

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 du remplacement 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 mise en oeuvre de la garantie remplacement à neuf, Boulangier pro ne procédera pas au remboursement desdits services (Livraison - Mise en Service – Installation).

1. Objet de la Garantie

La Garantie Remplacement à neuf, sous réserve de l'encaissement de la cotisation Toutes Taxes Comprises au comptant, a pour objet le remplacement à neuf - ou à défaut d'appareil équivalent, l'indemnisation - de l'Appareil Garanti répondant au périmètre défini à l'article 4 et ayant subi une panne.

Références de l'appareil : elles sont mentionnées sur la facture d'achat.

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

En cas de non-respect des conditions de paiement du vendeur, ce dernier pourra suspendre sa prestation.

La prestation est réalisée à l'adresse indiquée par l'acheteur sur le bon de commande. L'acheteur devra veiller à son exactitude.

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.

3. Définitions

Adresse des Garanties : adresse en France métropolitaine du Professionnel, notée sur le contrat de garantie Remplacement à Neuf, ayant acheté un matériel neuf.

Appareil Garanti : matériel défini à l'article 4 acheté neuf en France métropolitaine, par le souscripteur, propriété du souscripteur, utilisé à des fins strictement professionnelles, situé à l'adresse des garanties, sur lequel figurent lisiblement le modèle et le numéro de série et dénommé dans le Contrat de garantie Remplacement à Neuf. Les Appareils reconditionnés ou non acquis neufs par le souscripteur ne sont pas couverts par cette garantie.

Appareil de Remplacement : Appareil neuf de modèle identique à l'Appareil Garanti ou, si cet Appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un Appareil neuf équivalent « iso-fonctionnel », c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris, de revêtement, de graphisme ou de design). La valeur de l'appareil de remplacement ne pourra jamais dépasser la Valeur de remplacement (voir définition) à la date du sinistre, ni la valeur d'achat initiale.

Carence : période de 14 jours qui commence à courir à compter de la date d'effet indiquée sur le certificat d'adhésion et au cours de laquelle la garantie ne s'applique pas. Tout sinistre apparu pendant

le délai de carence n'est pas garanti même si les conséquences se poursuivent au-delà.

Panne accidentelle : Toute destruction ou toute détérioration totale ou partielle extérieurement visible nuisant au bon fonctionnement de l'appareil garanti et provoquant d'un événement extérieur à l'assuré soudain et imprévisible.

Centre Technique agréé : Entreprise missionnée par SFG pour prendre en charge le Sinistre de l'Appareil Garanti.

Cotisation : Somme, toutes taxes comprises, payée par le souscripteur en contrepartie des garanties accordées au titre du présent contrat.

Domage accidentel : toute détérioration, toute destruction extérieurement visible ou toute oxydation accidentelle obtenue par effet chimique, résultant d'une cause extérieure (coup, casse, choc, chute, infiltration, versement de liquide, quel qu'il soit).

Expertise/ constat technique : travail effectué par un Centre Technique agréé afin de constater la Panne et son origine.

Garantie Remplacement à Neuf : Garantie de rééquipement à neuf proposée aux clients pour pallier une panne subie sur un Appareil vendu et commercialisé par le Partenaire de SFG.

Hors garantie : tout dysfonctionnement n'entrant pas dans le champ d'application de la garantie.

Négligence : la négligence est caractérisée dès lors qu'un défaut de précaution, de prudence ou de vigilance a facilité ou est à l'origine du dommage.

Panne : tout dysfonctionnement interne dû à un phénomène électrique, électronique ou électromécanique, d'un ou plusieurs composants, empêchant totalement ou partiellement l'usage de l'Appareil Garanti et ayant pour origine une cause aléatoire interne à l'appareil et sous réserve des exclusions de garantie.

Panne au déballage : panne survenant dès la mise en service de l'appareil, celui-ci ne pouvant pas effectuer un cycle normal de fonctionnement.

Panne intermittente : la situation de panne où l'appareil fonctionne mais de façon aléatoire et intermittente.

Pièces d'Usure : parties interchangeable d'un Appareil Garanti nécessaires à son fonctionnement, qui se détruisent à son fonctionnement ou qui ne peuvent plus être réutilisées dans l'état où elles se trouvent après usage et qui par leur fonction nécessitent un remplacement périodique.

Professionnel : Toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

Sinistre : toute Panne survenue de façon soudaine, imprévue, extérieure au souscripteur, constituant la cause du dommage, à l'expiration du délai de carence, pendant la période de garantie figurant sur le Contrat de garantie Remplacement à Neuf.

Souscripteur (ou titulaire du contrat) : la personne physique ou morale, majeure ou immatriculée, propriétaire de l'Appareil garanti, dont le nom figure sur la facture d'achat, ayant souscrit au contrat de Remplacement à Neuf et réglé la cotisation correspondante. La garantie n'est pas cessible à une autre personne.

Tiers : toute autre personne que le souscripteur, son conjoint ou son concubine, ses ascendants ou descendants, ou toute personne non autorisée à utiliser l'appareil garanti.

Titulaire du contrat : En application de 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.

Usure : détérioration progressive d'une pièce, d'une partie de matériel ou d'un élément physique quelconque de l'Appareil Garanti par suite de l'usage qui en est fait, quelle que soit l'origine et le processus de cette détérioration.

Valeur de remplacement : valeur économique HT d'un Appareil de Remplacement iso-fonctionnel à la date du sinistre.

4. Conditions d'application de la garantie

4.1 Périmètre

La garantie Remplacement à neuf est accessible à tout professionnel ayant acheté un appareil neuf éligible à la garantie et souscrit la garantie remplacement à neuf.

La souscription est réalisée au moment du règlement total de la cotisation de la garantie Remplacement à neuf. La date de souscription et la date d'achat doivent être identiques.

Le souscripteur doit garder la facture d'achat attestant le paiement de l'appareil garanti et de la garantie.

La Garantie Remplacement à Neuf, sous réserve de sa validité, a pour objet de couvrir les Appareils suivants :

- Petit électroménager : Aspirateur, aspirateur main, aspirateur balai, aspirateur robot, nettoyeur, nettoyeur vapeur, centrale vapeur, essoreuse, table presse, centrale repassage, fer vapeur, machine à coudre, expresso, cafetière, petit déjeuner, robot ménager, machine à boisson, friteuse, grill, barbecue, plancha, raclette, crêpière, pierrade, fondue, cuit vapeur, mijoteur, wok, gaufrier, croque-

monsieur, mini-four, rôtissoire, plaque chauffante, réchaud, micro-ondes, barbecue extérieur, rasoir homme, tondeuse barbe, épilateur, rasoir tondeuse femme, sèche-cheveux, fer lisseur, jet dentaire, balance.

- Matériel « brun » : hifi, audio-vidéo.

- Matériel informatique : ordinateur de bureau; ordinateur portable; Netbook; tablettes multimédia; livre numérique, moniteur, imprimantes, photocopieur, disque dur multimédia, disque dur externe, clavier, souris, onduleur, scanner, enceintes pc, serveur NAS.

- Photo : appareil photo, reflex, hybride, compact, bridge, imprimante photo, imagerie photo, caméscope.

- Jeux : consoles fixes, consoles portables.

4.2 Prise d'effet

La garantie prend effet après un **décalage de carence de 14 jours** à compter de la date d'achat indiquée sur le contrat et sous réserve de l'encaissement effectif de la cotisation.

4.3 Durée

Le Contrat de Remplacement à Neuf est d'une **durée de 3 ans** (durée mentionnée sur le contrat de garantie). Le Contrat de garantie Remplacement à Neuf cesse de plein droit dès lors que celui-ci a donné lieu, par le biais de BOULANGER.PRO, au remplacement de l'appareil ou à une indemnisation à la suite d'un sinistre.

4.4 Sinistre

En cas de panne sur les dits appareils, elle couvre les coûts TTC (écotaxe exclue):

- des frais de main d'œuvre d'un technicien effectuant le constat de panne,
- des frais de logistique,
- de l'appareil de remplacement iso-fonctionnel ou de son indemnisation.

Lors d'un Sinistre, le souscripteur devra produire la facture d'achat originale et la facture du contrat de garantie, lisible, sans ratures, de l'Appareil Garanti et de la Garantie à son nom sous peine de déchéance de la garantie.

Lorsque l'Appareil Garanti subit une panne durant la période de garantie et que ce sinistre est dûment constaté par un centre technique agréé, SFG pourra, dans un délai de 7 jours ouvrés, procéder au remplacement de l'appareil défectueux - par le biais de <http://Boulangier.pro> - par un appareil de caractéristiques techniques identiques ou, en l'absence d'appareil équivalent, procéder à une indemnisation à la valeur d'achat de l'appareil.

La décision du remplacement ou de l'indemnisation de l'Appareil Garanti est à la discrétion de SFG.

Le présent contrat de garantie Remplacement à Neuf 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.

4.5 Territorialité de la Garantie

France métropolitaine.

4.6 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 Roussset 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.

4.7 Modifications

Toute modification doit être communiquée par le souscripteur par écrit à SFG, dans un délai de 7 jours calendaires à compter du jour où il a connaissance de la modification.

5. Exclusions de garantie et non-exécution

Toute limitation ou exclusion de garantie constructeur continuera à s'appliquer dans le cadre du contrat remplacement à neuf, et ce nonobstant l'expiration de la garantie des vices cachés.

Sont exclus et ne pourront donner lieu au rééquipement à neuf ou faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

Matériels et immatériels :

- Les appareils dont le numéro de série a été modifié, rendu illisible ou enlevé ;
- Les appareils dépourvus de leurs accessoires d'origine (télécommande, batterie, chargeur...);
- Les panes sur les accessoires ou périphériques tels que : souris, télécommandes, batteries, chargeurs, antennes, câbles, ports USB, connectique, membranes d'enceinte, casques, oreillettes, manettes, stylets, sacoche, et d'une façon générale, tous les accessoires ou logiciels externes au produit ou ajoutés par le souscripteur.
- Les dommages et pannes subis par les dits accessoires ou périphériques ;
- Les pièces en caoutchouc, en plastique, en verre ;
- Les pièces esthétiques ;
- Les rayures, égratignures, écailllements, n'empêchant pas l'utilisation normale de l'appareil ;
- Les consommables et pièces d'usure (définies à l'article 2.) ;
- Tous les logiciels (software), les mises à jour de pilotes, les cd de restauration ;
- Les défaillances de réception, d'émission, de transfert de données liées à la couverture du réseau de l'opérateur ;
- Les dommages causés par l'utilisation d'un équipement auxiliaire ;
- Tous les jeux utilisés sur les consoles, les dysfonctionnements survenant dans le cadre de jeu en réseau ;
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte des données, de fichiers, ou de logiciels, pendant ou suite à un sinistre ;
- Les dommages indirects tels que les pertes de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance ou la perte du contenu de l'Appareil Garanti ;

Les frais liés à :

- La livraison et la mise en service ;
- La logistique et l'expertise ordonnées par SFG consécutifs à une panne non justifiée (hors garantie) ;
- Les réglages accessibles à l'utilisateur ainsi que les vérifications, nettoyages, réglages et essais non consécutifs à un évènement garanti ;
- Les préjudices indirects, financiers ou non, subis par le souscripteur, pendant ou suite à un sinistre ;
- Les modifications ou action de rappel à l'initiative et relevant du constructeur ;

Les dommages et dysfonctionnements :

- Consécutifs à un mauvais entretien ou à une erreur de manipulation ou à un mauvais branchement ou alimentation, à une utilisation ou à une installation non conforme aux prescriptions du constructeur (définies dans la notice d'utilisation remise par le vendeur lors de l'achat) ou du distributeur d'énergie ;
- Consécutifs à une réparation de fortune ou provisoire ou réalisée par un tiers non agréé par BOULANGER.PRO ; et les éventuels dommages pouvant en résulter ;
- Ayant pour origine une cause extérieure (casse, dommage accidentel) ;
- Ayant pour origine un emballage impropre ;
- Engageant la responsabilité d'un tiers : les actes de malveillance d'un tiers, les virus ;
- Imputables au distributeur d'énergie : incendie, explosion, surtension, dégât des eaux, fluctuation de courant ;
- Liés à un dommage électrique : foudre, surtension ;
- Liés aux risques incendie, vol, vandalisme, dégâts des eaux, bris de glaces, tempête, inondation, dommage électrique, couverts par l'assurance multirisques habitation ou l'assurance multirisques professionnelle ;
- Dus à l'insertion de liquide, l'humidité entraînant une corrosion ou de l'oxydation, une détérioration graduelle ; une mauvaise aération ; la sécheresse extrême ; tout corps étranger venant obstruer et empêcher le bon fonctionnement de l'appareil ;
- Résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti effectuée par le souscripteur ou par toute autre personne ;
- Résultant de l'usure normale de pièces ou de leur remplacement ;
- Liés à de mauvais réglages, des nettoyages, et des essais ;
- Résultant de la négligence (voir définition) ou d'un fait volontaire de l'Assuré ;
- Dus à une faute intentionnelle ou dolosive du client ou d'un tiers ;
- Dus à un défaut des spécificités technologiques et notamment pour les moniteurs, écrans LCD et TFT (rémanence, altitude, défauts de cellule, marquage, pixels défectueux) ;
- Dus à un défaut de colorimétrie des pixels ;
- Les dommages de la connectique (par exemple prise d'alimentation, prise d'antenne).

Non-exécution due à des circonstances exceptionnelles :

Le vendeur ne pourra être tenu pour responsable ni de la non-exécution ni des retards provoqués par :

- La guerre civile ou étrangère déclarée ou non.
- La mobilisation générale.
- La réquisition des hommes et du matériel.
- 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
- Les effets de la radioactivité.
- Les parties ne pourront être tenues pour responsable 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.

6. Mise en œuvre de la garantie remplacement à neuf

En cas de Panne constatée :

- Le souscripteur doit déclarer la panne à l'assistance téléphonique au numéro **04 88 78 89 08**, indiqué sur le contrat de garantie remis et signé lors de la souscription, dans un délai de 5 jours à compter de la date de survenance, en précisant la date, la nature et les circonstances à la plate-forme téléphonique SFG, qui effectuera un pré-diagnostic en ligne et si la panne décrite s'avère rentrer dans le cadre de la garantie, organisera la prestation. L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 13h (sauf jours fériés).
- SFG se réserve le droit de demander la facture d'achat, la facture du contrat de garantie sur lequel l'appareil est désigné ou toutes pièces justificatives complémentaires lui permettant d'instruire le dossier de prise en charge.
- Le centre agréé envoie un bon prépayé au souscripteur dans les 48 heures.
- Le souscripteur envoie l'appareil en panne, les accessoires d'origine (télécommande, batterie, chargeur...) bien emballés, la facture d'achat justifiant la garantie pour le centre agréé, dans un délai de 7 jours à l'adresse indiquée sur le bon de transport.
- NOTA : l'emballage de l'appareil garanti est sous la responsabilité du souscripteur. En cas de constat d'appareil cassé ou abîmé - du fait du transport - à sa réception en centre agréé, SFG pourra exercer un recours auprès du transporteur. Toutefois, si l'appareil a été rendu défectueux par suite d'un emballage impropre, la garantie ne s'appliquera pas.
- Le centre technique agréé effectue un diagnostic en atelier en 72 heures ouvrées. Ce délai peut être porté à 96 heures ouvrées en cas de panne intermittente. À l'issue du constat technique :
- 1) la panne est avérée : un courrier (par e-mail) est adressé au souscripteur dans un délai de 7 jours ouvrés suivant le constat technique pour l'informer de l'expédition de l'appareil de remplacement équivalent.
- 2) la panne n'est pas avérée ou rentre dans le champ des exclusions (article 5 du présent contrat) : un courrier de hors garantie est adressé au souscripteur. L'appareil est réexpédié vers le souscripteur à ses frais.

7. Responsabilité

En tout état de cause, si la responsabilité du vendeur était retenue, sa garantie serait limitée au montant HT payé par l'acheteur pour la fourniture du bien.

8. Faculté de rétractation

Le souscripteur 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.

9. 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.

10. Attribution de juridiction

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

11. 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@hmpro.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](#)

12. 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.