

Conditions Générales de vente et d'intervention Bubendorff Clients Particuliers

Forfait réparation – hors Packs

(Date d'effet :01/07/2024)

1- Objet – Dispositions générales

Les présentes conditions d'intervention s'appliquent dans le cadre de l'Assistance 30 ans (volets fabriqués à partir de 2001) en dehors de tout Pack SAV, uniquement aux interventions payantes de Bubendorff SAS (*société par actions simplifiée au capital de 1 297 155 euros, RCS Mulhouse 334 192 903 dont le siège social est situé 9 Allée de la gare- CS 71085- 68051 MULHOUSE Cedex 1*) (« Bubendorff ») sur les Produits (ci-après définis) achetés et installés en France métropolitaine à l'exclusion des terres insulaires, exception faite toutefois de la Corse.

Pour les besoins des présentes conditions le terme « **Produit(s)** » désigne les volets roulants et motorisations de volets battants à marque Bubendorff, à savoir les produits des gammes **iD3, iD+, iD1**.

Toute passation de commande/acceptation de devis suppose la prise de connaissance des présentes conditions d'intervention et leur acceptation. Les conditions d'intervention applicables à la commande du Client Particulier (ci-après défini) sont celles en vigueur à la date de la passation de commande. La date d'entrée en vigueur des conditions d'intervention est indiquée en en-tête. Elles sont accessibles sur le site internet www.bubendorff.com et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le Client Particulier déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et d'intervention et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. Il est invité à télécharger et imprimer les présentes conditions et à en conserver copie.

2- Périmètre

Les présentes conditions s'adressent uniquement aux Clients Particuliers qui font une demande d'intervention dans le cadre des présentes conditions en dehors de tout Pack SAV, selon les modalités décrites ci-dessous. Le « **Client Particulier** » est défini comme tout consommateur, personne physique, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle artisanale ou libérale.

3- Prestations

Au titre des présentes conditions, et afin d'assurer le bon fonctionnement de ses Produits, Bubendorff intervient dans le cadre des quatre types de forfaits suivants à la demande du Client Particulier :

- **Forfait Réparation** : Diagnostic de l'origine de la panne, réparation des composants défectueux sur les produits ou échange de ces composants défectueux par des composants neufs et notamment :
 - du moteur et de la liaison mécanique s'agissant de la motorisation du volet battant ; et
 - de la manœuvre (moteur et treuil) et du verrou automatique (partie reliant l'axe au tablier) s'agissant du volet roulant.
- **Forfait Réparation Rolax** : Réparation ou remplacement des composants défectueux sur le produit « Rolax » par des composants neufs (lot de lames, tablier, pièces de fonctionnement) Le forfait Rolax est applicable pour chaque trame (par N°SN) du Rolax nécessitant une intervention.
- **Forfait Domotique** : dans le cadre de ses interventions au titre des présentes (et uniquement dans ce cadre), Bubendorff peut être amené à proposer la fourniture et l'installation d'accessoires domotiques (module iDiamant with Netatmo, télécommande horloge, télécommande supplémentaire de groupe). Bubendorff pourra également procéder à la programmation de ces accessoires domotiques étant précisé que cette programmation sera facturée en plus du forfait Domotique selon un prix forfaitaire par volet à programmer figurant au tarif Bubendorff en vigueur publié sur le site www.bubendorff.com.
- **Forfait pile/émetteur** : dans le cadre de ses interventions au titre des présentes (et uniquement dans ce cadre), Bubendorff peut également être amené à proposer la fourniture et l'installation de piles.

Les interventions de Bubendorff au titre des présentes sont limitées aux Produits Bubendorff fabriqués à partir de 2001 et dont la date de mise en service ou à défaut la date de facturation Bubendorff ne dépasse pas 30 ans au jour de commande de l'intervention au titre des présentes. Concernant les Produits de plus de 30 ans ou dans le cas de réparations exclues des présentes, Bubendorff n'interviendra pas au titre des présentes mais pourra orienter le Client Particulier vers un tiers réparateur professionnel. Dans ce cas l'intervention de Bubendorff sera strictement limitée à la mise en relation du Client Particulier et du professionnel réparateur, le Client Particulier restant libre d'accepter ou non les prestations proposées par le réparateur et leurs conditions, notamment financières.

Sont également exclues des présentes conditions :

- les rayures, impacts, déchirures et zones de découpe liées à la pose du produit,
- les interventions concernant les moteurs non Bubendorff,
- les tabliers des volets roulants (à marque Bubendorff ou autre),
- les détériorations du produit liées à une utilisation impropre à leur destination, à des chocs, à des surtensions sur l'installation électrique,
- les défauts d'aspect qui n'empêchent pas le fonctionnement du produit (*notamment les défauts d'aspect dus à des traces de fonctionnement dues au contact des pièces du volet entre elles, à un environnement corrosif, à une évolution naturelle des teintes, ou à une éventuelle altération de la qualité perçue des tabliers.*)
- l'usure normale des produits ou de leurs composants ou accessoires,
- les interventions sur des Produits ayant fait l'objet de réparations non conformes par un tiers et/ou sur lesquels le défaut de pose n'a pas été levé,
- toute demande d'intervention effectuée par une personne qui n'est pas la propriétaire du bien immobilier concerné par l'intervention envisagée.

Les présentes conditions ne se substituent pas aux garanties que le Client Particulier tient de la loi contre les vices cachés ou le défaut de conformité, prévus aux articles 1641 du code civil, et aux articles L.217-3 et suivants du code de la consommation.

Les présentes conditions ne remettent en aucun cas en cause la garantie commerciale par ailleurs accordées par Bubendorff sur ses Produits lors de leur achat (ces conditions de garantie commerciales sont disponibles sur le site www.bubendorff.com). Ainsi, dans la limite de la durée de 30 ans visée ci-dessus, et dans le cas où la garantie commerciale initiale des Produits est expirée ou dans le cas où la garantie est encore en vigueur mais que la réparation envisagée fait partie des exclusions ou dans le cas où le Client Particulier n'aurait souscrit à aucun « Pack SAV », le Client Particulier pourra demander une intervention au titre des présentes, dans la mesure bien entendu où la réparation entre dans le champ d'application des présentes.

Les Produits ayant été achetés par le Client Particulier auprès d'un tiers autre que Bubendorff, il est rappelé que Bubendorff n'est pas le débiteur de la garantie légale.

Dans ce cas, la garantie commerciale et les présentes conditions d'intervention s'appliquent indépendamment de la garantie légale dont seul le vendeur est débiteur. Le Client Particulier doit contacter le vendeur du Produit pour mettre en oeuvre la garantie légale.

4- Modalités d'intervention

4.1 Demande d'intervention

Le Client Particulier enregistre sa demande d'intervention sur le site www.bubendorff.com.

Afin que Bubendorff puisse traiter son dossier, le Client Particulier remplira le formulaire de demande d'intervention de manière précise et complète.

4.2 Traçabilité

L'étiquette d'identification du Produit doit être lisible sur le Produit lors de l'intervention de Bubendorff.

4.3 Livraison des composants

Les composants nécessaires à l'intervention de Bubendorff (« Composants ») seront livrés à l'« adresse d'intervention » renseignée par le Client Particulier sur le site www.bubendorff.com.

Le Client Particulier devra être disponible pour réceptionner les Composants et assurer leur stockage durant la période précédant l'intervention.

Les Composants sont conformes aux dispositions du droit français qui leur sont applicables. Les déclarations UE de conformité sont consultables sur le site www.bubendorff.com, rubrique 'Documentation'.

4.4 Gestion des déchets et Eco-contribution

En tant que Producteur et metteur sur le marché, Bubendorff justifie de ses obligations et de sa conformité à l'article L 541-10 du Code de l'Environnement en adhérant à un ou plusieurs éco-organismes agréés par les pouvoirs publics. La fin de vie des produits Bubendorff est ainsi confiée à plusieurs éco-organismes qui organisent la filière de collecte et de traitement des déchets et notamment ceux détenus par les ménages.

Les identifiants uniques (IDU) attribués à Bubendorff par le SYDEREP (Système déclaratif des filières REP) sont :

Filière DEEE (Produits électriques et électroniques) :

FR007538_05YDNF (ECOSYSTEM) et FR007538_06FCKG (COREPILE)

Filière PMCB (Produits et matériaux de construction et du bâtiment) :

FR007538_04ILUQ (VALDELIA)

L'Eco-Contribution : Perçue auprès du Client Particulier au moment de l'achat, elle est fixée par l'éco-organisme et varie en fonction du poids du produit acheté, des matériaux qui le composent et du type de traitement nécessaire à sa fin de vie.

Entièrement reversée aux éco-organismes par Bubendorff, elle finance la collecte, le recyclage et la valorisation des déchets.

Toute intervention forfaitaire nécessitant le remplacement d'un composant pourra faire l'objet de l'application de toute éco-contribution obligatoire. Cette éco-contribution sera alors indiquée de manière lisible sur une ligne supplémentaire de la facture en sus du prix de vente HT du forfait concerné.

4.5 Pièces remplacées et Recyclage matière

Les composants/pièces démontés sont pris en charge par Bubendorff en vue d'en assurer le recyclage. Il sera précisé dans le devis (qui sera signé par le Client Particulier lors de l'intervention de Bubendorff au titre des présentes) si le Client Particulier souhaite conserver les pièces remplacées, auquel cas celles-ci lui seront restituées à l'issue de l'intervention de Bubendorff.

4.6 Délais d'intervention

Les délais d'intervention de Bubendorff seront convenus d'un commun accord entre les parties, selon les modalités précisées dans le devis d'intervention. Bubendorff s'engage à ce que l'intervention soit réalisée au plus tard dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de l'acceptation du devis d'intervention (valant commande) (*Nb : le délai d'intervention moyen est de 15 jours ouvrés*). Au-delà de ce délai, le Client Particulier aura la possibilité d'annuler sa commande dans les conditions fixées par les articles L 216-1 et suivants du Code de la Consommation. Le délai d'intervention court à compter du jour ouvré suivant l'acceptation du devis d'intervention.

4.7 Conditions

Pour la date convenue de l'intervention, le Client Particulier s'engage à être présent à l'adresse d'intervention, et à garantir l'absence de toute entrave au bon déroulement de la prestation, notamment un total accès au(x) volet(s) concerné(s), à l'immeuble et au lieu des travaux.

A l'achèvement des prestations, le Client Particulier assure sa présence et une confirmation de clôture de l'intervention sera adressée par Bubendorff.

Toute annulation de commande par le Client Particulier, non conforme aux dispositions contractuelles, légales et/ou conventionnelle en vigueur, rend tout acompte éventuellement déjà versé, définitivement acquis à Bubendorff, outre la possibilité pour Bubendorff de réclamer réparation de l'intégralité de son préjudice.

4.8 Force Majeure

La responsabilité de Bubendorff ne saurait être engagée en cas d'inexécution de ses obligations en raison d'un cas de force majeure. Seront considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les tremblements de terre, le blocage des moyens de transport, les épidémies, les pandémies, les inondations, la foudre ou l'arrêt des réseaux de communication.

5- Devis - Prix et conditions de paiement – Réserve de propriété – transfert des risques

Conformément à l'arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, un devis détaillé et gratuit sera établi préalablement pour chacune des prestations de Bubendorff. Les devis ainsi établis seront valables 1 mois, sauf stipulations contraires. Les travaux ne pourront être exécutés que si le devis a été accepté de manière non équivoque par le Client Particulier ou son représentant dûment habilité, selon les modalités prévues sur le site www.bubendorff.com avant l'exécution des travaux.

Les prix des prestations par volet (Forfait) – hors déplacement - sont ceux figurant toutes taxes comprises (TTC) au tarif en vigueur tel que publié sur le site www.bubendorff.com ; ils incluent la TVA et s'entendent hors éco-contributions. Le prix de vente TTC du Forfait domotique et des piles émetteurs, ainsi que le prix de la programmation des accessoires domotiques pouvant être proposés par Bubendorff figurent également au tarif Bubendorff en vigueur publié sur le site www.bubendorff.com.

Les frais de déplacement liés à l'intervention de Bubendorff sont facturés au Client Particulier, en plus du forfait d'intervention concerné, et selon le tarif Bubendorff en vigueur figurant sur le site www.bubendorff.com. Il est en outre précisé que tout déplacement réalisé mais injustifié (en raison par exemple du fait que le Client Particulier a rempli le formulaire de demande d'intervention de manière erronée ou incomplète, ou en raison de l'inaccessibilité du volet, ou encore parce que le Client Particulier serait absent lors du rendez-vous convenu ou en cas d'annulation ou report tardifs à l'initiative du Client Particulier et demandés moins de 48H (hors week-end et jours fériés) avant la date de l'intervention prévue initialement) sera facturé au Client Particulier selon le tarif Bubendorff en vigueur figurant sur le site www.bubendorff.com.

Toute variation éventuelle de la TVA est répercutée au Client Particulier.

Sur présentation de facture, les prestations sont payables comptant à l'issue de l'intervention, directement au technicien par carte bancaire, chèque bancaire ou virement.

Il est rappelé que le paiement en espèces est limité au seuil de 1000 euros fixé par la loi.

La facture sera émise à l'issue de chaque intervention et adressée par mail au Client Particulier.

En fonction de la prestation commandée, un acompte pourra être versé pour en assurer la bonne réalisation.

Tout retard de paiement dans le règlement des factures entraîne, un décompte d'intérêts moratoires égal à trois fois le taux d'intérêt légal à compter de la première présentation d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Bubendorff n'accordera aucun escompte en cas de paiement anticipé.

Conformément aux dispositions légales applicables, les devis acceptés et factures correspondantes seront archivés par Bubendorff pendant une durée de 10 ans à partir de 120 euros.

Les Composants livrés demeurent la propriété de Bubendorff jusqu'à complet paiement du prix de l'intervention. Le défaut de paiement à l'échéance prévue peut entraîner la revendication immédiate des Composants.

Ce qui précède ne fait pas obstacle au transfert au Client Particulier des risques de perte, vol, détérioration ou destruction des composants soumis à réserve de propriété, ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner, et ce, dès la mise à disposition desdits Composants.

6- Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, le Client Particulier dispose d'un délai de 14 jours à compter du jour de la signature du contrat pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif. Il adresse à Bubendorff sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration écrite et dénuée d'ambiguïté (lettre adressée par voie postale ou courrier électronique) ou au moyen du formulaire de rétractation figurant à la fin des présentes conditions. En cas de rétractation au titre de l'article L.221-14 de ce code, Bubendorff rembourse le Client Particulier de la totalité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle Bubendorff est informé de la décision du Client Particulier de se rétracter. Si le Client Particulier a reçu un bien dans le cadre du contrat, Bubendorff le récupérera à ses propres frais. La responsabilité du Client Particulier n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien. Conformément à l'article L.221-28 de ce code, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client Particulier et renoncement exprès à son droit de rétractation. Ainsi si le Client Particulier demande la réalisation de la prestation prévue au contrat avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service
- ou de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client Particulier et expressément sollicités par lui, dans la limite de pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Si le Client Particulier exerce quand même son droit à rétractation du contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Client Particulier verse à Bubendorff, conformément à l'article L.221-15 de ce code, un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

7- Garantie Commerciale des interventions SAV

7.1 Garantie commerciale « Bon fonctionnement » 6 Mois

En lien avec ses interventions au titre des présentes conditions, Bubendorff accorde à ses Clients Particuliers la garantie « Bon fonctionnement » suivante applicable au :

- Forfait Réparation : **Garantie 6 mois, pièces, main d'oeuvre et déplacement**
- Forfait Produits Domotiques : **Garantie 6 mois, pièces, main d'oeuvre et déplacement**
- Forfait Rolax : **Garantie 6 mois, pièces, main d'oeuvre et déplacement**

Conditions de garantie « Bon fonctionnement » :

Les réparations effectuées par Bubendorff (réparations, pièces remplacées et réglages effectués) au titre des présentes conditions, sont garanties 6 mois à compter de la date de clôture de l'intervention de service après-vente par Bubendorff.

De sorte qu'en cas de dysfonctionnement similaire à celui ayant conduit à l'intervention initiale de Bubendorff et survenant dans le délai susvisé, Bubendorff prendra en charge la nouvelle réparation de votre appareil pour la même panne.

Sous réserve des cas d'exclusion et des limitations ci-après, cette garantie couvre le remplacement ou la réparation de la (ou des) pièce(s) défectueuses ayant préalablement fait l'objet d'une prestation de service après-vente par Bubendorff ; elle comprend également les coûts de main d'œuvre générés par l'intervention de Bubendorff, et ce à l'exclusion de tous autres coûts directs ou indirects.

La présente garantie commerciale n'est mobilisable que si les prestations et/ou Composants sont fournis par Bubendorff et pour les Composants installés par Bubendorff.

Pour permettre la mise en œuvre de la présente garantie « Bon fonctionnement », le Client Particulier se doit d'accorder à Bubendorff le temps et les facilités d'accès nécessaires sans toutefois pouvoir prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre. À défaut, Bubendorff est déchargée de toute garantie.

La garantie commerciale objet des présentes, est mise en œuvre sur simple requête écrite au service consommateur de Bubendorff sas –9 Allée de la gare- CS 71085 – 68051 MULHOUSE Cedex 1 ou par courriel à l'adresse serviceconsommateur@bubendorff.com – Tel :03.89.69.63.63

Bubendorff enverra un technicien à une date convenue d'un commun accord avec le Client et décidera de l'opportunité de réparer ou de remplacer les pièces hors d'usage, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Durée de garantie :

La garantie court pour une durée de 6 mois à compter de la facturation de l'intervention concernée, étant entendu que seul le paiement intégral de ladite facture ouvre droit au bénéfice de la garantie commerciale.

Sous réserve des dispositions de l'article L217-28 du Code de la Consommation, une intervention pendant la durée de la présente garantie n'a pas pour effet de prolonger la durée de cette garantie.

Toute garantie suspendue retrouvera application à compter de la date du rapport Bubendorff clôturant l'intervention effectuée par son technicien et confirmant la remise en état de fonctionnement du produit.

Exclusions / Limitations de garantie :

➤ **La garantie** est exclue dans tous les cas suivants :

1. L'usure normale des Produits ou de leurs composants / accessoires ;
2. Une utilisation des Produits impropre à leur destination, des détériorations dues à des chocs ou à des surtensions sur l'installation électrique;
3. Une négligence ou une carence dans l'entretien des Produits, et de leur protection ;
4. Une modification et/ou réparation des produits par le Client particulier ou un tiers autre que Bubendorff, un N° de série effacé;
5. Le fait du Client Particulier ou de tiers, notamment par maladresse, non-respect des dispositions normatives ou des instructions d'utilisation, de protection et/ou d'entretien ;
6. Une intervention supposant (i) des moyens exceptionnels ou spécifiques (de type nacelle, échafaudage, etc.) en cas, notamment, d'inaccessibilité du Produit, ou (ii) le démontage ou l'enlèvement d'éléments extérieurs au volet (du type faux plafond, coffrage, etc.) empêchant l'accès direct au volet ou à un de ses éléments (notamment caisson, trappe d'accès, ...) ;
7. Des circonstances de force majeure et/ou des désordres provenant d'une cause extérieure.

➤ **La garantie** est limitée à une garantie 'pièces', dans les cas suivants :

- A partir du moment où, en raison de l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires, les véhicules du parc réparation (ou certains d'entre eux) ne sont plus autorisés à circuler dans la zone géographique concernée par l'intervention (par exemple pour cause de restrictions ou interdictions de circulation), ou
- Lorsque le site d'intervention n'est pas accessible au véhicule d'intervention Bubendorff par une voie carrossable (étant précisé qu'un chemin est généralement considéré comme carrossable lorsqu'il est goudronné ou empierré et pourvu de signalisation routière).

La présente garantie s'applique sans préjudice du droit pour le Client Particulier de bénéficier des éventuelles autres garanties sur le produit et les pièces concernées, en ce notamment compris (i) la garantie légale de conformité telle que définie par les articles L217-3 et suivants du Code de la Consommation, et (ii) la garantie relative aux vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil.

7.2- Garanties légales

Les interventions effectuées dans le cadre de l'assistance 30 ans et des présentes conditions générales de vente et d'intervention, n'ont pas pour effet de se substituer aux garanties que le Client Particulier tient de la loi contre les vices cachés ou le défaut de conformité, prévus aux articles 1641 du code civil, et aux articles L.217-3 et suivants du code de la consommation auxquelles le vendeur reste tenu pour les Produits concernés.

Les Produits n'étant pas achetés par le Client Particulier directement auprès de la Société Bubendorff, cette dernière n'est pas débitrice de la garantie légale.

La garantie commerciale et les présentes conditions s'appliquent indépendamment de la garantie légale. Le Client Particulier doit contacter le Vendeur du Produit pour mettre en œuvre la garantie légale.

Il est toutefois précisé que le Client Particulier ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les composants, pièces et fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre de la prestation effectuée au titre des présentes, à moins que celles-ci constituent l'objet principal du contrat.

Code civil :

Article 1641 : 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.

Article 1648 : 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. [...]

Code de la consommation :

Article L.217-3 :

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L.217-4 :

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat

Article L.217-5 :

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est livré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L.217-12 :

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L.217-16 :

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

Article L.217-28 :

Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

8-Données personnelles

Les informations collectées par Bubendorff directement auprès du Client Particulier, dans le cadre de l'exécution d'une intervention au titre des présentes, font l'objet d'un traitement ayant pour finalité la gestion de la relation commerciale entre Bubendorff et le Client Particulier, et l'exécution des prestations de service après-vente au titre des présentes. Ces informations sont à destination exclusive de Bubendorff ; elles sont conservées pendant le temps nécessaire à la réalisation de la prestation et sont archivées pendant toute la durée de la garantie commerciale.

Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles, la politique de confidentialité de Bubendorff est disponible sur <https://www.bubendorff.com/>.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, le Client Particulier bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Le Client Particulier peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Le Client Particulier peut exercer ses droits en adressant un courrier à Bubendorff SAS, Service Juridique, 9 Allée de la gare- CS 71085 – 68051 MULHOUSE Cedex 1 (France) ou en envoyant un mail à l'adresse suivante : actecil@bubendorff.com.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le Client Particulier peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

9-Droit applicable - Règlement des différends

Les présentes conditions d'intervention sont soumises au droit français.

En cas de différend relatif aux présentes conditions, à leur interprétation ou à leur exécution, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire.

Bubendorff met à disposition des Clients Particuliers un service de relation clientèle accessible depuis le site www.bubendorff.com.

Conformément aux articles [L.616-1](#) et [R.616-1](#) du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, tout consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

<https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>

**ou par voie postale en écrivant à :
CNPM MÉDIATION CONSOMMATION
27, avenue de la Libération - 42400 SAINT-CHAMOND**

Le Client Particulier pourra également solliciter la plateforme en ligne de résolution des litiges :<http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

A défaut de résolution amiable, tout différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes sera soumis aux tribunaux français légalement compétents.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de Bubendorff SAS (Service Consommateurs), 9 Allée de la gare- CS 71085, 68051 MULHOUSE Cedex 1 - serviceconsommateur@bubendorff.com - Tel :03.89.69.63.63.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de service ci-dessous :

Commandée le :

Sous la référence/N° de commande :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur :

Date :

