

## **1- Objet – Dispositions générales**

Les présentes conditions d'intervention s'appliquent 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 41 rue de Lecture, 68300 Saint-Louis) (« Bubendorff ») sur les Produits (ci-après définis) achetés et installés en France métropolitaine (Corse incluse).

Pour les besoins des présentes conditions le terme « Produit(s) » désigne les volets roulants et motorisations de volets battants à marque Bubendorff des gammes suivantes : Solar, ID+, Rolax, iD1 et Nelto.

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. Le Client Particulier est invité à télécharger et imprimer les présentes conditions d'intervention 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, selon les modalités décrites ci-dessous. Le client particulier est un consommateur personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle artisanale ou libérale. Il sera ci-après désigné par « Client Particulier ».

Au titre des présentes conditions, et afin d'assurer le bon fonctionnement des Produits, Bubendorff intervient dans le cadre des trois types de forfaits suivants :

- Forfait Réparation, à savoir réparation des composants défectueux des Produits ou échange de ces composants défectueux par des composants neufs ;
- 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](http://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 dont la date de facturation (facture achat produit) ne dépasse pas 15 ans à la date de commande de l'intervention au titre des présentes. Concernant les Produits de plus de 15 ans, 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 interventions concernant les moteurs non Bubendorff et les tabliers des volets roulants (à marque Bubendorff ou autre). Concernant ce type de réparations, Bubendorff pourra également orienter le Client Particulier vers un autre réparateur professionnel comme prévu ci-dessus.

Dans le cas où la personne qui demande une intervention à Bubendorff dans le cadre des présentes, n'est pas la propriétaire du bien immobilier concerné par l'intervention envisagée, Bubendorff pourra aussi orienter le Client Particulier vers un autre réparateur professionnel comme prévu ci-dessus.

Les présentes conditions ne remettent en aucun cas en cause les garanties commerciales par ailleurs accordées par Bubendorff sur ses Produits lors de leur achat (ces conditions commerciales sont disponibles sur le site [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com)). Ainsi, dans la limite de la durée de 15 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, 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.

### **3- Modalités d'intervention**

#### **3.1 Demande d'intervention**

Le Client Particulier enregistre sa demande d'intervention sur le site [www.bubendorff.com](http://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.

#### **3.2 Traçabilité**

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

#### **3.3 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](http://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](http://www.bubendorff.com), rubrique 'Téléchargements'.

#### **3.4 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 ou dans l'ordre de mission (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.

### 3.5 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 trente (30) jours suivant la date de l'acceptation du devis d'intervention (valant commande). Au-delà de ce délai, le Client Particulier aura la possibilité d'annuler sa commande. Le délai d'intervention court à compter du jour ouvré suivant l'acceptation du devis d'intervention.

### 3.6 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 réceptionne les travaux par la signature d'un procès-verbal.

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.

### 3.7 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.

## **4- 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](http://www.bubendorff.com) avant l'exécution des travaux.

Les prix des prestations par volet (Forfait Réparation) – hors déplacement - sont ceux figurant toutes taxes comprises (TTC) au tarif en vigueur tel que publié sur le site [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com) ; ils incluent la TVA. 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](http://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](http://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 du fait que le volet est inaccessible, ou encore parce que le Client Particulier serait absent lors du rendez-vous convenu) sera facturé au Client Particulier selon le tarif Bubendorff en vigueur figurant sur le site [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com)

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

Toutes les factures sont payables comptant, à l'issue de l'intervention, sur présentation de facture par Bubendorff. Il est rappelé que le paiement en espèces est limité au seuil de 1000 euros fixé par la loi.

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

Tout retard de paiement entraîne, le jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture, des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal, outre une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 Euros.

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.

## **5- 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.

## **6- Garanties**

### **6.1 Garanties commerciales « Bon fonctionnement »**

En lien avec ses interventions au titre des présentes conditions, Bubendorff accorde à ses Clients Particuliers les garanties « Bon fonctionnement » suivantes :

**- Forfait Réparation : 2 ans, pièces et main d'oeuvre**

**- Produits Domotiques : 2 ans, pièces et main d'oeuvre**

#### **Conditions de garantie « Bon fonctionnement » :**

Au titre de la garantie Forfait Réparation et sous réserve des cas d'exclusion et de limitation ci-après, Bubendorff assure, pendant la durée de garantie visée ci-dessus, le bon fonctionnement :

- 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.

Les produits domotiques bénéficient également, sous réserve des cas d'exclusion et de limitation ci-après, d'une garantie pièces et main d'oeuvre.

Ces garanties couvrent le remplacement ou la réparation de la (ou des) pièce(s) reconnue(s) défectueuse(s) ; elles comprennent également les coûts de main-d'oeuvre générés par l'intervention de Bubendorff, et ce à l'exclusion de tous autres coûts directs ou indirects.

Les frais de déplacement liés à l'intervention de Bubendorff au titre de la présente garantie sont donc facturés au Client Particulier, selon le tarif Bubendorff en vigueur figurant sur le site [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com).

Les garanties commerciales objets des présentes ne sont mobilisables 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 ces garanties « 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.

Une intervention pendant la durée des présentes garanties « Bon fonctionnement » n'a pas pour effet de prolonger la durée de ces garanties.

La fourniture des pièces détachées est assurée pendant toute la durée des garanties commerciales « Bon fonctionnement ».

### **Durée de garantie :**

La durée des garanties commerciales « Bon fonctionnement » commence à courir à compter de la facturation de l'intervention concernée. Seul le paiement intégral ouvre droit au bénéfice des garanties commerciales « Bon fonctionnement », dont le délai ne saurait être ni suspendu, ni interrompu.

### **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 ;
3. Une négligence ou une carence dans l'entretien des Produits, et de leur protection ;
4. Une modification des produits, 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).

## **6.2-Garanties légales**

La garantie commerciale Bubendorff ne se substitue 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.217-4, L.217-5, L.217-12 et L.217-16 du code de la consommation.

### **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.217-4 :**

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.

#### Article L.217-5 :

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.

#### Article L.217-12 :

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

#### Article L.217-16 :

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.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

### **7-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 des demandes d'intervention du Client Particulier et le suivi de la relation commerciale, tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente. Ces informations sont à destination exclusive de Bubendorff et de ses éventuels prestataires intervenant dans le cadre des finalités précitées ; 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, 41 rue de Lecture, 68300 Saint-Louis (France) ou en envoyant un mail à l'adresse suivante : [actecil@bubendorff.com](mailto: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](http://www.cnil.fr)).

## **8- 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](http://www.bubendorff.com).

Le Client Particulier peut également, conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation, recourir gratuitement au service de médiation MEDICYS dont relève Bubendorff :

- par voie électronique : [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr), ou
- par voie postale : MEDICYS – 73, boulevard de Clichy, 75009 Paris.

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), 41 rue de Lecture, 68300 Saint-Louis

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

Commandée le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur :

Date :