4 / Mise en œuvre de la garantie commerciale

4.1 En cas de panne, le client doit :

- 1) Déclarer la panne dans les 5 jours ouvrés à compter de la date de survenance, en précisant le nom de sa société, ses nom-prénom, ses coordonnées (dont l'adresse e-mail), le numéro de contrat, le produit garanti, la nature et les circonstances de l'assistance téléphonique au numéro 04 88 78 89 08, qui organisera la prise en charge de l'intervention. L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 13h00 (hors jours fériés). L'assistance téléphonique pourra exiger la facture d'achat détaillée et/ou tout autre document utile à la gestion du dossier. À condition que BOULANGER.PRO et SFG soient convenus de sa mise en place, le client peut déclarer la panne à l'aide d'un formulaire en ligne.
- 2) Présenter lors de l'intervention, l'appareil garanti endommagé, sa facture originale d'achat sans rature ni modification et la facture du contrat de garantie sur lequel l'appareil est désigné. Le numéro de série de l'appareil ne doit être ni enlevé, ni modifié.
- 3) Permettre au technicien agréé d'intervenir dans les meilleures conditions en dégageant, si nécessaire, l'accès au matériel garanti.
- 4) Signer le bon d'intervention remis par le réparateur pour attester que le matériel est restitué en état de fonctionnement.

Dans le cas où une ou plusieurs pièces devaient être commandées, le réparateur devra tenir informé le client des délais et reprendre contact avec lui pour un nouveau rendez-vous.

Si le produit n'était pas techniquement ou économiquement réparable, SFG demandera le remplacement de l'appareil défectueux à BOULANGER.PRO (article 4.4).

4.2 Délai d'intervention

Sur site, les délais d'intervention pourront varier en fonction de la densité de la population de la région à desservir et de la période de l'année. Tous les moyens matériels et humains nécessaires seront mis en œuvre, et selon la disponibilité du client, pour que le délai du premier rendez-vous soit inférieur à 48h.

Lorsque la description du symptôme de panne est suffisamment précise, une commande de pièces pourra être effectuée en amont, la réparation sera alors planifiée à réception des pièces. Dans ce cas, le délai d'intervention tiendra nécessairement compte d'un délai supplémentaire.

4.3 Conditions particulières

Le contrat de garantie ne couvre pas le contenu des appareils (denrées, vaisselles, vêtements, perte de données informatiques...).

Le contrat ne donne droit à aucune indemnité en espèce ou en nature.

4.4 Sinistre Total

Dans le cadre de la garantie payante, lorsque les frais de réparation sont supérieurs à la valeur de remplacement de l'appareil ou lorsque l'appareil n'est pas réparable, SFG demandera le remplacement de l'appareil défectueux - par le biais de BOULANGER.PRO - par un appareil de caractéristiques techniques identiques ou, en l'absence d'appareil équivalent, procédera à une indemnisation calculée au jour du sinistre, à hauteur de la valeur actualisée au prix public du marché d'un appareil équivalent, sans toutefois pouvoir dépasser le prix d'achat initial.

La décision du remplacement ou de l'indemnisation est à discrétion de SFG à qui la réalisation des prestations est confiée.

Le présent contrat de garantie cessera de plein droit à la date du remplacement de l'appareil garanti ou de son indemnisation et ne pourra donner lieu à aucun remboursement. L'appareil deviendra la propriété de l'assureur.

Article 5 / Exclusions de garantie

Ne sont pas couverts :

Est réputé apte à être pris sous garantie tout appareil qui, après avoir été mis sous tension sur une installation conforme, fonctionne normalement, et en particulier effectuée les différentes étapes prévues par le constructeur avec les résultats attendus par le consommateur. Ex. cycles de lavage, essorage...

- En conséquence la panne au déballage ou la panne à la mise en service se définit dès lors que l'appareil, dès sa première mise sous tension, ne peut effectuer un fonctionnement normal.
- Ne sont pas couverts :
 - Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du client ;
 - La réparation des dommages consécutifs à un mauvais entretien, à une erreur d'utilisation, à une installation non conforme aux prescriptions du constructeur, à un mauvais branchement ou à un problème d'alimentation ;
 - Les dommages, les pannes sérielles, défaillances ou défauts, imputables au constructeur ou sur des appareils ayant fait l'objet d'un rappel de celui-ci ;
 - Les pannes affectant des pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur ; résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti ;
 - Les dommages causés par le fait que l'utilisateur ne se sera pas conformé aux règles et prescriptions imposés par les organismes de distribution d'eau, de gaz, d'électricité ;
 - La réparation réalisée par un tiers ou toutes les autres personnes non autorisées par BOULANGER.PRO et tous les dommages consécutifs à cette réparation ;
 - Toutes les modifications apportées par le client ;
 - Les frais de transport de l'appareil, de déplacement du réparateur et de la main d'œuvre, relatifs à un dommage non garanti constaté par le réparateur ;
 - Les frais de livraison et de mise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci ;
 - Toutes les pièces cassées au déballage et/ou les pannes à la mise en service (non débrassage d'un lave-linge, dommages causés aux réfrigérateurs lorsqu'ils ne sont pas transportés dans les conditions prescrites...);
 - Les réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ;
 - Les dommages indirects tels que les pertes de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance ;
 - Le non-respect des instructions du constructeur ;
 - La main d'œuvre et/ou le déplacement afférent aux pièces non couvertes par ce contrat ;
 - Les pannes et dommages afférents aux accessoires tels que : antenne, télécommande, câbles d'alimentation, tuyaux de raccordement, câbles de liaisons entre les appareils, casque d'écoute, membranes des enceintes acoustiques, pièces de caoutchouc, pièces en verre ou en plastique, chapeau de brûleur ;
 - Les dommages subis par les vitres de four ;
 - Les dommages subis par les aubes de brassage ou par leur système d'attache (clips ou vis) ;
 - Le remplacement des pièces et/ou accessoires dont l'usure graduelle et progressive nécessite le renouvellement, le remplacement et l'entretien périodique (poignée et pièces de présentation, charnières de porte, panier, semelle, cuve, couteaux, couvercle, filtres, filtres de hotte, porte-filtres, sac d'aspirateurs, moufle de four, brosse de nettoyage, feutrine, flexible, joint de porte ou de hublot, manchette, courroie, tuyau de vidange, ampoules d'éclairage, cellule ou tête de lecture d'enregistrement, bougies d'allumage, chargeur de batterie, batterie, piles, plaque catalytique, lampe, lampe de vidéoprojecteur, fusibles, bloc optique...);
 - Les dommages résultant du remplacement des pièces d'usure.
 - Les dommages dus à la corrosion ou la détérioration graduelle de l'appareil ;
 - Les dommages d'ordre esthétique tels que rayures, égratignures, écaillage, tâche de coloration pouvant provenir

du dégorgeage de vêtement coloré ou de teinture capillaire, n'entravant pas le bon fonctionnement de l'appareil ;

- Les parties extérieures : vernis, émail, laque, peinture ;
 - Les télécommandes à distance (TV, etc.) ; les câbles de connexion et les dommages matériels et immatériels pouvant en résulter ;
 - Les dommages occasionnés à l'appareil par incendie, explosion, pour autant qu'ils prennent naissance dans d'autres biens que l'appareil lui-même ;
 - Les dommages ayant pour origine : les actes de malveillance ou une cause externe à l'appareil (choc, chute, vol, virus, sabotage) ; l'insertion de liquide ; l'insertion de corps étranger(s) ; la présence d'insectes nuisibles ; l'accident du fumeur ; l'utilisation d'énergie ; la foudre, incendie, dégâts des eaux, variation climatique, surtension ou tous risques couverts par l'assurance multirisques habitation ou l'assurance multirisques professionnelle ; une erreur de manipulation ; l'humidité entraînant une corrosion ou de l'oxydation ;
 - Les réglages, les vérifications, les entretiens courants, les nettoyages et les essais, non consécutifs à un dommage garanti ;
 - Le calage des matériels encastrés ;
 - La mauvaise fermeture des portes due à une défectuosité d'installation (habillage de porte en bois massif pesant de façon anormale sur les charnières) ;
 - Les spécificités technologiques et notamment pour les moniteurs ou écrans plasma, LCD et TFT (rémanence, altitude, défauts de cellule, marquage, pixels défectueux) qu'elle qu'en soit la cause ;
 - Les frais de devis suivi ou non de réparation ;
 - Les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation ou du remplacement d'une pièce garantie ;
 - Il est expressément convenu que la garantie ne s'applique pas si le modèle ou le numéro de série figurant sur le matériel est illisible ou a été modifié ou enlevé.
- Le centre de service agréé ne peut être tenu responsable d'une impossibilité dans l'exécution de ses obligations, pour des raisons indépendantes de sa volonté (absence du client, adresse incomplète, codes digicode non communiqués, la non accessibilité des lieux à la suite de travaux, d'obstacles imprévus,...).

Article 6 / Force majeure

Le vendeur s'engage à mobiliser tous les moyens dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations de garantie prévues dans le présent contrat. Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du code civil :

- La guerre civile ou étrangère déclarée ou non.
- La mobilisation générale.
- Les autorités.
- Tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre des actions concertées.
- Les conflits sociaux tels que : grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out, etc.
- Les cataclysmes naturels (inondations).
- Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du présent contrat.

Article 7 / Faculté de rétractation

Le client étant un professionnel achetant dans le cadre et pour les besoins de sa profession, il n'y a pas lieu d'appliquer le droit de rétractation prévu par le code de la consommation.

Article 8 / Réclamations et litiges

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 cas de force majeure ou carence prolongée du vendeur).

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées dans un délai d'une année à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de la réalisation des prestations.

Si elles n'y parviennent pas, les parties soumettront le litige au tribunal.

Article 9 / Attribution de juridiction

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LE PRESENT CONTRAT ET LES ACCORDS QUI EN DECOULENT POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT LEUR VALIDITE, LEUR INTERPRETATION, LEUR EXECUTION, LEUR RESOLUTION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES SEONT SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE LILLE.

Article 10 / Loi «INFORMATIQUE ET LIBERTES» et données personnelles

BOULANGER PRO, situé Avenue de la Motte, 59810 LESQUIN, est responsable du traitement des données du Client à des fins de gestion de sa commande, de la relation client et du service après-vente. Ce traitement est basé sur le contrat liant BOULANGER PRO au Client et les données sont destinées uniquement à BOULANGER PRO et à ses sous-traitants en charge de l'exécution des finalités visées ci-dessus.

En outre, si le Client y a consenti, alors il peut recevoir les offres commerciales et les bons plans de la part de BOULANGER PRO par SMS et/ou par Email et/ou par courrier. BOULANGER PRO peut également être amenée, sauf opposition de la part du Client, à contacter le Client par SMS et par Email pour des contacts non publicitaires (Envoi de la facture, enquête de satisfaction, suivi commande ou SAV, dépose d'un avis), ce sur le fondement de son intérêt légitime.

Les données de la base de prospection active sont conservées trois ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact. Les données nécessaires au respect d'une obligation légale sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le code de commerce et le code civil).

Le Client exerce l'ensemble des droits dont il dispose en vertu de la loi dite "Informatique et Libertés" (accès, rectification, effacement des données, limitation du traitement sur ces données, opposition à l'utilisation de ces données, portabilité de ces données, directives relatives au sort de ces données après votre décès) en écrivant à l'adresse visée ci-dessus ou en adressant un e-mail à l'adresse dpo@htmpro.com. Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Pour davantage d'information sur la politique de BOULANGER PRO à l'égard des données personnelles, [cliquez ici](#)

Article 11 / Non-validation partielle et Non-renonciation

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

(*) Voir la notice d'emploi et d'entretien et les conditions d'application de la garantie contractuelle et du service après-vente.