

**BIENVENUE SUR LE NOUVEAU SITE DE BOSE**

# Conditions générales de vente

Lisez attentivement les présentes conditions générales de vente avant de donner votre accord sur leur contenu.

Ces conditions générales de vente sont conclues entre Vous (ci-après nommé " le consommateur") et Bose SA (ci-après nommé "Bose"), dont l'adresse est mentionnée ci-dessous :

**Bose S.A.**

Limesweg 2

3700 Tongres

Téléphone: + 32 (0)12 390800

Fax: + 32 (0)12 390840

[sales\\_support\\_be@bose.com](mailto:sales_support_be@bose.com)

Numéro d'entreprise : BE0415969355

- Champ d'application
- Prix
- Livraison
- Facturation
- Conditions de paiement
- Réserve de propriété
- Droit de rétractation
- Non-conformité ou défectuosité du produit
- Garantie
- Cas de force majeure
- Responsabilité
- Protection de la vie privée
- Majorité
- Plainte
- Droits de propriété intellectuelle
- Droits et lois d'application

- Espace d'évaluations clients

## **Champ d'application**

1. Les présentes conditions et dispositions régissant la vente (ci-après nommées "les conditions") stipulent vos droits et vos obligations concernant tout achat, commande, réception ou expédition de produits Bose® via le site web [www.Bosebelgium.be](http://www.Bosebelgium.be), un call center Bose ou la poste, si le consommateur habite en Belgique ou au Luxembourg.

2. Un contrat de vente entre Bose et le consommateur naît par acceptation de la commande placée par le consommateur. Bose mettra en œuvre tous les moyens qui sont raisonnablement à sa disposition pour l'exécution de cette commande, mais se réserve le droit de refuser la commande à tout moment. L'acceptation de la commande par Bose sera confirmée dans un délai acceptable par un message électronique reprenant un aperçu de la commande effectuée par le consommateur. Toute commande acceptée par Bose implique l'acceptation par le consommateur des présentes conditions générales de vente. Ces conditions générales de vente forment la loi entre les parties, à l'exclusion de toutes autres conditions générales de vente ou de tout autre contrat de vente. Les conditions générales de vente et les contrats de vente qui en découlent sont conservés par Bose pour une période de 10 ans.

3. Tous les droits et prétentions des présentes conditions sont également conventionnels à l'égard des intermédiaires et autres tiers auxquels Bose fait appel.

4. Il ne peut être dérogé aux dispositions des présentes conditions que par écrit. Si l'une des présentes conditions n'est pas reprise dans le contrat ou paraît nulle, les autres conditions de ce contrat restent d'application sans aucun préjudice. Si certaines dispositions ne sont pas reprises dans ce contrat ou s'avèrent nulles, le contenu de ce contrat sera régi par les règlements statutaires s'approchant le plus de l'intention de la partie concernée.

## **Prix**

5. Le prix applicable est le prix du tarif en vigueur le jour de la commande. Ce prix comprend l'emballage, les taxes de recyclage Recupel et Bebat, et la TVA mais ne

comprend pas les frais d'expédition. Bose ne peut être tenu responsable des imprécisions, erreurs d'impression, omissions, ou erreurs évidentes concernant le prix indiqué, les modalités de vente ou autres informations publiées sur ce site. Si vous avez passé une commande d'un produit pour lequel une information incorrecte ou incomplète est mentionnée, Bose vous en informera soit par téléphone, soit par e-mail, en fonction des données de contact que vous aurez transmises. Vous disposez par la suite de la possibilité d'annuler votre commande sans frais, ou de confirmer celle-ci mais aux conditions corrigées.

## **Livraison**

6. En fonction de la disponibilité, vous recevrez le produit commandé par vos soins dans les trois à cinq jours ouvrables (livraison standard) ou dans les deux jours ouvrables (livraison expresse), sauf indication contraire émanant de Bose. Bose effectuera la commande avec toute la diligence nécessaire, et au moins dans les 30 jours. Si la commande n'est temporairement pas de stock, s'il y a un retard pour toute autre raison ou si la commande ne peut être exécutée que partiellement ou pas du tout, vous en serez averti dans le mois qui suit le placement de la commande et aurez en conséquence le droit d'annuler la commande sans frais. Tout dépassement du délai de livraison ne vous donne aucun droit de réclamer des dommages. Bose conserve le droit de choisir les moyens de transport et le transporteur.

Pour les produits Premium, vous devrez choisir une prestation d'installation. Cette prestation sera fournie à une date convenue entre vous et le revendeur agréé que vous aurez choisi.

7. Dès que le transporteur a remis les marchandises au consommateur, celui-ci supporte les risques résultant d'une perte, d'un vol, d'une dévalorisation ou d'une destruction. Une réclamation ne peut être introduite que par lettre recommandée avec accusé de réception dans les quarante-huit (48) heures qui suivent la livraison des marchandises.

8. Si vous commandez plusieurs produits simultanément, vous ne payez que les frais d'expédition du produit pour lequel les frais sont les plus élevés.

9. Les coûts et les conditions d'expédition, d'emballage et de livraison sont sujets à tout moment à modification. Les modifications entrent en vigueur dans les délais

annoncés. Si Bose augmente les prix d'expédition, d'emballage et de livraison après conclusion du contrat, vous avez le droit de résilier le contrat au plus tard le jour où l'augmentation de prix entre en vigueur, sauf si cette augmentation de prix résulte de dispositions ou de règlements légaux.

## **Facturation**

10. Bose enverra la facture simultanément à l'expédition des marchandises.

## **Conditions de paiement**

11. Bose accepte pour les commandes les moyens de paiement suivants : paiement contre remboursement ou paiement anticipé et carte de crédit (Visa, MasterCard, American Express). Pour avoir davantage d'informations sur les moyens de paiement, vous pouvez contacter Bose au numéro gratuit 0800-92835. En cas de paiement contre remboursement, nous vous facturerons un supplément pour remboursement de 7 €.

En cas de non-paiement du client ou de non-respect des autres obligations contractuelles de l'acheteur, Bose a le droit d'exiger à tout moment la résiliation du contrat et de réclamer à l'acheteur en défaut les frais engagés ainsi que le manque à gagner. Cela ne porte en rien préjudice à la disposition stipulée au point 13 "réserve de propriété".

Si vous choisissez d'acheter un produit sur notre site Internet, Bose traite votre paiement par une société de paiement sécurisée tierce, [Ogone](#). Afin de valider votre transaction, vous acceptez le transfert et le stockage de vos informations financières, vos noms, adresse et autre information nécessaire avec Ogone.

En effet, pour chaque achat en ligne, toutes les données de la transaction sont cryptées avec la technologie SSL. La liaison SSL sécurisée est reconnaissable par le « petit cadenas » affiché sur la barre d'état inférieure de votre navigateur.

## **Réserve de propriété**

12. Bose reste propriétaire des marchandises jusqu'au moment où elles sont intégralement payées. En cas de non-paiement, Bose est autorisé, un mois après mise en demeure au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception, à reprendre immédiatement possession des marchandises livrées.

## **Droit de rétractation**

13. Vous avez le droit d'informer Bose que vous renoncez à votre achat, sans paiement d'une amende et sans devoir fournir un motif, dans un délai de 30 jours calendrier à partir du jour qui suit la livraison du produit. Si vous souhaitez renvoyer un produit que vous avez acquis via ce site web, le call center ou la poste, contactez à cette fin le service clientèle de Bose en appelant le numéro gratuit 0800-92835. Vous pouvez aussi envoyer un mail à l'adresse [sales\\_support\\_be@bose.com](mailto:sales_support_be@bose.com). Vous pouvez également renvoyer ce [formulaire de rétractation](#) par la poste à l'adresse suivante: Bose SA, Limesweg 2, 3700 Tongres. Les retours ne sont acceptés que si l'emballage du produit est resté intact. Dans ce cas, nous venons reprendre le produit chez vous. Cela ne vous coûtera rien et vous serez remboursé du montant intégral de l'achat. Si vous avez acheté un produit dans un Bose Experience Center, contactez le numéro de téléphone mentionné sur votre ticket de caisse.

14. Les paiements éventuellement déjà perçus par Bose vous seront remboursés au plus tard dans les trente (30) jours suivant la résiliation du contrat, avec les frais d'expédition que vous auriez payés.

15. Une fois expiré le délai de 30 jours calendrier, la commande ne peut plus être modifiée ou annulée par le consommateur sauf accord écrit de Bose et moyennant le paiement de frais d'annulation ou de modification. Ces coûts seront calculés en tenant compte des frais engagés par Bose et des engagements souscrits par Bose, ainsi que de la perte ou des dommages résultant de l'annulation ou de la modification de la commande.

### **Non-conformité ou défautuosité du produit**

16. Le consommateur est tenu d'inspecter les marchandises livrées immédiatement après leur réception et de signaler dans les 48 heures les défauts constatés par lettre recommandée.

17. Si vous souhaitez renvoyer un produit défectueux que vous avez acquis via ce site web, le call center ou la poste, et pour lequel la garantie n'est pas ou plus d'application, contactez à cette fin le service clientèle de Bose en appelant le numéro gratuit 0800-92835. Vous pouvez aussi envoyer un mail à l'adresse [sales\\_support\\_be@bose.com](mailto:sales_support_be@bose.com).

## Garantie

18. Bose offre deux ans de garantie. [Cliquez ici](#) pour obtenir davantage d'informations sur la portée, l'application et les conditions de cette garantie. Si la qualité du produit ne satisfait pas aux exigences conformément à la déclaration de garantie, contactez le service clientèle de Bose au numéro gratuit 0800-92835 ou envoyez un mail à l'adresse [sales\\_support\\_be@bose.com](mailto:sales_support_be@bose.com). Si le produit acheté est un produit Premium, merci de contacter directement le revendeur agréé choisi en tant que partenaire de service.

## Cas de force majeure

19. Bose n'est pas tenu de respecter ses engagements en cas de force majeure. Par force majeure, on entend notamment (mais de manière non limitative) toute circonstance échappant de fait au pouvoir de décision de Bose et résultant en une impossibilité partielle ou totale d'exécuter les commandes. En cas de force majeure permanente excédant un mois, le consommateur peut annuler sa commande en vertu de l'article 14 des présentes conditions générales de vente ou confirmer sa commande pour exécution après disparition des circonstances qui ont conduit au cas de force majeure, aux conditions en vigueur à la date de la livraison.

## Responsabilité

20. Bose est uniquement responsable des dommages qui résultent d'une méconduite volontaire ou d'une négligence grave dans le chef de Bose.

## Protection de la vie privée

21. Les données à caractère personnel sont traitées dans le respect de la loi du 8 décembre 1992 concernant la protection de la vie privée par un système automatique de traitement des données personnelles. Bose est responsable de ce traitement. Le consommateur dispose à tout moment d'un droit de regard et de rectification de ses données personnelles ainsi que du droit d'en interdire l'usage.

22. Les données à caractère personnel servent aux fins suivantes :

1. Facturation et crédit des marchandises de Bose.

2. Conclusion du contrat de vente et transmission des informations sur le traitement de la commande.

3. Transmission d'informations sur les autres produits et services de Bose ainsi que sur les produits et services des partenaires commerciaux de Bose, sélectionnées sur base des préférences personnelles du consommateur. Si le consommateur ne souhaite pas recevoir de telles informations, il peut contacter le service clientèle de Bose. Celui-ci mettra immédiatement fin, sans aucun frais, au traitement des données personnelles dans le cadre de cette application, à la première demande du consommateur.

4. Le site web de Bose utilise des cookies qui sont installés sur l'ordinateur du consommateur. Ces cookies sont indispensables au traitement de la commande et à la consultation des informations concernant le consommateur. Ces informations (telles que la configuration de l'ordinateur et les préférences personnelles du consommateur) facilitent l'utilisation ultérieure du site web de Bose. Ces cookies ne contiennent ni le nom ni l'adresse du consommateur ni d'autres données à caractère personnel telles que les données de la carte de crédit. Le consommateur peut configurer son browser de manière telle que son ordinateur refuse toute forme de cookies. Dans ce cas, il se peut qu'il ne puisse pas utiliser toutes les fonctions du site web ou qu'il n'ait pas accès à certaines parties de ce site.

5. Pour des raisons techniques ou opérationnelles, il peut être nécessaire que ces données soient transférées à des entreprises liées à Bose ou sur des serveurs implantés dans des pays hors de l'Union européenne où la législation sur la protection de la vie privée diffère de celle d'application au sein de l'Union européenne. Bose prendra toutes les mesures qui s'imposent pour assurer de manière adéquate la protection des données personnelles.

6. Si le consommateur a des questions sur cette déclaration ou concernant la protection de ses données personnelles, il peut adresser un mail au service clientèle de Bose ([sales\\_support\\_be@bose.com](mailto:sales_support_be@bose.com)).

## **Majorité**

23. Les commandes ne peuvent être passées que par des personnes de plus de 18 ans. Bose part du principe que toute personne qui passe une commande, accepte

et satisfait à ces conditions. Bose décline à cet égard toute responsabilité dans l'hypothèse où une commande serait passée sous une identité fausse ou incomplète.

## **Plainte**

24. Si le consommateur désire introduire une plainte, il peut adresser un mail au service clientèle de Bose ([sales\\_support\\_be@bose.com](mailto:sales_support_be@bose.com)) ou via notre formulaire en ligne disponible via le lien suivant: [nous envoyer un message](#). Le consommateur sera informé dans un délai de 5 jours ouvrables suivant sa plainte du délai dans lequel il recevra une réponse à sa plainte.

## **Droits de propriété intellectuelle**

25. Tous les textes, graphiques, représentations, scripts, illustrations, logiciels, logos, signes, appellations commerciales, modèles, figures et marques (les "créations") sur ce site web de Bose et l'ensemble des droits de propriété intellectuelle reposant sur ces créations (droit des marques, droits sur les appellations statutaires et commerciales, droits sur les dessins, brevets, droits d'auteur, droits concernant les banques de données, savoir-faire et autres droits de propriétés intellectuelles), enregistrés ou non, et toutes les demandes d'octroi de tels droits ainsi que toutes les demandes d'obtention de tels droits, ainsi que tous autres droits offrant une protection similaire de cette propriété intellectuelle, sont la propriété ou, selon le cas, ont été accordés sous licence à Bose qui en reste le détenteur.

26. Le consommateur s'engage à ne porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de Bose ni directement, ni indirectement, ni par l'intervention de tiers auxquels il serait associé, ainsi qu'à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection de ces droits. A cette fin, le consommateur gardera les mentions de propriété intellectuelle de Bose relatives aux produits ou services livrés par Bose.

## **Droits et lois d'application**

27. Tous les droits, obligations, offres, commandes et contrats soumis aux présentes conditions sont, au même titre que les conditions elles-mêmes, exclusivement régis par le droit belge, seul d'application. Tous les litiges entre



parties seront exclusivement soumis au tribunal compétent en Belgique.

28. Vous pouvez imprimer ces conditions générales de ventes en cliquant sur le lien ci-dessous : Imprimer les conditions générales de vente.

### **Espace d'évaluations clients**

29. Bose se réserve le droit de vérifier et de supprimer les publications soumises sur l'espace d'évaluations clients de [www.bosebelgium.be](http://www.bosebelgium.be). La société Bose se réserve le droit de supprimer ou de ne pas publier les contenus qu'elle juge, à sa seule appréciation, inappropriés ou offensants, y compris notamment :

- Les publicités de toute nature, y compris celles de concurrents, la vente d'articles, le démarchage, l'autopromotion et les spams
- Les informations fausses, inexactes ou trompeuses
- Les attaques à l'encontre de personnes ou d'entreprises, y compris de Bose et de ses employés, de fournisseurs, de distributeurs et de sociétés affiliées
- Les contenus inappropriés, trompeurs ou qui donnent une image erronée de Bose
- Les contenus qui menacent, harcèlent ou enfreignent autrement les droits légaux d'autrui, y compris des contenus qui divulguent la vie privée ou des informations personnelles sur d'autres utilisateurs
- Les contenus qui comportent des programmes malveillants, des logiciels ou des fichiers susceptibles d'enfreindre les droits de propriété intellectuelle de toute partie, des propos offensants ou qui endommagent les systèmes de visualisation d'autres utilisateurs