

**Conditions Générales de vente et d'intervention  
des contrats « PACK SAV »  
(Date d'effet : 01/01/2026)**

**1- Objet – Dispositions générales**

Le présent document a pour objet de définir les prestations des Contrats de Service Après-Vente ci-après désignés « **Packs SAV** » pour les Produits Bubendorff, leurs conditions d'application et leurs modalités de vente par le réseau de distributeurs professionnels Bubendorff ou directement par Bubendorff, à distance à partir de son site internet [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com) (ci-après désigné « **le Site** »)

Ces prestations sont assurées par les réparateurs 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 - [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com) – Tel : 03.89.69.63.63.) (« **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.

- En cas de vente d'un contrat **Pack SAV A, B, C ou Pack SAV Noveo** par le réseau de distributeurs professionnels Bubendorff, le contrat est souscrit auprès de l'établissement vendeur agissant au nom et pour le compte de Bubendorff.  
La gestion administrative de la vente des contrats, l'encaissement du prix des contrats et la gestion du droit de rétractation sont assurés par le réseau de distributeurs professionnels Bubendorff.
- En cas de vente d'un contrat **Pack SAV « Extension »** (après l'achat du produit) au Client Particulier à distance à partir du site internet [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com), le contrat est souscrit auprès de Bubendorff.

Pour les besoins des présentes conditions le terme « Produit(s) » désigne les volets roulants et motorisations de volets battants de marque Bubendorff, à savoir les produits des gammes iD+, iD1, iD3, iD4 hors solutions domotiques (iDiamant, horloge, émetteurs supplémentaires) et hors moustiquaires intégrées. Les « Produits Noveo » sont des volets roulants distincts des « Produits » et sont désignés ci-après sous le terme « Produit(s) Noveo ». Les Produits Noveo sont identifiés et marqués « NOVEO » sur l'étiquette de la lame finale du volet roulant.

Toute passation de commande suppose la prise de connaissance des présentes conditions générales de vente et d'intervention et leur acceptation. Les présentes conditions 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 est indiquée en en-tête. Elles sont accessibles sur le site internet [www.bubendorff.com](http://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, selon les modalités décrites ci-dessous, en dehors de toute intervention au titre des garanties légales et/ou commerciale(s). 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.

Au titre des présentes conditions, et afin d'assurer le bon fonctionnement de ses Produits, Bubendorff intervient dans le cadre des contrats « **Packs SAV** » suivants :

- ▶ « **Packs SAV** » souscrits à l'achat du produit
  - **Pack SAV A** – Durée 5 ans à compter de la mise en service du Produit
  - **Pack SAV B** – Durée 7 ans à compter de la mise en service du Produit
  - **Pack SAV C** – Durée 10 ans à compter de la mise en service du Produit

- ▶ « **Pack SAV NOVEO** » souscrit à l'achat du produit
  - Durée 5 ans à compter de la mise en service du Produit Noveo

- ▶ « **Pack Extension** » souscrit après l'achat du produit

Il est valable à compter de la date de mise en service du Produit ou à défaut de la date de facturation Bubendorff et jusqu'aux 10 ans du Produit sur lequel porte les prestations SAV.

### 3- Souscription, date d'effet et échéance des contrats « Packs SAV »

- ▶ La souscription des **Packs SAV A, B et C** se fait par l'intermédiaire du distributeur des Produits Bubendorff au moment de l'achat du Produit sur lequel porteront les prestations au titre du Pack SAV choisi par le Client Particulier.

Les prestations du Pack SAV souscrit par le Client Particulier pourront être délivrées par Bubendorff pour la durée du Pack SAV choisi, telle que définie ci-avant, à compter de la « **Date de mise en service** » communiquée par le distributeur du produit sur lequel porteront lesdites prestations.

Le contrat prend fin automatiquement à la fin de la durée contractuellement définie dans le Pack SAV choisi.

- ▶ Bubendorff offre au Client Particulier, la possibilité à tout moment au cours de la vie du Produit de souscrire à un **Pack Extension** directement sur son site internet [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com) dans les cas suivants :

- En l'absence de souscription à un Pack A, B ou C au moment de l'achat du Produit par le Client Particulier,
- Dans le prolongement d'un Pack A ou B initialement souscrit à l'achat du Produit,

Après souscription par le Client Particulier, le Pack Extension produira ses effets à l'issu d'un délai de carence de 3 mois calendaires (sauf exception ci-dessous mentionnée), et jusqu'aux 10 ans, date anniversaire du Produit (date de mise en service faisant foi ou à défaut la date de facturation Bubendorff).

- Le Client Particulier valide l'éligibilité de son Produit à la souscription du Pack Extension sur le site internet grand public [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com) à l'aide du numéro de série du produit (N°SN),
- Un délai de carence de 3 mois calendaires s'appliquera systématiquement entre la date de souscription et la date d'effet du Pack Extension, à compter de laquelle la première demande d'intervention auprès des services de Bubendorff pourra être formulée. Exception faite du cas où le Pack Extension est souscrit par le Client Particulier avant l'échéance d'un Pack initial A ou B ; le délai de carence ne s'appliquera pas et la date d'effet du Pack Extension sera fixée dès le lendemain de l'échéance du Pack initial.

- Le contrat prendra fin automatiquement aux 10 ans, date anniversaire (date de mise en service faisant foi ou à défaut la date de facturation Bubendorff) du produit sans aucune autre formalité.

En tout état de cause suite à l'échéance des 10 ans du Produit :

- Toute demande d'intervention au titre des présentes conditions d'intervention formulée avant la date anniversaire des 10 ans du produit sera honorée par Bubendorff.
- Après l'échéance des 10 ans du produit aucune demande d'intervention au titre des présentes conditions ne pourra être effectuée par le Client Particulier.

► La souscription du **Pack SAV NOVEO** se fait par l'intermédiaire du distributeur des Produits Noveo au moment de l'achat du Produit Noveo sur lequel portera le Pack SAV Noveo.

Les prestations du Pack SAV Noveo souscrites par le Client Particulier seront réalisées par Bubendorff pour la durée souscrite telle que définie ci-avant, à compter de la « Date de mise en service » communiquée par le distributeur du Produit Noveo sur lequel porte le Pack. Le contrat prend fin automatiquement à la fin de la durée contractuellement définie dans le Pack SAV Noveo.

#### 4- Les « Packs SAV »

##### 4-1 Prestations incluses

##### Le contrat « Pack SAV A » comprend :

- Les interventions de Bubendorff pendant 5 ans à compter de la mise en service du Produit incluant :

La réparation des composants défectueux des Produits ou l'échange de ces composants défectueux par des composants neufs, à savoir :

- Motorisation : moteur, axe, point de commande principal
- Éléments mécaniques fixes du volet : coulisse, caisson
- Éléments mécaniques dynamiques du volet : tablier, verrou automatique, lame finale

- La Possibilité de modification ou d'annulation de la date d'intervention jusqu'à 72 Heures avant l'intervention initialement fixée,

- L'accès à une remise de 5% à valoir sur la fourniture d'une solution domotique proposée par Bubendorff (émetteur supplémentaire 3 boutons, Horloge, iDiamant)

- La prise en charge de défauts d'aspect et/ou dysfonctionnements dus à un environnement corrosif dans les conditions suivantes (hors exclusions ci-après listées)

Produit situés	Intervention Bubendorff – Pack A Durée de prise en charge à partir de la date de mise en service du Produit
Entre 1 km et 3 kms du front de mer* (à Marée Haute)	5 ans
Entre 3 kms et 10 kms du front de mer* (à Marée Haute)	5 ans
Au-delà de 10 kms du front de mer* (à Marée Haute)	5 ans

*\*La définition du front de mer est basée sur les données du SHOM (Service Hydrographique et Océanographique de la Marine) et le décret 2014-1608 du 26 Décembre 2014.*

- Une garantie commerciale « Post Intervention » de 6 mois portant sur l'intervention en réparation effectuée.

**Pour toute souscription à ce pack, est compris dans le contrat la main-d'œuvre, le déplacement, la fourniture des pièces nécessaires à l'intervention.**

**Le contrat « Pack SAV B » comprend :**

- Les interventions de Bubendorff pendant 7 ans à compter de la mise en service du Produit incluant :

La réparation des composants défectueux des Produits ou l'échange de ces composants défectueux par des composants neufs, à savoir :

- Motorisation : moteur, axe, point de commande principal
- Éléments mécaniques fixes du volet : coulisse, caisson
- Éléments mécaniques dynamiques du volet : tablier, verrou automatique, lame finale

- La possibilité de modification ou d'annulation de la date d'intervention jusqu'à 48 Heures avant l'intervention initialement fixée ;

- L'accès à une remise de 7% à valoir sur la fourniture d'une solution domotique proposée par Bubendorff (émetteur supplémentaire 3 boutons, Horloge, iDiamant)

- La prise en charge de défauts d'aspect et/ou dysfonctionnements dus à un environnement corrosif dans les conditions suivantes (hors exclusions ci-après listées):

Produit situés	Intervention Bubendorff – Pack B Durée de prise en charge à partir de la date de mise en service du Produit
Entre 1 km et 3 kms du front de mer* (à Marée Haute)	5 ans
Entre 3 kms et 10 kms du front de mer* (à Marée Haute)	7 ans
Au-delà de 10 kms du front de mer* (à Marée Haute)	7 ans

*\*La définition du front de mer est basée sur les données du SHOM (Service Hydrographique et Océanographique de la Marine) et le décret 2014-1608 du 26 Décembre 2014.*

- Une garantie commerciale « Post Intervention » de 6 mois portant sur l'intervention de réparation effectuée.

**Pour toute souscription à ce pack, est compris dans le contrat la main-d'œuvre, le déplacement, la fourniture des pièces nécessaires à l'intervention.**

**Le contrat « Pack SAV C » comprend :**

- Les interventions de Bubendorff pendant 10 ans à compter de la mise en service du Produit incluant :

La réparation des composants défectueux des Produits ou l'échange de ces composants défectueux par des composants neufs, à savoir :

- Motorisation : moteur, axe, point de commande principal
- Éléments mécaniques fixes du volet : coulisse, caisson
- Éléments mécaniques dynamiques du volet : tablier, verrou automatique, lame finale

- La possibilité de modification ou d'annulation de la date d'intervention jusqu'à 24 Heures avant l'intervention initialement fixée ;

- L'accès à une remise de 10% à valoir sur la fourniture d'une solution domotique proposée par Bubendorff (émetteur supplémentaire 3 boutons, Horloge, iDiamant)

- La prise en charge de défauts d'aspect et/ou dysfonctionnements dus à un environnement corrosif dans les conditions suivantes (hors exclusions ci-après listées) :

Produit situés	Intervention Bubendorff – Pack C Durée de prise en charge à partir de la date de mise en service du Produit
Entre 1 km et 3 kms du front de mer* (à Marée Haute)	5 ans
Entre 3 kms et 10 kms du front de mer* (à Marée Haute)	7 ans
Au-delà de 10 kms du front de mer* (à Marée Haute)	10 ans

*\*La définition du front de mer est basée sur les données du SHOM (Service Hydrographique et Océanographique de la Marine) et le décret 2014-1608 du 26 Décembre 2014.*

■ Une garantie commerciale « Post Intervention » de 6 mois portant sur l'intervention de réparation effectuée.

**Pour toute souscription à ce pack, est compris dans le contrat la main-d'œuvre, le déplacement, la fourniture des pièces nécessaires à l'intervention.**

**Le contrat « Pack SAV Noveo » comprend :**

Les interventions de Bubendorff pendant 5 ans à compter de la mise en service du Produit Noveo incluant :

- La réparation des composants défectueux du Produit Noveo ou l'échange de ces composants défectueux par des composants neufs, à savoir :
  - Motorisation : moteur, axe, point de commande principal
  - Éléments mécaniques fixes du volet : coulisse, caisson
  - Éléments mécaniques dynamiques du volet : tablier, verrou automatique, lame finale
- La Possibilité de modification ou d'annulation de la date d'intervention jusqu'à 72 Heures avant l'intervention initialement fixée,
- La prise en charge de défauts d'aspect et/ou dysfonctionnements dus à un environnement corrosif dans les conditions suivantes (hors exclusions ci-après listées)

Produits Noveo situés	Intervention Bubendorff – Pack SAV Noveo Durée de prise en charge à partir de la date de mise en service du Produit Noveo
Au-delà d'1km du front de mer* (à marée haute)	2 ans

*\*La définition du front de mer est basée sur les données du SHOM (Service Hydrographique et Océanographique de la Marine) et le décret 2014-1608 du 26 Décembre 2014.*

**Le contrat Pack Extension souscrit après l'achat du Produit sur lequel portent les prestations de service après-vente comprend :**

- Les interventions de Bubendorff jusqu'aux 10 ans du Produit incluant :  
La réparation des composants défectueux des Produits ou l'échange de ces composants défectueux par des composants neufs, à savoir :
  - -Motorisation : moteur, axe, point de commande principal
  - -Éléments mécaniques fixes du volet : coulisse, caisson
  - -Éléments mécaniques dynamiques du volet : tablier, verrou automatique, lame finale
- La possibilité de modification ou annulation d'une date d'intervention jusqu'à 24 Heures avant l'intervention initialement fixée ;
- L'accès à une remise de 10% à valoir sur la fourniture d'une solution domotique proposée par Bubendorff (émetteur supplémentaire 3 boutons, Horloge, iDiamant

- La prise en charge de défauts d'aspect et/ou dysfonctionnements dus à un environnement corrosif dans les conditions suivantes (hors exclusions ci-après listées) ;

Produit situés	Intervention Bubendorff – Pack Extension Durée de prise en charge à partir de la date de mise en service du Produit
Entre 1 km et 3 kms du front de mer* (à Marée Haute)	5 ans
Entre 3 kms et 10 kms du front de mer* (à Marée Haute)	7 ans
Au-delà de 10 kms du front de mer* (à Marée Haute)	10 ans

*\*La définition du front de mer est basée sur les données du SHOM (Service Hydrographique et Océanographique de la Marine) et le décret 2014-1608 du 26 Décembre 2014.*

- Une garantie commerciale « Post Intervention » de 6 mois portant sur l'intervention de réparation effectuée.

**Pour toute souscription à ce contrat, est compris dans le contrat la main-d'œuvre, le déplacement, la fourniture des pièces nécessaires à l'intervention.**

#### **4.2 Limites de prestation communes à tous les contrats « Pack SAV »**

Les interventions de Bubendorff au titre des Packs A, B, C et Pack SAV Noveo sont respectivement limitées aux Produits et Produits Noveo dont la date de mise en service ne dépasse la durée de validité du Pack souscrit au moment de la première demande d'intervention faite par le Client Particulier.

Pour le Pack Extension, les interventions de Bubendorff sont limitées aux Produits dont la date de mise en service ou à défaut la date de facturation Bubendorff) ne dépasse pas 10 ans au moment de la première demande d'intervention faite par le Client Particulier.

Concernant les Produits et Produits Noveo ayant entre 10 et 30 ans, Bubendorff met à disposition des Clients Particuliers des prestations d'Assistance 30 ans - Hors Packs dont les conditions sont disponibles sur le site internet [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com).

Concernant les Produits et Produits Noveo de plus de 30 ans et les éventuels dysfonctionnements ne relevant pas des Packs SAV décrits ci-avant, 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 des Packs SAV :**

- les interventions concernant les produits équipés de moteurs d'une autre marque que Bubendorff, les produits à manœuvre manuelle (treuil) et les produits avec tablier PVC.
- les rayures, impacts, déchirures et zones de découpe liées à la pose du produit,
- 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 (hors corrosion) 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 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 ni la propriétaire du bien immobilier concerné par l'intervention envisagée ni la souscriptrice du contrat Pack SAV Bubendorff.

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 commerciales sont disponibles sur le site [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com)). Ainsi, dans la limite de la durée de 10 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 de garantie, 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, nous rappelons 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. Pour mettre en œuvre la garantie légale le Client Particulier doit se tourner vers ledit vendeur.**

## **5- Modalités d'intervention**

### **5.1 Demande d'intervention**

#### **a. Pack SAV A, B et C**

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.

#### **b. Pack SAV Noveo**

Le Client Particulier enregistre sa demande d'intervention sur le site <https://doc.noveo.info/>. Afin que Bubendorff puisse traiter son dossier, le Client Particulier remplira le formulaire de demande d'intervention de manière précise et complète.

### **5.2 Traçabilité**

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

### **5.3 Livraison des Composants**

#### **a. Pack SAV A, B et C**

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'.

**b. Pack SAV Noveo**

Les composants nécessaires à l'intervention de Bubendorff (« Composants ») seront livrés à l'« adresse d'intervention » renseignée par le Client Particulier sur le site <https://doc.noveo.info/>.

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 <https://doc.noveo.info/>, rubrique 'Téléchargements'.

**5.4 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 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. Dans ce cas, Bubendorff ne pourra être tenu responsable de tout manquement à la réglementation en vigueur relative au tri et au recyclage des déchets par le Client Particulier.

**5.5 Délais 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 la demande d'intervention effectuée sur le site [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com) (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 de la demande d'intervention.

**5.6 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 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.

**5.7 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.

**6- Prix et conditions de paiement**

Les prix de vente en vigueur pour l'achat des Packs SAV sont ceux figurant au tarif en vigueur tel que publié sur le site [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com);

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC). Ils incluent la TVA applicable au jour de la commande. Toute variation éventuelle de la TVA est répercutée au Client Particulier.



Bubendorff se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande.

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande.

Aucune commande ne pourra être prise en compte à défaut d'un paiement complet à cette date.

Il est précisé qu'au-delà de 2 déplacements par an injustifiés et réalisés, des frais de déplacement (cf tarif Bubendorff en vigueur sur le site [www.bubendorff.com](http://www.bubendorff.com)) liés à ces interventions pourront être facturés au Client Particulier, en plus du prix du Pack SAV et notamment pour les raisons suivantes :

- le Client Particulier a rempli le formulaire de demande d'intervention de manière erronée ou incomplète,
- en raison de l'inaccessibilité du volet,
- dans le cas où le Client Particulier serait absent lors du rendez-vous convenu ou en cas d'annulation ou report tardif à l'initiative du Client Particulier et demandé hors des délais contractuellement fixés pour chaque Pack, avant la date de l'intervention prévue initialement

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Packs SAV.

► Packs A, B et C, se référer aux conditions générales de vente appliquées par le distributeur professionnel réalisant la vente du Pack.

► Pack SAV Noveo, se référer aux conditions générales de vente appliquées par le distributeur professionnel réalisant la vente du Pack.

► Pack Extension souscrit par le Client Particulier directement sur le site [www.bubendorff.fr](http://www.bubendorff.fr).

Le prix du Pack Extension se calcule de la manière suivante : (x)euro(s) par mois et par Produit, pour la durée restant à courir jusqu'aux 10 ans dudit Produit.

Pour un prix x appliqué au jour de la commande et précisé sur le site internet Bubendorff.

*(Ex : Échéance du Pack A= aux 5 ans du Produit – Reste 60 mois jusqu'aux 10 ans du Produit SOIT Prix du Pack Extension = 60 mois X (x) euros = xx euros) OU*

*(Ex : Age du Produit : 6 ans à la souscription du pack – Reste 48 mois jusqu'aux 10 ans du Produit SOIT Prix du Pack Extension = 48 mois X (x) euros = xx euros)*

**Le prix est payable en totalité pour toute la durée du Pack Extension et en un seul versement à la commande selon les modalités suivantes : par carte bancaire (Visa, carte bleue, Mastercard, American express)**

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.

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.

## **7- Résiliation et Cession du contrat**

**7.1** - Le Client Particulier a la possibilité de demander la résiliation de son contrat « Pack SAV » en faisant la demande par courrier LRAR à Bubendorff, au Service Consommateur – 9 Allée de la gare-CS 71085 – 68051 MULHOUSE Cedex 1 moyennant un préavis de 30 jours, dans les cas suivants :

- En cas de déménagement du Client Particulier,
- En cas de force majeur
- En cas de décès du Client Particulier
- En cas de manquement par Bubendorff aux présentes conditions de prestations

Pour exercer cette faculté de résiliation pour motifs légitimes, le Client Particulier doit communiquer à Bubendorff les pièces justificatives y afférentes ainsi que toute autre référence (N°SN du volet) permettant à Bubendorff d'identifier le contrat.

Il est précisé que Bubendorff exécutera ses obligations sous réserve que les demandes d'interventions aient été effectuées par le Client Particulier avant l'échéance de son Pack SAV et/ou de la date effective de la résiliation du PACK SAV.

Aucun remboursement ne sera du par Bubendorff au Client Particulier.

**7.2** - De son côté Bubendorff, se réserve le droit de mettre fin au contrat de prestation en cas de manquement de la part du Client Particulier à ses obligations et/ou en cas d'utilisation frauduleuse ou abusive de son contrat.

Aucun remboursement ne sera du par Bubendorff au Client Particulier.

## **8- Droit de rétractation**

Pour tout éventuel exercice de son droit de rétractation suite à l'achat de Packs A, B, C, ou Pack SAV Noveo le Client Particulier devra se rapprocher directement du vendeur des Packs. Pour ce qui concerne le Pack Extension, 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.

## **9- Garantie Commerciale des interventions Packs SAV**

### **9.1 Garantie commerciale « Post Intervention » 6 Mois**

En lien avec ses interventions au titre des présentes conditions, Bubendorff accorde à ses Clients Particuliers une garantie « Post Intervention » de 6 mois pièces, main d'œuvre et déplacement.

#### **Conditions de garantie « Post Intervention » :**

Les réparations effectuées par Bubendorff au titre des présentes conditions, sont garanties 6 mois à compter de la date de clôture de l'intervention du service après-vente par Bubendorff. De sorte qu'en cas de demande concernant un 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 Produit/Produit Noveo pour la même panne. Dans le cas où un tel dysfonctionnement interviendrait juste avant l'échéance d'un Pack SAV, et que la demande d'intervention est effectuée avant cette même échéance, Bubendorff prendra en charge la nouvelle réparation et interviendra en réparation au titre de la garantie alors même que le Pack est échu (dans la limite des 6 mois suivant l'échéance du Pack).

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 de déplacement, 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 cette garantie « Post Intervention », 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](mailto:serviceconsommateur@bubendorff.com).

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 ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

#### **Durée de garantie :**

La garantie « Post Intervention » court pour une durée de 6 mois à compter de la date de clôture par Bubendorff de l'intervention concernée et à laquelle s'applique cette garantie.

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 clôturant l'intervention effectuée par le technicien Bubendorff et confirmant la remise en état de fonctionnement du Produit/Produit Noveo.

Exclusions / Limitations de garantie :

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

1. L'usure normale des Produits/Produits Noveo ou de leurs composants / accessoires ;
2. Une utilisation des Produits/Produits Noveo 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/ Produits Noveo, et de leur protection ;
4. Une modification et/ou réparation des Produits/Produits Noveo 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/ Produits Noveo, 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.**

## **9.2 Garanties légales**

**Les contrats « Pack SAV » 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/ Produits Noveo concernés.**

Les Produits/ Produits Noveo 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 conditions des contrats « Pack SAV » s'appliquent indépendamment de la garantie légale. Le Client Particulier doit contacter le Distributeur 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 « Pack SAV », 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 autres caractéristiques 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 délivré 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 délivré 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.

**10- 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 garantie et de service après-vente. Ces informations sont à destination exclusive de Bubendorff ; elles sont conservées pendant le temps nécessaire à la réalisation de la prestation et notamment pendant toute la durée du Pack SAV souscrit jusqu'à

expiration ou résiliation. Elles sont également 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](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)).

**Démarchage téléphonique** : Conformément à l'Article L 223-1 et L 223-2 du Code de la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.

#### **11- Droit applicable - Règlement des différends**

Les présentes conditions de vente et 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).

**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 :**

**MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV**

**En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.medconsodev.eu>**

**ou par voie postale en écrivant à :**

**MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV  
Centre d'Affaires Stéphanois SAS  
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE  
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE**

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](mailto:serviceconsommateur@bubendorff.com) – Tel :03.89.69.63.63

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

Commandée le :

Sous la référence/N° de commande :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur :

Date :