

Conditions de Vente B DOM

- *Conditions Générales de
Prestation de Services*
- *Conditions Particulières Forfait
Autonomie*
- *Formulaire de Rétractation*

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES

Version n°9 – 01.04.2016

Article 1. Présentation des Parties

B-dom' S.A.S, Société par Actions Simplifiée au capital de 110 000 €, dont le siège est situé Parc de la Haute Borne – 21 avenue de l'Harmonie, 59650 VILLENEUVE D'ASCQ, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le n° 492 065 693, est une société de services à la personne exclusivement dédiée aux particuliers déclarée auprès de la DIRECCTE sous le numéro SAP/492065693 Acte 2016 - 050. N° de TVA intracommunautaire FR69 492 065 693. Code APE : 9609Z.

B DOM exerce son activité selon le mode Prestataire. Les activités déclarées sont les Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » et « l'Assistance Informatique et Internet à domicile ».

Le Client est un particulier, ayant souscrit une prestation de services à domicile B-dom' par le biais d'un des réseaux de distribution existants (cf. article 7), pour son compte ou pour le compte d'un bénéficiaire également particulier. Dans le corps des présentes, le Client ou le Bénéficiaire sera dénommé indifféremment le CLIENT.

Article 2. Définitions

On entend par « Vendeur », le personnel dédié à la présentation, à l'offre et à la vente des prestations de services à domicile B-dom', qui peut être soit un employé d'un magasin partenaire de B-dom', soit un interlocuteur téléphonique du 0 809 10 1234 (service et appel gratuits), soit un intervenant à domicile salarié de la société B-dom'.

On entend par « Intervenant », la personne employée B-dom' qui procède aux prestations d'installation/initiation et de réparation, et/ou qui guide le Client lors de la prestation de formation dans les conditions de l'article 4 visé ci-après.

On entend par « Forfait », la prestation de service proposée au client dans une durée de temps convenue à l'avance.

On entend par « Prestation de services à domicile » ou « Prestations », les différentes tâches accomplies par l'Intervenant au domicile du Client dans le respect du forfait sélectionné par ce dernier.

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

B-dom' intervient en France métropolitaine hors Corse et îles.

Article 3. Application des conditions générales de prestation de services

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute prestation de services à domicile B-dom' souscrite dans les points de vente distribuant les services B-dom' ou par téléphone au 0 809 10 1234 (service et appel gratuits) ou à domicile.

Les présentes conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions générales de prestation ou de vente, notamment celles en vigueur dans les points de vente partenaires de B-dom'.

Toute souscription à une prestation de services à domicile B-dom' suppose la prise de connaissance des présentes conditions générales ainsi que l'accord du Client sur l'intégralité de leur contenant.

B-dom' se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales de prestation de services à tout moment. En ce cas, seules les conditions générales de vente en vigueur lors de la souscription de la prestation seront alors applicables.

Une prestation achetée par le Client sera réalisée dans le délai convenu entre les Parties. En tous les cas, à l'expiration d'un délai de 12 mois à compter de la date d'acquisition de ladite prestation, cette dernière ne pourra plus être réalisée par B-dom' et ne donnera lieu à aucun remboursement ni dédommagement.

Article 4. Les Prestations B-dom'

B-dom' réalise des prestations dont l'objet se rapporte à l'une et/ou l'autre des catégories de prestations à domicile ci-après détaillées.

4.1. INSTALLATION A DOMICILE DE MATERIEL INFORMATIQUE ET INTERNET.

L'intervenant procède à l'installation/mise en service d'un nouvel ordinateur, ou d'une connexion Internet, ou d'un nouveau périphérique ou d'un nouveau logiciel en possession du client.

En cas d'installation Internet, les conditions supplémentaires à celles susvisées sont que le Client dispose des codes d'accès éventuels et qu'il détient la confirmation du fournisseur d'accès Internet de l'activation effective de sa ligne internet et que celle-ci soit effectivement fonctionnelle.

Lors de l'installation/mise en service, l'Intervenant B-dom' pourra procéder à l'initiation du Client au nouvel ordinateur, nouveau périphérique ou nouveau logiciel. L'initiation couvre partiellement ou totalement selon la durée de la séance et le rythme d'apprentissage du Client les sujets convenus entre les Parties tels que se familiariser avec la connectique ; effectuer les bons branchements ; découvrir l'ensemble des matériels de la configuration.

La prestation est prévue pour une seule configuration et hors réseau.

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

L'intervenant se présente au domicile du client pour approfondir ses connaissances dans l'utilisation de ses produit(s) ou logiciel(s) dans un thème préalablement choisi.

Il ponctue les principales phases de formation d'exercices pédagogiques permettant de valider la bonne compréhension du client

4.3. MAINTENANCE DE L'ORDINATEUR ET INTERNET.

En cas de panne rencontrée avec son système informatique, le Client peut opter pour une prestation « diagnostic » comprenant :

- . Déplacement de l'Intervenant à domicile,
- . Analyse du dysfonctionnement – Sauvegarde des données – Sécurisation de l'installation,
- . Et accompagnement à la résolution du problème.

Pour permettre à l'Intervenant d'établir un diagnostic, le Client s'engage à tenir à sa disposition tous documents des fabricants et/ou distributeurs qui pourraient lui être utiles à cet effet.

Article 5. Dispositions générales et particulières relatives aux Prestations

La bonne exécution de ces prestations nécessite un (des) équipement(s) en parfait état de fonctionnement, du matériel, des CD, licences et clefs d'activation des logiciels à installer en état de marche. Le Client s'engage au plus tard au jour de l'intervention, à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur son (ses) différent(s) équipement(s), et à fournir tous documents des fabricants et/ou fournisseurs et/ou distributeurs nécessaires à la réalisation du service, sur simple demande de l'Intervenant.

Si l'ensemble de ces conditions visées ci-avant n'est pas rempli, l'Intervenant peut déclarer au Client ne pas être en condition de remplir sa mission et de reporter ou d'annuler l'intervention dans les conditions définies ci-après.

B-dom' met tout en œuvre pour ne pas arriver à une telle situation et notamment l'Intervenant contacte le Client la veille du rendez-vous pour mieux le connaître et lui rappelle à cette occasion, les conditions requises à la bonne exécution de la prestation.

Si au cours ou à l'issue de la prestation, le Client demande à prolonger la séance, l'Intervenant indique les conditions de prolongation en termes de délai d'intervention (selon les disponibilités du Client et de B-dom') et de tarifs (tarifs applicables au jour de la demande du Client).

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

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

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

En cas d'impossibilité ou de refus du Client de régler la difficulté, B-dom' ne sera pas tenu d'exécuter sa prestation et n'aura pas à rembourser les sommes perçues au titre de l'achat du forfait. En tout état de cause, le déplacement vain de B-dom' au domicile du Client sera facturé au client sous la forme d'un forfait de 49 euros TTC (en dehors des hypothèses de rétractation).

B-dom' au titre de ses interventions d'initiation et de formation, est soumise à une obligation de moyens et non de résultat, étant souligné que le rythme d'apprentissage dépend du Client.

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

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

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

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

Exclusions de la prestation :

- Le Client est informé que l'ensemble des frais quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations B-dom' et notamment les frais d'électricité, de connexion Internet, les coûts de mise à jour d'anti-virus ou de logiciels quelle qu'en soit la nature, l'usure des consommables informatiques... engendrés par les manipulations effectuées par l'Intervenant, sont et restent à la charge exclusive du Client.

- Le Client reste pleinement responsable des données et fichiers présents sur son installation et ses équipements. Le Client doit à ce titre, prendre toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données quelles qu'elles soient avant l'intervention de B-dom'. La responsabilité de B-dom' ne peut être engagée de ce chef ni directement ni indirectement en cas de destruction totale ou partielle de données ou perte de programmes et il ne saurait lui être réclamée des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées.

- Le Client est informé que, sauf faute démontrée de l'Intervenant dans l'exécution de sa mission, B-dom' ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels qui pourraient survenir au cours d'une intervention ou préalablement à une intervention, notamment en cas de panne des équipements (lorsque le dommage ne résulte pas d'une faute de l'intervenant).

Article 6. Tarifs

Les tarifs applicables au Client sont ceux communiqués dans les magasins partenaires de B-dom', par téléphone lors de la réservation ou sur le site www.bdom.fr ou lors de l'intervention d'un technicien au Domicile du Client. Ils s'entendent en euros toutes taxes comprises.

Les tarifs sont disponibles en magasin partenaire de B-dom' ou à la demande du Client par téléphone au 0 809 10 1234 (service et appel gratuits) ou sur www.bdom.fr.

B-dom' se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur lors de la souscription de la prestation par le Client.

En cas de demande de séances supplémentaires de la part du Client au cours ou à l'issue d'une prestation de services, les tarifs applicables seront ceux en vigueur au jour de la demande du Client, tarifs qui lui auront été communiqués préalablement. Au vu de ces tarifs et des conditions de la prestation, le Client décide alors de confirmer ou non sa demande de séance(s) supplémentaire(s).

Article 7. Souscription de la prestation – Modalités de paiement

Le Client dispose de trois modes de souscription d'une prestation de services à domicile B-dom' :

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

Dans ce cas, la société vendant le service B-dom' établit en caisse/en ligne une facture au nom et pour le compte de la société B-dom' correspondant au Forfait choisi par le Client. La facture est payable comptant sans escompte, à l'émission par l'un des moyens de paiement suivants : chèque bancaire ou postal, cartes bancaires, espèces ou prélèvement SEPA. Pour la vente en ligne, les modalités de paiement sont prévues sur le site du partenaire.

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

Dans ce cas, l'interlocuteur B-dom' adresse au Client une offre par courriel à l'adresse que le Client aura communiqué correspondant au Forfait choisi par le Client. Le Client ne sera engagé qu'une fois qu'il aura acceptée et validée l'offre qui lui aura été émise en suivant les indications prescrites par B-dom'. La prise de rendez-vous se fera une fois l'offre validée par le Client et en fonction des plages horaires disponibles chez B-dom'. B-dom' adressera un mail de confirmation de commande au Client ;

La commande est payable :

- Soit au comptant sans escompte, en ligne en fin de processus de commande par l'un des moyens de paiement suivants : Carte bancaire ou prélèvement SEPA.
- Soit par le versement en ligne d'un acompte à hauteur de 30% de la commande par l'un des moyens de paiement ci-dessus exposés.

Le solde de la commande sera réglé lors du passage de l'intervenant au Domicile du Client avant le commencement de la prestation, par l'un des moyens de paiement suivants : Carte bancaire, prélèvement SEPA, chèque bancaire ou postal à l'ordre de B-dom'.

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

▪ Soit directement auprès d'un intervenant B-dom' ;

Dans ce cas, l'Intervenant B-dom' remet un bon de commande correspondant au forfait choisi par le Client préalablement au commencement de la prestation. L'intervention est payable comptant sans escompte à l'expiration d'un délai de 7 (sept) jours suivant la conclusion du contrat de prestations par l'un des moyens de paiement suivants :

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

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

Il est précisé que lors de chaque intervention, le Client se verra remettre un bon d'intervention dans lequel sera indiqué entre autres les prestations effectuées par l'Intervenant (détail des tâches accomplies, heures d'arrivée et de départ,...) ainsi que le paiement du solde de la commande dans le cas du versement d'un acompte en ligne.

La société B-dom' se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait ou aurait existé un litige quant au paiement d'une commande antérieure passée avec B-dom' ou avec un autre marchand.

Il est convenu qu'en cas de recouvrement amiable ou judiciaire des sommes éventuellement dues, il sera appliqué une majoration de 10% à titre de clause pénale.

Article 8. Faculté de rétractation en cas d'achat à distance et d'achat à domicile.

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

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

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

- Lorsqu'une prestation de service est pleinement exécutée par B-dom' avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- Lorsque le Client aura sollicité une intervention à réaliser en urgence à son Domicile et expressément sollicitée par lui dans la limite des travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

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

Article 9. Réduction ou Crédit d'impôts

B-dom' est une société de services à la personne déclarée auprès de la DIRECCTE sous le numéro SAP/492065693 Acte 2016 - 050. Sous réserve de modification de la législation actuelle, cette déclaration permet au Client ayant effectué une formation personnalisée B-dom' de bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu de 50% des sommes versées pour le paiement de services à la personne par foyer fiscal et dans la limite de 3 000 € annuels pour l'assistance informatique et Internet.

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

Article 10. Informations nominatives – Loi Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par B-dom' auprès du Client font l'objet d'un traitement informatique destiné au traitement de la commande et des obligations contractuelles ultérieures. Elles peuvent être utilisées à titre de prospection commerciale et de communication de promotion liées exclusivement aux activités de B-dom', et être transmises aux prestataires de B-dom' ou à toute autorité administrative ou judiciaire qui en ferait la demande.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associé à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par B-dom'. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. B-dom' se réserve la faculté d'utiliser ces informations à l'effet de refuser une commande qui présenterait un niveau de risque trop élevé.

En sus du droit d'accès, de rectification et d'opposition et conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978, le Client peut à tout moment accéder aux informations personnelles le concernant et détenues par B-dom', demander leur modification ou leur suppression par l'envoi d'un message électronique à infos-bdom@bdom.fr ou par courrier

postal à l'adresse suivante : B-dom', 21c Avenue de l'Harmonie – Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 à VILLENEUVE D'ASCQ (59650). Ainsi, le Client peut, à titre irrévocable, demander que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Conformément à ladite loi, les fichiers et traitements des données personnelles ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) sous le numéro : 308675.

Article 11. Service Clientèle

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

. Téléphone : 0 809 10 1234 (service et appel gratuits)

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

. Site Internet: www.bdom.fr

Article 12. Droit applicable et litiges

Les présentes conditions générales de prestation de services et le contrat de prestation de service à domicile B-dom' sont soumis au droit français.

En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au Client ou au Bénéficiaire de se rapprocher du service Clientèle B-dom' afin de rechercher et de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

CONDITIONS PARTICULIERES DE PRESTATION DE SERVICES B-DOM' « FORFAIT AUTONOMIE »

Version n°3 – 01.04.2016

Article 1. Présentation des Parties

B-dom' S.A.S, Société par Actions Simplifiée au capital de 110 000 €, dont le siège est situé Parc de la Haute Borne – 21 avenue de l'Harmonie, 59650 VILLENEUVE D'ASCQ, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le n° 492 065 693, est une société de services à la personne exclusivement dédiée aux particuliers déclarée auprès de la DIRECCTE sous le numéro SAP/492065693 Acte 2016 - 050. N° de TVA intracommunautaire FR69 492 065 693. Code APE : 9609Z.

B DOM exerce son activité selon le mode Prestataire. Les activités déclarées sont les Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » et « l'Assistance Informatique et Internet à domicile ».

Le Client est un particulier, ayant souscrit une prestation de services à domicile B-DOM' par le biais d'un des réseaux de distribution existants (cf. article 6), pour son compte ou pour le compte d'un bénéficiaire également particulier. Dans le corps des présentes, le Client ou le Bénéficiaire sera dénommé indifféremment le CLIENT.

Article 2. Définitions

On entend par « Vendeur », le personnel dédié à la présentation, à l'offre et à la vente des prestations de services à domicile B-dom', qui peut être soit un employé d'un magasin partenaire de B-dom', soit un interlocuteur téléphonique du 0 809 10 1234 (service et appel gratuit), soit un intervenant B-dom'.

On entend par « Intervenant », la personne employée B-dom' qui guide le Client lors de la prestation de formation dans les conditions de l'article 4 visé ci-après.

On entend par « Forfait », la prestation de service proposée au client dans une durée de temps convenue à l'avance.

On entend par « Prestation de services à domicile » ou « Prestations », les différentes tâches accomplies par l'Intervenant au domicile du Client dans le respect du forfait sélectionné par ce dernier.

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

Article 3. Application des conditions de prestation de services

Les présentes conditions s'appliquent à toute prestation de services à domicile B-dom' « AUTONOMIE GARANTIE » souscrite dans les points de vente distribuant les services B-dom' ou par téléphone au 0 809 10 1234 (service et appel gratuits) ou à domicile.

Les présentes conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions de prestation ou de vente, notamment celles en vigueur dans les points de vente partenaires de B-dom'.

Toute souscription à une prestation de services à domicile B-dom' suppose la prise de connaissance des présentes conditions ainsi que l'accord du Client sur l'intégralité de leur contenant.

B-dom' se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions de prestation de services à tout moment. En ce cas, seules les conditions de vente en vigueur lors de la souscription de la prestation seront alors applicables.

Article 4. La Prestation « AUTONOMIE GARANTIE » B-DOM'

B-DOM' vous propose la prestation de formation à domicile ci-après détaillée :

. B-DOM' s'engage à former le Client sur les 20 compétences de base suivantes :

- 1. Maîtrise du clavier d'un ordinateur
- 2. Maîtrise de la souris
- 3. Trouver un site internet et l'ajouter aux favoris du Client
- 4. Envoyer un e-mail (message électronique) avec une pièce jointe
- 5. Réceptionner un e-mail avec une pièce jointe
- 6. Ajouter des contacts dans le carnet d'adresses du Client
- 7. Communiquer en visio-conférence
- 8. Acheter en toute sécurité sur Internet
- 9. Transférer des photos depuis un appareil photo numérique
- 10. Recadrer une photo et corriger les yeux rouges
- 11. Regarder des vidéos sur Internet
- 12. Ecouter de la musique sur Internet

- 13. Ecouter la radio sur Internet
- 14. S'assurer de la bonne protection de l'ordinateur sur Internet
- 15. Ecrire un courrier et le mettre en forme
- 16. Organiser un bureau
- 17. Imprimer un document ou une photo
- 18. Graver un cd-rom
- 19. Sauvegarder sur une clé USB ou un disque dur.
- 20. Bureau virtuel

La liste de ces 20 compétences est exhaustive.

1/ A l'occasion d'un premier rendez-vous convenu entre le Client et l'intervenant B-DOM', ce dernier procède à :

- Une mise en service de l'équipement informatique du Client (ordinateur, connexion à Internet, appareil photo numérique, accessoires (clés USB, disque dur...), etc.
- Une évaluation du niveau du Client
- La mise en place d'un calendrier de rendez-vous en vue de la formation des 20 compétences susvisées.

2/ Chaque rendez-vous à domicile donne lieu à la formation d'une ou de deux compétences selon le rythme du Client évalué par l'intervenant B-DOM'.

3/ Une fois que les 20 compétences sont traitées, B-DOM' garantit au Client sa maîtrise des compétences acquises par une série de tests de connaissance et de validation.

4/ La formation aux 20 compétences se déroule sur une durée maximale de 1000 minutes à réaliser sur une période maximale de 6 mois calendaires à compter de la souscription au pack.

Si les 20 compétences ne sont pas acquises au bout de ces 1000 minutes ou des 6 mois, les obligations de B-DOM' seront considérées comme remplies car B-DOM' ne saurait être tenue pour responsable du rythme et du niveau d'apprentissage du Client.

A ce titre, il est précisé que B-DOM' est soumise à une obligation de moyens et non de résultat, étant souligné que le rythme et le niveau d'apprentissage du Client sont indépendants de B-DOM' qui elle, a pour obligation de mettre les moyens matériels et pédagogiques à disposition du Client pour atteindre ou tenter d'atteindre l'objectif de l'autonomie sur les compétences décrites préalablement.

A contrario, si les 20 compétences sont acquises avant l'expiration des 1000 minutes ou des 6 mois, B-DOM' n'est pas tenue à faire bénéficier le Client d'un quelconque reliquat de minutes ou de jours/mois étant donné que les obligations de B-DOM' sont dûment remplies.

Article 5. Dispositions relatives à la Prestation

La bonne exécution de la prestation décrite en article 4 ci-avant nécessite un (des) équipement(s) en parfait état de fonctionnement, du matériel, des CD, licences et clefs d'activation des logiciels à installer en état de marche. Le Client s'engage au plus tard au jour de l'intervention, à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur son (ses) différent(s) équipement(s), et à fournir tous documents des fabricants et/ou fournisseurs et/ou distributeurs nécessaires à la réalisation du service, sur simple demande de l'intervenant.

Si l'ensemble de ces conditions visées ci-avant n'est pas rempli, l'intervenant peut déclarer au Client ne pas être en condition de remplir sa mission et de reporter ou d'annuler l'intervention.

B-DOM' met tout en œuvre pour ne pas arriver à une telle situation et notamment l'intervenant contacte le Client la veille du rendez-vous pour mieux le connaître et lui rappelle à cette occasion, les conditions requises à la bonne exécution de la prestation.

Si au cours ou à l'issue de la prestation, le Client demande à prolonger la séance, l'intervenant indique les conditions de prolongation en termes de délai d'intervention (selon les disponibilités du Client et de B-DOM') et de tarifs (tarifs applicables au jour de l'intervention).

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

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

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

En cas d'impossibilité ou de refus du Client de régler la difficulté, B-DOM' ne sera pas tenu d'exécuter sa prestation et n'aura pas à rembourser les sommes perçues au titre de la souscription du Pack B-DOM'. En tout état de cause, le déplacement vain de B-DOM' au domicile du Client sera facturé au client sous la forme d'un forfait de 49 euros TTC.

B-DOM' au titre de cette prestation, est soumise à une obligation de moyens et non de résultat, étant souligné que le rythme et le niveau d'apprentissage dépendent du Client.

B-DOM' rappelle en tant que de besoin au Client que la bonne exécution de la prestation implique que ce dernier :

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

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

Exclusions de la prestation :

- Le Client est informé que l'ensemble des frais quels qu'ils soient, afférents à l'exécution de la prestation B-DOM' et notamment les frais d'électricité, de connexion Internet, les coûts de mise à jour d'anti-virus ou de logiciels quelle qu'en soit la nature, l'usure des consommables informatiques... engendrés par les manipulations effectuées par l'Intervenant, sont et restent à la charge exclusive du Client.

- Le Client reste pleinement responsable des données et fichiers présents sur son installation et ses équipements. Le Client doit à ce titre, prendre toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données quelles qu'elles soient avant l'intervention de B-DOM'. La responsabilité de B-DOM' ne peut être engagée de ce chef ni directement ni indirectement en cas de destruction totale ou partielle de données ou perte de programmes et il ne saurait lui être réclamée des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées.

- Le Client est informé que, sauf faute démontrée de l'Intervenant dans l'exécution de sa mission, B-DOM' ne peut être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels qui pourraient survenir au cours d'une intervention ou préalablement à une intervention, notamment en cas de panne des équipements (lorsque le dommage ne résulte pas d'une faute de l'intervenant).

Article 6. Tarifs

Les tarifs applicables au Client sont ceux communiqués dans les magasins partenaires de B-dom' ou par téléphone lors de la réservation. Ils s'entendent en euros toutes taxes comprises.

Les tarifs sont disponibles en magasin partenaire de B-dom' ou à la demande du Client par téléphone au 0 809 10 1234.

B-dom' se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur lors de la souscription de la prestation par le Client.

En cas de demande de séances supplémentaires de la part du Client au cours ou à l'issue d'une prestation de services, les tarifs applicables seront ceux en vigueur au jour de la demande du Client, tarifs qui lui auront été communiqués préalablement. Au vu de ces tarifs et des conditions de la prestation, le Client décide alors de confirmer ou non sa demande de séance(s) supplémentaire(s).

Article 7. Achat de la prestation – Modalités de paiement

Le Client dispose de trois modes de souscription d'une prestation de services à domicile B-dom' :

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

Dans ce cas, la société vendant le service B-dom' établit en caisse/en ligne une facture au nom et pour le compte de la société B-dom' correspondant au Forfait choisi par le Client. La facture est payable comptant sans escompte, à l'émission par l'un des moyens de paiement suivants : chèque bancaire ou postal, cartes bancaires, espèces ou prélèvement SEPA (pour un achat sur le site internet d'un partenaire, les modalités de paiement sont précisées sur le site).

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

Dans ce cas, l'interlocuteur B-dom' adresse au Client une offre par courriel à l'adresse que le Client aura communiqué correspondant au Forfait choisi par le Client. Le Client ne sera engagé qu'une fois qu'il aura acceptée et validée l'offre qui lui aura été émise en suivant les indications prescrites par B-dom'. La prise de rendez-vous se fera une fois l'offre validée par le Client et en fonction des plages horaires disponibles chez B-dom'. B-dom' adressera un mail de confirmation de commande au Client ;

La commande est payable :

- Soit au comptant sans escompte, en ligne en fin de processus de commande par l'un des moyens de paiement suivants : Carte bancaire ou prélèvement SEPA.
- Soit par le versement en ligne d'un acompte à hauteur de 30% de la commande par l'un des moyens de paiement ci-dessus exposés.

Le solde de la commande sera réglé lors du passage de l'intervenant au Domicile du Client avant le commencement de la prestation, par l'un des moyens de paiement suivants : Carte bancaire, prélèvement SEPA, chèque bancaire ou postal à l'ordre de B-dom'.

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

➤ Soit directement auprès d'un intervenant B-dom' :

Dans ce cas, l'Intervenant B-dom' remet un bon de commande correspondant au Forfait choisi par le Client préalablement au commencement de la prestation. L'intervention est payable comptant sans escompte à l'expiration d'un délai de 7 (sept) jours suivant la conclusion du contrat de prestations par l'un des moyens de paiement suivants :

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

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

Il est précisé que lors de chaque intervention, le Client se verra remettre un bon d'intervention dans lequel sera indiqué entre autres les prestations effectuées par l'Intervenant (détail des tâches accomplies, heures d'arrivée et de départ,...) ainsi que le paiement du solde de la commande dans le cas du versement d'un acompte en ligne.

La société B-dom' se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait ou aurait existé un litige quant au paiement d'une commande antérieure passée avec B-dom' ou avec un autre marchand.

Il est convenu qu'en cas de recouvrement amiable ou judiciaire des sommes éventuellement dues, il sera appliqué une majoration de 10% à titre de clause pénale.

Lors de la souscription du Forfait, un rendez-vous d'intervention est planifié avec le Client selon les plages journalières et horaires disponibles pour chacune des Parties.

B-DOM' et le Client s'engagent à prévenir par téléphone au minimum 24 heures avant l'heure d'intervention fixée pour la prestation d'un empêchement à la réalisation de ladite prestation et convenir d'un nouveau rendez-vous. Dans le cas où le Client ne préviendrait pas 24 heures à l'avance, la séance resterait entièrement due, le Client ne pouvant exiger ni remboursement ni report de la prestation. Réciproquement, si la société B-DOM' ne respectait pas le délai de prévenance d'un minimum de 24 heures avant l'heure d'intervention convenue, elle s'engage à offrir à titre d'indemnisation du Client une demi-heure de prestation supplémentaire.

Article 8. Faculté de rétractation en cas d'achat à distance et d'achat à domicile

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

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

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

- Lorsqu'une prestation de service est pleinement exécutée par B-dom' avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- Lorsque le Client aura sollicité une intervention à réaliser en urgence à son Domicile et expressément sollicitée par lui dans la limite des travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

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

Article 9. Réduction ou Crédit d'impôts

B-dom' est une société de services à la personne déclarée auprès de la DIRECCTE sous le numéro SAP/492065693 Acte 2016 - 050. Sous réserve de modification de la législation actuelle, cette déclaration permet au Client ayant effectué une formation personnalisée B-dom' de bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu de 50% des sommes versées pour le paiement de services à la personne par foyer fiscal et dans la limite de 3 000 € annuels pour l'assistance informatique et Internet.

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

Article 10. Informations nominatives – Loi Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par B-dom' auprès du Client font l'objet d'un traitement informatique destiné au traitement de la commande et des obligations contractuelles ultérieures. Elles peuvent être utilisées à titre de prospection commerciale et de communication de promotion liées exclusivement aux activités de B-dom', et être transmises aux prestataires de B-dom' ou à toute autorité administrative ou judiciaire qui en ferait la demande.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associé à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par B-dom'. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. B-dom' se réserve la faculté d'utiliser ces informations à l'effet de refuser une commande qui présenterait un niveau de risque trop élevé.

En sus du droit d'accès, de rectification et d'opposition et conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978, le Client peut à tout moment accéder aux informations personnelles le concernant et détenues par B-dom', demander leur modification ou leur suppression par l'envoi d'un message électronique à infos-bdom@bdom.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : B-dom', 21c Avenue de l'Harmonie – Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 à VILLENEUVE D'ASCQ (59650). Ainsi, le Client peut, à titre irrévocable, demander que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Conformément à ladite loi, les fichiers et traitements des données personnelles ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) sous le numéro : 308675.

Article 11. Service Clientèle

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

- . Téléphone : 0 809 10 1234 (service et appel gratuit) ;
- . E-mail : infos-bdom@bdom.fr.
- . Site Internet: www.bdom.fr

Article 12. Droit applicable et litiges

Les présentes conditions de prestation de services et le contrat de prestation de service à domicile B-DOM' sont soumis au droit français.

En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au Client ou au Bénéficiaire de se rapprocher du service Clientèle B-DOM' afin de rechercher et de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

A l'attention de : **SAS B DOM, 21 Avenue de l'Harmonie – Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 à VILLENEUVE D'ASCQ (59650)** – mail: infos-bdom@bdom.fr - Fax : 03.20.98.56.35

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s):

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

➤ Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier à SAS B DOM, 21 Avenue de l'Harmonie – Parc de la Haute Borne – Immeuble Plaza 2 à VILLENEUVE D'ASCQ (59650) ou par mail : infos-bdom@bdom.fr ou par fax : 03.20.98.56.35 votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté au infos-bdom@bdom.fr. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

➤ Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.