

Au titre du présent contrat de garantie soumis aux dispositions de l'article L. 217-15 du code de la consommation, l'acheteur accepte les conditions du contrat de la garantie commerciale en vue de la réparation du bien acquis. L'acheteur a été préalablement informé et ce avant la signature du bon de commande tant de l'existence que des modalités d'exercice des garanties légales et de la garantie commerciale.

<http://Boulanger.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, Boulanger pro ne procédera pas au remboursement desdits services (Livraison - Mise en Service – Installation).

Article 1 / Références de l'appareil

Elles sont mentionnées sur le contrat en première(s) page(s). Le vendeur est tenu de fournir une marchandise conforme à la commande.

Article 2 / Garanties légales(sans supplément de prix)

Indépendamment de la garantie contractuelle développée ci-après, BOULANGER.PRO reste tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions prévues aux articles L.217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsque vous agissez dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
 - vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
 - vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasions.
- Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Reproduction des articles L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-12 du code de la consommation, ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil, conformément à l'article L. 217-15 du code de la consommation :

Art. L.217-4 du code de la consommation :

"Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité."

Art. L.217-5 du code de la consommation :

"Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté."

Art. L.217-9 du code de la consommation :

« En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur ».

Art. L.217-12 du code de la consommation :

"L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien."

Art. 1641 du code civil :

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

Art. 1648 alinéa 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."

En cas de recherche de solutions amiables préalablement à toute action en justice, il est rappelé qu'elles n'interrompent pas les délais d'action des garanties légales ni la durée de la garantie contractuelle développée ci-après.

Article 3 / Garantie contractuelle et prestations payantes

3.1 Titulaire du contrat

En application de l'article préliminaire du Code de la consommation, les dispositions du présent contrat sont applicables exclusivement au consommateur personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, professionnelle, industrielle, artisanale ou libérale.

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

Indépendamment des Garanties légales, le contrat de garantie couvre tous les défauts de fonctionnement internes non exclus à l'article 7, dûment constatés par le service agréé, à l'exclusion de tout autre.

Le contrat de garantie 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. Sont 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 le contrat de garantie transmis lors de l'achat et prend effet à la date de livraison. Sa durée est mentionnée sur le contrat de garantie et ou la facture.

3.4 Territorialité

Le contrat s'applique exclusivement aux appareils dont les interventions techniques (pour les produits nécessitant un déplacement à domicile) s'effectueront en France Continentale et en Corse. Sont exclus toutes les autres îles proches non accessibles par la route et les DOM-TOM.

3.5 Loi applicable

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

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 ses nom-prénom, ses coordonnées (dont l'adresse e-mail), le numéro de contrat, le produit garanti, la nature et les circonstances à 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 dégagant, 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.

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 72h.

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.

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. La période d'immobilisation court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition de l'appareil pour réparation lorsqu'elle est postérieure à la demande d'intervention (Article L. 217-16 du Code de la consommation).

4.3 Conditions particulières

Ne sont pas éligibles au contrat les appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou collectif ; les appareils reconditionnés ou d'occasion.

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

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

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 effectue 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 ;
- Les pannes sur des appareils utilisés dans un mobile home, dans une caravane ;

• 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 le S.A.V. Distributeur 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'oeuvre, 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 débridage 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'oeuvre et/ou le déplacement afférents 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 vidage, 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, email, 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 ; 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, impossibilité d'accès...).

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. Cependant il 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.

- 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.

Les dispositions ci-dessus ne peuvent en aucun cas réduire ou supprimer la garantie légale des vices cachés, qui est obligatoire et la garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir bon de garantie).

Article 7 / Faculté de rétractation

En application des dispositions de l'article L. 221-5 du Code de la consommation, le consommateur peut, dans les 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat de garantie, se rétracter en retournant un courrier au vendeur en ce sens.

Modèle de courrier :

« Je soussigné(e)..., [Nom, Prénom], domicilié(e) à (ville), vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur le contrat de garantie (ou prestations payantes), « Référence » conclu le « date ». (Nom, adresse, Date, Signature) ».

Un exemplaire de courrier de rétractation est disponible sur le site internet du vendeur.

Il devra en conserver la preuve.

Le souscripteur du contrat sera remboursé de la totalité des sommes versées au titre des prestations payantes du contrat de garantie.

Article 8 / Réclamations et Médiation

Il est rappelé que la recherche de solution amiable n'interrompt pas le « délai de deux ans » des garanties légales (voir art. 4) ni la durée de la garantie contractuelle.

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).

En cas de difficulté dans l'application des prestations du présent contrat, le client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment en s'adressant directement au service-clients de BOULANGER.PRO, ou avec l'aide d'une association de consommateurs ou d'une organisation professionnelle de la branche, ou de tout autre conseil de son choix en écrivant à BOULANGER.PRO – Avenue de la Motte, 59810 LESQUIN, ou à SFG - CS 30001 - 13106 ROUSSET CEDEX.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, [BOULANGER.PRO](#) adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD

(Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de [BOULANGER.PRO](#), le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](#).

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Si les parties ne parviennent pas à un accord, elles soumettront le litige au tribunal.

Article 9 / 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 email à l'adresse dpo@htmp.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, [cliquer ici](#).

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