

# Conditions Générales de Vente

## 1. Informations sur la société

Les présentes conditions générales de vente (les « Conditions Générales de Vente ») sont celles de la société BOSE SAS, société par actions simplifiée au capital de 2.640.965 euros dont le siège social est situé 26-28 avenue de Winchester - 78100 Saint Germain en Laye - FRANCE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 311 068 266, numéro de téléphone : 01.30.61.63.63, fax : 01.30.61.63.88, email : [sales\\_support\\_fr@bose.com](mailto:sales_support_fr@bose.com), numéro de TVA intracommunautaire : FR 14311068266.

## 2. Généralités

Les Conditions Générales de Vente sont applicables à toutes les ventes en ligne par Bose de produits proposés à la vente sur le site internet [www.bose.fr](http://www.bose.fr) (le « Site ») à destination des consommateurs finaux, à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles en vigueur dans les magasins. Bose vend les produits présents sur son Site uniquement au détail et à des consommateurs finaux, tout achat de produits en vue de leur revente est strictement interdit.

Les Conditions Générales de Vente applicables à la vente sont celles en vigueur à la date de passation de la commande.

Il est recommandé au client de lire attentivement les présentes conditions avant de nous soumettre sa commande. Ces conditions permettent au client de connaître l'identité de Bose, la façon dont Bose fournira les produits au client, la manière dont Bose et le client pourront changer ou résilier le contrat, les démarches à entreprendre en cas de problème et d'autres informations importantes. Si le client estime qu'il y a une erreur dans les présentes conditions, nous l'invitons à contacter le Service Client de Bose dont les coordonnées figurent à l'article 20, pour en discuter.

Des conditions dérogatoires ne sauraient être valables que pour autant qu'elles aient été acceptées par les parties.

Bose se réserve le droit de modifier les Conditions Générales de Vente à tout moment, les nouvelles Conditions Générales de Vente s'appliquant à toute offre ou commande effectuée après l'entrée en vigueur d'une telle modification.

Les Conditions Générales de Vente en vigueur sont accessibles à tout moment sur le Site.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées sur le Site constituent la preuve de l'ensemble des transactions entre Bose et ses clients pour les ventes réalisées sur le Site.

Le Site est rédigé en langue française.

### **3. Procédure de commande**

#### **3.1. Sélection des produits**

Toute commande sur la boutique en ligne Bose est exclusivement effectuée sur le Site.

Le client ajoute des produits à sa sélection en cliquant sur le bouton « Commander en ligne/Ajouter au Panier » et poursuit sa navigation en cliquant sur « Poursuivre ».

Le client peut, à tout moment, visualiser les produits sélectionnés dans son panier en cliquant sur « Voir Détails/Mon panier » et prendre connaissance des options de paiement proposées par Bose ainsi que des coûts et délais de livraison.

#### **3.2. Enregistrement de la commande**

Après avoir sélectionné le(s) produit(s), le client vérifie le détail de sa commande et le prix à payer et corrige ses éventuelles erreurs avant confirmation de la commande.

Le client complète les informations nécessaires à la bonne livraison de sa commande (il communique notamment son nom, prénom, numéro de téléphone, adresse de livraison et adresse email), puis est invité à lire attentivement les conditions d'utilisation et la déclaration de confidentialité Bose avant de nous soumettre sa commande.

S'agissant de la collecte du numéro de téléphone, Bose informe le client qu'il dispose du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique s'il ne souhaite pas être sollicité par des entreprises de prospection commerciale, en se rendant sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou en adressant sa demande par courrier postal à l'adresse suivante : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret - 10000 Troyes.

Le client est ensuite invité à sélectionner le moyen de paiement de son choix et à saisir les informations y afférant.

### **3.3. Validation définitive de la commande**

A la fin du processus de commande, le client déclare avoir pris connaissance et avoir inconditionnellement accepté les « Conditions Générales de Vente » en cochant la case prévue à cet effet et valide définitivement sa commande en cliquant sur le bouton « Régler vos achats ». Toute validation de commande entraîne l'acceptation sans réserve par le client des Conditions Générales de Vente.

Après validation de la commande du client et confirmation du paiement, Bose adresse au client une confirmation de la commande par voie électronique. Le contrat de vente est alors définitivement formé.

Les conditions d'une commande peuvent être modifiées tant que Bose n'a pas confirmé la commande.

Toute modification de la commande par le client après une éventuelle modification des prix de Bose entraînera l'application automatique des nouveaux prix.

Bose se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande pour un motif légitime, tenant par exemple à une difficulté d'approvisionnement d'un produit, un problème concernant la compréhension de la commande reçue (document illisible, information manquante, etc.), ou tenant à l'anormalité de la commande effectuée sur le Site (quantités excessives pour un usage domestique, etc.). Dans ce cas, un e-mail sera adressé au client en utilisant l'adresse électronique communiquée par le client en lieu et place de l'envoi d'une acceptation de commande et Bose ne prélèvera pas les sommes à payer ou, le cas échéant, remboursera au client les sommes déjà perçues au titre de la commande refusée ou annulée.

## **4. Droit de rétractation**

### **4.1. Droit et délai de rétractation**

Le client dispose du droit légal de se rétracter, sans avoir à justifier d'un quelconque motif, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception par le client du produit commandé sur le Site.

En plus du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours, Bose offre au client une période additionnelle gratuite de seize (16) jours pour se rétracter, sans avoir à justifier d'un quelconque motif, ni à payer de frais ou coûts autres que ceux prévus aux présentes conditions générales. Le client dispose donc de la faculté de se rétracter jusqu'au trentième jour suivant la date de réception du produit commandé sur le Site.

Si la commande est composée de plusieurs produits livrés séparément, le délai de rétractation pour tous les produits concernés par cette commande court à compter de la date de réception du dernier produit.

#### 4.2. Conditions d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier son intention de se rétracter à Bose, avant l'expiration du délai de trente (30) jours visé ci-dessus. Pour cela, il peut utiliser les méthodes suivantes :

- Adresser une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant clairement sa volonté de se rétracter, par lettre, fax ou e-mail à l'adresse suivante : Bose SAS, 26-28 avenue de Winchester, 78100 Saint Germain en Laye, France, Fax : 01.30.61.63.88, Adresse email : [sales\\_support\\_fr@bose.com](mailto:sales_support_fr@bose.com).
- Ou renvoyer le formulaire de rétractation téléchargeable en cliquant sur [ce lien](#) (et reproduit en annexe 1 du présent document) dument complété et signé, à l'adresse suivante : 26-28 avenue de Winchester – 78100 Saint Germain en Laye – France ou par email à : [sales\\_support\\_fr@bose.com](mailto:sales_support_fr@bose.com).

Pour toute information sur les modalités de rétractation, le client peut contacter le Service Client de Bose dont les coordonnées figurent à l'article 20 ci-dessous.

#### 4.3. Délai et modalités de retour et remboursement

Le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la notification à Bose de son intention de se rétracter pour renvoyer les produits, à ses frais et sous sa responsabilité, par voie postale à l'adresse suivante : Bose SAS, 26-28 avenue de Winchester, 78100 Saint Germain en Laye, France. Pour retourner un produit, le client est invité à contacter le Service Client de Bose qui organisera le retour du produit concerné, sans frais pour le client. Bose adressera au client une étiquette de retour prépayée à apposer sur le colis, ainsi que l'emballage de protection du produit si nécessaire. Le client déposera ensuite le colis au bureau du transporteur de Bose le plus proche de son domicile. Bose pourra également proposer, si le colis est trop volumineux, une reprise gratuite des produits à son domicile. Dans ce cas, le transporteur désigné par Bose prendra contact avec le client pour convenir d'une date de reprise des produits. Pour plus de détails sur les modalités de renvois et échanges des produits, merci de consulter la page accessible au lien [https://www.bose.fr/fr\\_fr/support/returns\\_and\\_exchanges.html](https://www.bose.fr/fr_fr/support/returns_and_exchanges.html) suivant :

Le client qui opte pour une reprise gratuite des produits à domicile s'engage à se rendre disponible aux dates qui lui sont proposées par le transporteur, afin de ne pas retarder excessivement la reprise des produits par Bose, la reprise des produits devant en tout état de cause intervenir dans le délai légal de quatorze (14) jours dont dispose le client pour retourner les produits non

désirés. Bose se réserve le droit de refuser de procéder à une telle reprise qui interviendrait après l'expiration du délai légal de quatorze (14) jours pour se rétracter, à la condition que l'expiration de ce délai sans retour soit imputable au client.

Pour faire l'objet d'un remboursement, les produits doivent être retournés accompagnés d'une copie de la facture d'achat, dans leur état et emballage d'origine en prenant en compte le fait que le client a seulement le droit d'effectuer sur le produit les vérifications qu'il aurait été en mesure d'effectuer en achetant dans un point de vente physique. Les produits qui ont été utilisés par le client postérieurement à leur livraison ne peuvent être retournés. L'étiquette portant le numéro de série ne doit pas avoir été enlevée ou effacée.

Si les conditions énoncées ci-dessus sont remplies, Bose adressera un email au client confirmant la bonne réception du produit retourné et remboursera au client la totalité des sommes engagées à l'occasion de la commande des produits retournés, y compris les frais de livraison (sur la base du mode de livraison standard proposé par Bose), en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour le paiement, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date de réception par Bose des produits retournés ou d'une preuve de leur envoi.

Bose ne rembourse pas les frais supplémentaires occasionnés le cas échéant si le client a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par Bose et défini comme tel lors du processus de commande.

Pour plus de détails sur les modalités de renvois et échanges des produits, merci de consulter la page accessible au lien suivant : [https://www.bose.fr/fr\\_fr/support/returns\\_and\\_exchanges.html](https://www.bose.fr/fr_fr/support/returns_and_exchanges.html)

## **5. Prix**

La facturation du client se fait selon les prix et dans la monnaie indiqués sur le Site, tels que confirmés lors de la validation de commande.

Sauf indication contraire écrite de la part de Bose lors de la validation définitive de la commande, les prix s'entendent taxes et frais d'emballage standards inclus, frais de livraison en sus, Bose se réservant le choix des moyens de transport.

Au cas où le client demanderait à bénéficier d'un moyen de transport particulier, celui-ci fera l'objet d'un accord et d'une facturation séparés, sans aucune réduction des prix des produits.

## **6. Options de paiement**

Le règlement des produits s'effectue par carte bancaire en ligne (Visa, Mastercard, American Express), Paypal ou par virement bancaire. Dans un premier temps le client sélectionne le moyen de paiement de son choix.

Dans le cadre d'un paiement par carte bancaire, après avoir sélectionné la carte de son choix, le client saisit le numéro de sa carte bancaire, sa date d'expiration ainsi que les trois derniers numéros figurant au dos de sa carte. Le client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi au moment de la validation de la commande.

Tout incident de paiement entraînera l'annulation automatique de la commande et/ou la suspension immédiate de la livraison des produits.

La commande sera expédiée à réception du complet paiement du client.

## **7. Présentation des produits**

Conformément à l'article L. 111-1 du Code de la consommation, le client a la possibilité, préalablement à sa commande, de prendre connaissance sur le Site des caractéristiques essentielles du ou des produits qu'il souhaite commander.

Bose certifie la véracité de l'ensemble des informations relatives aux caractéristiques des produits communiquées sur le Site. Le client est invité à se reporter aux descriptifs de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises et, en cas de doute ou pour tout renseignement complémentaire, à contacter le Service Client dont les coordonnées figurent à l'article 20 ci-dessous.

Bose accorde le plus grand soin à la présentation des produits sur le Site, notamment pour représenter les couleurs des produits de façon fidèle. Néanmoins, les photographies et graphismes illustrant les produits ne sont qu'illustratifs et des variations minimales peuvent intervenir. Bose ne peut garantir que les couleurs représentées sur l'image d'un produit reflètent les couleurs du produit. De même, l'emballage du produit peut être différent de celui représenté sur les images disponibles sur le Site. La responsabilité de Bose ne saurait toutefois être engagée pour cela en cas de différence entre les caractéristiques du produit et leur représentation.

## **8. Disponibilité des produits**

Les offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles.

Des erreurs ou modifications de stock peuvent exceptionnellement se produire. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de l'un des produits après

passation de la commande, le client est informé sans délai par e-mail (ou par courrier s'il n'a pas renseigné d'adresse électronique) de l'indisponibilité du/des produit(s) et de la livraison d'une commande partielle ou de l'annulation de la commande.

En cas d'annulation totale ou partielle de la commande pour indisponibilité, le compte bancaire du client ne sera pas débité des sommes correspondant aux produits indisponibles. Si le débit a déjà été effectué, le client sera remboursé au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date d'annulation de la commande des sommes qu'il a versées pour les produits indisponibles.

## 9. Livraisons

Les produits achetés sur le Site sont uniquement disponibles pour des livraisons en France métropolitaine, Corse et Monaco. Ils sont livrés à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande. Le client est responsable de l'exactitude des informations communiquées lors de la commande. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire (notamment nom, prénom, numéro et nom de rue, code postal, nom de ville, numéro de téléphone ou adresse e-mail), Bose ne saurait être tenue pour responsable de l'impossibilité de livrer la commande.

La livraison s'effectue par le transporteur privé choisi par Bose, en mode standard. Le montant des frais de port forfaitaire s'élève à :

- 6 euros TTC par envoi pour une commande jusqu'à 99 euros ;
- GRATUIT pour une commande au-dessus de 99 euros.

Merci de noter que nous n'effectuons pas de livraison à destination des territoires d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane Française, La Réunion, Martinique, Mayotte, Nouvelle Calédonie, Polynésie Française, Saint-Pierre et Miquelon, Saint Barthélemy, Saint Martin, Terres australes et antarctiques françaises, Wallis et Futuna).

Si le client n'est pas présent à l'adresse de livraison qu'il a indiqué lors de sa commande le jour de la livraison, un avis de passage est déposé dans sa boîte aux lettres, lui indiquant de retirer son colis au bureau du transporteur et dans le délai indiqué dans l'avis de passage. Passé ce délai, le colis est retourné à Bose.

Le client reconnaît que la livraison est considérée réalisée lors de la remise du colis dans la boîte aux lettres, directement au domicile du client ou au bureau du transporteur, la preuve de livraison du transporteur faisant foi.

Bose s'engage à livrer les produits au plus tard 4 jours ouvrés à compter de la validation de la commande par BOSE. Le délai de livraison est confirmé au

client avant qu'il ne valide définitivement sa commande en ligne, puis dans l'email de confirmation de commande qui lui est adressé.

Le client peut annuler sa commande, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur tout autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, Bose d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, Bose ne s'est pas exécuté dans ce délai.

La commande est considérée comme annulée à la réception par Bose de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette annulation, à moins que Bose ne se soit exécutée entre-temps.

Bose s'engage alors à rembourser au client la totalité des sommes versées par le client pour les Produits non livrés dans un délai de quatorze (14) jours maximum à compter de la date d'annulation de la commande par le client. Au-delà, Bose pourra se voir appliquer les majorations prévues à l'article L. 241-4 du Code de la consommation.

## **10. Transport – Réception - Réserves**

Il appartient au client de vérifier la conformité des produits et l'état de leur emballage à la livraison.

En cas de détérioration du colis ou d'anomalie apparente (colis endommagé, ouvert, etc.), le client doit impérativement :

- S'il prend personnellement livraison des produits auprès du transporteur et qu'il est en mesure de formuler ses réserves auprès de ce dernier : signaler ses réserves sur le bordereau de livraison présenté par le transporteur au moment de la livraison ; et
- Signaler ses réserves au Service Client de Bose dont les coordonnées figurent à l'article 20, dans un délai raisonnable après la livraison.

A défaut de suivre cette procédure, et sans préjudice du bénéfice des garanties légales rappelées à l'article 13, Bose ne prendra en charge aucune réclamation.

Bose s'engage à rembourser ou à échanger les produits ne correspondant pas à la commande.

Le client devra faire état de toute non-conformité décelable et renvoyer le ou les produits à Bose, en suivant la procédure de retour détaillée à l'article 13.3 ci-dessous. Bose procédera à leur échange ou à leur remboursement après examen du ou des produit(s) retourné(s). Si les articles retournés sont incomplets, endommagés ou salis outre mesure, ils ne seront pas repris par Bose. En aucun cas, la restitution, l'échange ou le remboursement ne peut être demandé et/ou effectué en magasin.

## **11. Utilisation des Données Personnelles**

Les paiements effectués par carte de crédit sur le Site le sont par l'intermédiaire du prestataire de paiement sécurisé Ingenico. Afin de confirmer la transaction, le client doit accepter le transfert et la conservation de ses données financières, noms, adresse et toutes autres informations nécessaires au prestataire de paiement sécurisé Ingenico.

Par ailleurs, nous vous informons par la présente que, pour les besoins de votre commande, la solution « Fraud Expert » est utilisée en complément du processus de paiement à distance. Vos informations personnelles sont traitées par Ingenico E-Commerce Solutions SPRL en qualité de responsable de traitement, aux fins de prévention et de lutte contre la fraude (déterminer les niveaux de risque associés aux transactions, détecter et gérer toutes alertes en résultant, informer les vendeurs afin de leur permettre de prendre des décisions, examen « manuel » des transactions présentant un niveau de risque spécifique, modélisation des résultats).

La collecte de certaines de vos données personnelles est impérativement requise à cette fin. Sans ces données, votre transaction pourrait être retardée ou rendue impossible et votre commande annulée.

Ces données sont destinées aux départements autorisés des entités Ingenico e-Commerce Solutions impliquées dans un tel traitement, au vendeur, ainsi qu'à tout tiers dont l'intervention est nécessaire pour permettre la bonne réalisation du paiement et le fonctionnement des services offerts.

## **12. Réserve de propriété – Transfert de risques**

Bose se réserve la propriété de chaque produit livré jusqu'à réception par Bose du complet paiement du montant dû pour ledit produit. Le transfert des risques relatifs aux produits intervient lors de la remise des produits au consommateur, Bose restant responsable en cas de perte, vol, détérioration ou destruction pendant le transport.

En cas de non-paiement, Bose se réserve le droit d'exercer une action en revendication pour chaque produit concerné.

## **13. Garanties**

### **13.1. Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés**

Le garant de la conformité des produits vendus ainsi que de leurs défauts en cas de vice caché est la société Bose SAS située 26-28 avenue de Winchester – 78100 Saint Germain en Laye – France, et toute demande formulée par le client au titre de la garantie légale de conformité ou de la garantie des vices cachés doit être adressée au Service Client de Bose dont les coordonnées figurent à l'article 20 ci-dessous.

Bose est tenue des défauts de conformité du produit vendu dans les conditions prévues aux articles L.217-4 et suivants du code de la consommation ainsi que des défauts cachés du produit vendu dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsque le client agit en garantie légale de conformité, il bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir. Le client est dispensé de rapporter la preuve que le défaut de conformité du produit existait au moment de la délivrance pour tout défaut de conformité qui apparaîtrait dans un délai de vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit au client, sauf preuve contraire de Bose.

Le client peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sauf si l'une de ces deux options entraîne un coût manifestement disproportionné pour Bose compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut auquel cas Bose se réserve la faculté d'opter pour la seconde modalité non choisie par le client, conformément aux dispositions de l'article L.217-9 du Code de la consommation.

En tout état de cause, Bose s'engage à ce que la mise en œuvre de la garantie de conformité ne génère aucun frais pour le client.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés au sens de l'article 1641 du Code civil, dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Dans cette hypothèse, le client peut choisir entre rendre le Produit à Bose et se faire restituer le prix payé, ou garder le Produit et obtenir une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

## 13.2. Garantie commerciale

En complément des garanties légales rappelées ci-avant avant qui s'appliquent à l'ensemble des produits Bose, Bose offre gratuitement au client une extension de garantie pour les haut-parleurs passifs et non alimentés pendant une période complémentaire de trois (3) ans à compter de l'expiration de la garantie légale de conformité (qui expire elle-même deux (2) ans après l'achat du produit).

Les droits dont bénéficient le client au titre de cette garantie sont présentés dans le document accessible en ligne : [https://assets.bose.com/content/dam/Bose\\_DAM/Web/consumer\\_electronics/bose\\_global\\_portal/pdfs/other/warranties/FRANCE\\_WARRANTY\\_FR.pdf](https://assets.bose.com/content/dam/Bose_DAM/Web/consumer_electronics/bose_global_portal/pdfs/other/warranties/FRANCE_WARRANTY_FR.pdf) qui est également reproduit en annexe du présent document.

## **13.2 Modalités de mise en œuvre des garanties**

Pour retourner un produit dans le cadre de la mise en jeu des garanties, le client est invité à contacter le Service Client de Bose qui organisera le retour du produit concerné, sans frais pour le client.

Bose peut demander la fourniture par le client d'une preuve d'achat, y compris, mais sans s'y limiter, un reçu ou une facture.

Bose organisera le retour du produit concerné à ses frais en adressera au client, sous 24 heures, par email une étiquette de retour prépayée.

Les produits doivent impérativement être retournés dans leur emballage d'origine ou dans un emballage de protection adapté, en utilisant l'étiquette de retour prépayée envoyée par email à apposer sur le colis. Le client déposera ensuite le colis au bureau du transporteur de Bose le plus proche de son domicile. Bose pourra également proposer, si le colis est trop volumineux, une reprise gratuite des produits à son domicile. Dans ce cas, le transporteur désigné par Bose prendra contact avec le client pour convenir d'une date de reprise des produits.

L'étiquette portant le numéro de série du produit ne doit pas avoir été enlevée ou effacée par le client.

## **14. Responsabilité de Bose**

### **14.1 Conformité des produits avec la loi applicable**

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France.

### **14.2 Etendue de la responsabilité de Bose**

Bose ne pourra être tenue responsable que pour les préjudices ou dommages suivants :

- a. préjudice ou dommage résultant d'une inexécution ou mauvaise exécution de ses obligations au titre du contrat qui lui serait directement imputable, ainsi qu'à ses sous-traitants.

Dans une telle hypothèse, la responsabilité de Bose sera limitée à la réparation des dommages directs.

- b. préjudice ou dommage résultant d'une violation de la part de Bose de ses obligations de garantie ;

c. préjudice ou dommage résultant d'une faute intentionnelle ou une négligence grave de la part de Bose, un représentant légal ou un agent de Bose ;

d. préjudice ou dommage résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé causée par une faute intentionnelle ou une négligence grave de Bose, un représentant légal ou un agent de Bose ;

e. réclamations fondées sur des dispositions légales impératives et en particulier la responsabilité du fait des produits défectueux.

La présente clause n'a pas pour effet de modifier la charge légale de la preuve.

Bose n'est responsable que du contenu des pages internet éditées par Bose.

### **14.3 Limitation de responsabilité**

Bose ne fournit les produits que pour un usage domestique et privé, par des consommateurs finaux. Si le client utilise les produits à des fins commerciales ou de revente, Bose ne saurait être tenue responsable vis-à-vis du client pour toute perte de profits, perte de chiffre d'affaires, interruption d'activité ou perte de chance. Bose ne saurait être tenue responsable pour tout dommage indirect subi par le client ou par des tiers du fait de l'utilisation des produits.

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits pour toute raison échappant au contrôle de Bose, en particulier du fait de l'utilisation d'équipements incompatibles, ne donnera lieu à aucune indemnisation, remboursement ou responsabilité de Bose.

### **14.4 Force Majeure**

Bose ne sera en aucun cas responsable d'une inexécution du contrat qui serait due à un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil.

## **15. Propriété intellectuelle**

Tous textes, commentaires, travaux, illustrations ou images sur le Site [www.bose.fr](http://www.bose.fr) sont protégés par des droits d'auteurs et droits de propriété intellectuelle pour le monde entier.

Le client ne doit pas modifier les copies papier ou digitales de tout support que le client a imprimé ou téléchargé d'une quelconque façon et le client ne doit utiliser aucune illustration, photographie, séquence vidéo ou audio ou tout dessin séparément du texte l'accompagnant. Le statut de Bose (et de tout intervenant identifié) en qualité d'auteur(s) du contenu du Site doit en permanence être reconnu.

Le client ne doit pas utiliser une quelconque partie du contenu du Site à des fins commerciales, sans avoir obtenu l'autorisation de Bose ou des concédants de Bose à ces fins. Si le client imprime, copie ou télécharge une quelconque partie du Site en violation des conditions d'utilisation, le droit du client d'utiliser le Site cessera immédiatement et le client devra, au choix de Bose, retourner ou détruire toutes copies des supports effectuées par le client.

## **16. Données personnelles**

Bose respecte toutes lois applicables à la protection des données en France. Merci de vous reporter à [la Politique de Confidentialité Bose](#) pour une information complète concernant les données personnelles des clients.

Le Site [www.Bose.fr](http://www.Bose.fr) est conçu pour accorder une attention particulière aux besoins des clients. C'est en particulier pour cette raison qu'il est fait usage de cookies. Merci de consulter [la Politique Cookies Bose](#) pour tout renseignement complémentaire.

## **17. Archivage des contrats**

Bose s'engage à assurer pendant dix (10) ans la conservation de tout contrat de vente d'un montant supérieur à 120 euros. Les clients pourront accéder à ce contrat sur simple demande faite au Tél : 0969.320.546 (coût d'un appel local).

## **18. Liens externes**

Le Site [www.bose.fr](http://www.bose.fr) peut contenir des liens hypertextes redirigeant le client vers d'autres sites. Bose ne prend aucun engagement concernant tout autre site auquel les clients pourraient avoir accès via le Site [www.bose.fr](http://www.bose.fr) et n'est en aucune façon responsable du contenu, du fonctionnement, des services proposés ou de l'accès à ces sites.

Bose peut être amenée à autoriser d'autres sociétés à présenter des publicités sur ses pages web. Ces sociétés sont susceptibles de placer des cookies et des actions tags (également appelés « simple pixel gif ») sur l'ordinateur des internautes afin de pouvoir mesurer l'efficacité de leur publicité. Toutes les informations collectées par ces biais sont anonymes. Le client a la possibilité de refuser les cookies et les actions tags en modifiant les paramètres du navigateur. Ceci peut alors altérer les fonctions d'interactivité des sites visités.

## **19. Sécurisation**

Le Site [www.bose.fr](http://www.bose.fr) fait l'objet d'un système de sécurisation grâce au procédé de cryptage SSL.

## **20. Service Client – Contact**

Pour toute information ou question, le Service Client est à la disposition des clients au 0969.320.546 (coût d'un appel local) ou par courrier électronique à l'adresse [sales\\_support\\_fr@bose.com](mailto:sales_support_fr@bose.com).

Pour toute réclamation relative aux produits et/ou demande de mise en jeu des garanties légales relatives aux Produits achetés sur le Site, le client est tenu d'adresser sa demande par écrit à : BOSE, 26-28 avenue de Winchester – 78100 Saint Germain en Laye – France, numéro de téléphone : 01.30.61.63.63, fax : 01.30.61.63.88, email : [sales\\_support\\_fr@bose.com](mailto:sales_support_fr@bose.com).

## **21. Traitement des réclamations – Médiation**

Si le client n'est pas satisfait de la manière dont Bose a traité une réclamation, le client dispose de la faculté de recourir à un médiateur de la consommation indépendant proposé par le service de médiation MEDICYS afin de tenter de trouver une issue amiable au litige, en le contactant de la manière suivante :

- par voie électronique : [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr) ;

- ou par voie postale : MEDICYS- Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice- 73, Boulevard de Clichy, 75009 – Paris.

## **22. Loi applicable – Juridiction compétente**

Les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que toutes les opérations visées par celles-ci et/ou connexes à la vente par Bose de ses produits au client, sont régies, interprétées et exécutées conformément à la loi française, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la Vente Internationale de Marchandises. En cas de litige, le client disposera de la faculté de saisir le tribunal compétent du lieu de sa résidence, celui du lieu de livraison du produit ou celui du lieu de survenance du fait dommageable.

## **23. Divers**

Le fait pour Bose de ne pas faire valoir un droit au titre du présent contrat n'emporte pas renonciation de Bose à revendiquer l'application d'autres droits ou du même droit ultérieurement.

Si une disposition quelconque des présentes conditions devait être considérée illégale, invalide ou inapplicable, cette disposition sera réputée annulée sans que cela n'affecte la validité et l'applicabilité des autres dispositions desdites conditions.

Bose est autorisée à transférer le présent contrat à des tiers. Bose pourra transférer ses droits et obligations au titre des présentes conditions à une autre entité. Dans une telle hypothèse, Bose informera toujours le client par écrit (en ce compris par e-mail) et s'assurera que ce transfert n'affecte pas les droits du client au titre du contrat.

Aucun tiers ne saurait avoir de droits en vertu du présent contrat (à l'exception d'une personne à laquelle le client aurait transmis sa garantie, auquel cas Bose pourra demander à la personne à laquelle la garantie a été transférée de lui fournir une preuve raisonnable qu'elle est désormais propriétaire du bien concerné). Ce contrat est conclu entre le client et Bose. Aucune autre personne n'a le droit de faire exécuter l'une quelconque de ses dispositions.

**Dernière mise à jour : 19 juillet 2018**

## ANNEXE 1

# Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat passé sur le site Internet de Bose [www.bose.fr](http://www.bose.fr))

A l'attention de BOSE SAS, 26-28 avenue de Winchester – 78100 Saint Germain en Laye – France, fax : 01.30.61.63.88, email : [sales\\_support\\_fr@bose.com](mailto:sales_support_fr@bose.com).

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du/des produit(s) suivant(s) (\*)

### Description des produits

Commandé(s) le :

Nom du client :

Reçu(s) le :

Adresse du client :

Signature du/des client(s) (uniquement si ce formulaire est envoyé au format papier)

Date :

\* rayer la mention inutile

## ANNEXE 2

### GARANTIES DES PRODUITS BOSE

*Le présent document vous informe de la nature et du contenu des différentes garanties qui s'appliquent sur votre produit Bose, acheté directement auprès de Bose ou d'un revendeur agréé Bose.*

#### **1. Garanties légales applicables à votre produit Bose**

Bose apporte un soin particulier à s'assurer du respect des droits et garanties légales dont vous bénéficiez en tant que consommateur, et à en faciliter la mise en œuvre.

**Pour tout achat par un consommateur d'un produit Bose en France**, Bose est tenue de la garantie légale de conformité des produits vendus mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du code de la consommation et de celle relative aux vices cachés de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

Les textes précités sont reproduits à la fin du présent document.

**Lorsque le client agit en garantie légale de conformité**, il bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir. Le client est dispensé de rapporter la preuve que le défaut de conformité du produit existait au moment de la délivrance pour tout défaut de conformité qui apparaîtrait dans un délai de vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit au client, sauf preuve contraire de Bose.

Le client peut choisir entre la réparation du produit (Bose répare le produit en utilisant des pièces neuves ou remises à neuf) ou le remplacement du produit (par un produit équivalent neuf ou remis à neuf), sauf si l'une de ces deux options entraîne un coût manifestement disproportionné pour Bose compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut auquel cas Bose se réserve la faculté d'opter pour la seconde modalité non choisie par le client, conformément aux dispositions de l'article L.217-9 du Code de la consommation.

En tout état de cause, Bose s'engage à ce que la mise en œuvre de la garantie de conformité ne génère aucun frais pour le client.

**Le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés** au sens de l'article 1641 du Code civil, dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Dans cette hypothèse, le client peut choisir entre rendre le Produit à Bose et se faire restituer le prix payé, ou garder le Produit et obtenir une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

**Pour mettre en jeu les garanties légales :**

Pour tout produit acheté en France, le client est invité à contacter le Service Client de Bose au 01.30.61.63.63 ou à adresser un courrier électronique à l'adresse [sales\\_support\\_fr@bose.com](mailto:sales_support_fr@bose.com).

Pour les produits achetés à l'étranger, nous vous remercions de contacter le Service Client du lieu d'achat du produit, en utilisant les coordonnées accessibles ici : [https://global.bose.com/en\\_us/index.html](https://global.bose.com/en_us/index.html)

Bose peut vous demander de fournir une preuve d'achat, y compris, mais sans s'y limiter, un reçu ou une facture.

Bose organisera le retour du produit concerné à ses frais en vous adressant, sous 24 heures, par email une étiquette de retour prépayée à apposer sur le colis.

Les produits doivent impérativement être retournés dans leur emballage d'origine ou dans un emballage de protection adapté, en utilisant l'étiquette de retour prépayée envoyée par email.

L'étiquette portant le numéro de série du produit ne doit pas avoir été enlevée ou effacée par le client.

Vous pourrez ensuite déposer le colis au bureau du transporteur de Bose le plus proche de votre domicile. Bose pourra également proposer, si le colis est trop volumineux, une reprise gratuite des produits à votre domicile. Dans ce cas, le transporteur désigné par Bose prendra contact avec vous pour convenir d'une date de reprise des produits.

## 2. *Garantie commerciale applicable aux seuls haut-parleurs passifs et non alimentés*

En plus des garanties légales présentées ci-dessus dont Bose reste tenue en tout état de cause, Bose offre gratuitement au client, à titre de garantie conventionnelle, une extension de garantie pour les haut-parleurs passifs et non alimentés pendant une période complémentaire de trois (3) ans à compter de l'expiration de la garantie légale de conformité (qui expire elle-même deux (2) ans après l'achat du produit).

Pendant cette durée additionnelle, Bose s'engage à garantir le remboursement, le remplacement ou la réparation de tout haut-parleur passif et non alimenté Bose qui présenterait un dysfonctionnement.

**Pour mettre en jeu la garantie commerciale pour tout haut-parleur passif et non alimenté acheté en France**, le client est invité à suivre le processus exposé ci-dessus (même processus que pour la mise en jeu des garanties légales).

L'ensemble des dispositions ci-dessus relatives aux conditions de mise en jeu des garanties légales s'appliquent de la même façon en cas de mise en jeu par le client de la garantie conventionnelle.

**Bose attire votre attention sur le fait que les garanties énoncées dans le présent document ne s'appliqueront pas aux dommages causés à votre produit Bose résultant d'une usure normale de votre produit, d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation inappropriée du produit par le client, du mauvais entretien ou d'une casse accidentelle.**

Par ailleurs, toute intervention non autorisée sur le produit par le client (en ce compris la réparation effectuée par un revendeur non agréé par Bose), le démontage, la modification et/ou la personnalisation non autorisée du produit empêche la mise en jeu des garanties.

## ANNEXE

### Reproduction des textes relatifs aux garanties légales :

En ce qui concerne la garantie légale de conformité :

- **Article L217-4 du code de la consommation :** *« 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 L217-5 du code de la consommation :** *« 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 L217-12 du code de la consommation :** *« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».*
- **Article L217-16 du code de la consommation (garantie commerciale) :** *« 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 ».*

**En ce qui concerne la garantie légale des vices cachés :**

- **Article 1641 du code civil :** « *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, al. 1<sup>er</sup> :** « *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* ».