



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- 1 Introduction
- 2 Commande
- 3 Informations sur les articles
- 4 Prix
- 5 Disponibilité
- 6 Mode de livraison
- 7 Validation d'une commande
- 8 Paiement sécurisé
- 9 Droit de rétractation et retours
- 10 Litige et responsabilité
- 11 Propriété Intellectuelle
- 12 Protection des données personnelles

1. Introduction

Les conditions générales de vente détaillées ci-dessous (ci-après dénommées les « Conditions Générales »), régissent les relations contractuelles entre tout utilisateur du site boldo-music.com (ci-après désigné « Utilisateur » ou « Vous ») et BOL D'Ô, dont le showroom se situe rue du Méry 20 à 4000 Liège. BOL D'Ô est actuellement hébergé par la coopérative d'activités Step By Steppes SCRL FS - n°BCE 0898.073.807

Ces conditions générales de vente sont les seules applicables et remplacent toutes autres conditions. BOL D'Ô peut occasionnellement être amené à modifier certaines dispositions de ses conditions générales. Aussi, il est indispensable que celles-ci soient relues à chaque visite du site boldo-music.com (ci-après désigné le « Site »). Ces modifications sont valables à compter de leurs mises en ligne et ne peuvent dès lors s'appliquer aux contrats conclus antérieurement. Chaque achat sur le Site est régi par les conditions générales applicables à la date de la commande. En validant votre commande, vous acceptez donc sans réserve nos conditions générales de vente (après lecture de celles-ci).

En accédant au Site, vous vous engagez à respecter les Conditions Générales ainsi que les Conditions d'Utilisation y figurant.

2. Commande

Pour passer votre commande, nous mettons à votre disposition trois moyens :

- par Internet sur notre site : www.boldo-music.com 24/24h et 7/7j
- par courrier électronique : info.boldomusic@gmail.com
- par téléphone au 0493 44 68 14

3. Informations sur les articles

Nous veillons à mettre à disposition de tout Utilisateur du Site un ensemble d'informations relatives aux caractéristiques essentielles des instruments. Ces descriptifs et illustrations photographiques émanent notamment de nos fournisseurs partenaires. Selon nos avis et observations, il nous arrive cependant de les personnaliser en y ajoutant quelques commentaires.

4. Prix

Les prix de vente indiqués sur le Site sont en euros et toutes taxes comprises mais hors frais de livraison. Les éventuels frais de livraison sont indiqués à l'Utilisateur au fur et à mesure de ses choix d'articles et lui sont facturés à la fin de la commande en supplément du prix des articles sélectionnés. Les prix apparaissent également en euros. Nous nous réservons le droit de modifier nos prix à tout moment.

5. Disponibilité

Le délai d'attente d'un instrument peut varier. La grande majorité des instruments que BOL D'Ô propose sont fait main. Aussi, nous dépendons du débit de production des artisans avec lesquels nos fournisseurs et nous-mêmes (lorsqu'il s'agit d'un contact direct et privilégié) collaborons. Le délai d'attente peut également dépendre de l'instrument choisi.

Nos collaborateurs prennent toutefois le soin de nous indiquer la disponibilité ou non des instruments. C'est pourquoi, nous mettons régulièrement à jour l'information sur notre Site; un instrument s'avère indisponible lorsque la mention « Rupture de stock » s'affiche en dessous de son prix et rend, de cette façon, tout ajout au panier impossible.

Afin d'améliorer ses services, BOL D'Ô peut envisager de fractionner les livraisons; cela n'étant possible qu'avec l'accord préalable (par téléphone ou e-mail) de l'Utilisateur. Dans ce cas de figure, la participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi. BOL D'Ô ne pourra être tenu responsable des conséquences dûes à un retard de livraison. Toute commande non expédiée dans les 30 jours de la commande pourra être annulée par l'Utilisateur par un simple envoi de courrier électronique. Les disponibilités affichées sont indiquées à titre indicatif et ne représentent en aucun cas un engagement contractuel.

6. Modes de livraison

6.1. national

Votre colis vous sera livrée à l'adresse que vous nous avez indiquée lors de votre commande. Il vous est toutefois possible de communiquer vos préférences de livraison à Bpost via leur site <https://track.bpost.be/preferences>.

Nous vous proposons deux modes de livraison :

- **La livraison Standard**

Ce choix de livraison vous permet de recevoir votre colis, toujours grâce à Bpost, dans les 72h qui suivent la bonne réception par BOL D'Ô de votre commande passée chez notre/nos fournisseur-s partenaires. Nous nous engageons à vous en informer systématiquement par mail.

- **La livraison Bpack 24h**

Ce choix de livraison vous permet de recevoir votre colis dans les 24h qui suivent la bonne réception par BOL D'Ô de votre commande passée chez notre/nos fournisseur-s partenaires. Nous nous engageons à vous en informer systématiquement par mail.

6.2. international

Pour les envois internationaux, nous faisons appel à Mondial Relay. Nous sélectionnons le point relais le plus proche de chez vous. Le commerçant partenaire tient votre colis à votre disposition pendant 14 jours. Passé ce délai, le colis nous est automatiquement retourné.

Informations concernant les délais de livraison

Nous faisons de notre mieux pour respecter les délais de livraison que nous vous indiquons par mail. Néanmoins, nous ne pourrions être tenus responsables des conséquences dues à un retard de livraison ou à une perte de colis causés par un tiers ou par votre fait ou en raison d'une cause imprévisible et insurmontable constitutive d'un cas de force majeure. En droit, la force majeure vise un événement soudain, imprévisible et inévitable, qui n'est pas dû à la faute d'une personne physique ou morale. Cet événement ne doit pas avoir été voulu par elle, ni causé par elle, même indirectement. Il s'agit par exemple d'un accident, d'une tempête, d'un tremblement de terre...

Suivi de l'expédition

Dès envoi de votre colis, nous vous envoyons un e-mail contenant un code de tracking. Vous pouvez alors suivre votre colis en ligne soit via sur le site de La Poste via le lien <https://track.bpost.cloud/> (en cas d'envoi national) soit via la page d'accueil du site de Mondial Relay : <https://www.mondialrelay.be> (en cas d'envoi international).

En cas de non réception d'un colis dans les délais indiqués, vous disposez d'un délai de 15 jours pour faire une réclamation auprès de votre bureau de Poste le plus proche muni de votre numéro de suivi. Une enquête sera ouverte, avec numéro de dossier. Durant cette période, aucun remboursement ou renvoi ne pourra être effectué - ceci à l'exception des articles volumineux expédiés par un transporteur autre que Bpost.

Une fois que vous avez reçu votre commande, nous vous recommandons vivement de vérifier la conformité des articles livrés avec votre commande et d'indiquer, le cas échéant,

sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de votre signature, toute anomalie les concernant.

Les démarches sont similaires concernant l'envoi à l'international.

Sans préjudice des garanties légales applicables, nous vous recommandons d'adresser toute réserve quant aux défauts de conformité des articles existant à la date de livraison dans vos meilleurs délais par courrier à BOL D'Ô rue du Méry 20 4000 Liège ou par e-mail à info.boldomusic@gmail.com.

Si un article nécessite un retour dans nos locaux, nous vous prions de les renvoyer à BOL D'Ô rue du Méry 20 4000 Liège. Celui-ci ne sera accepté que pour les articles dans leur état d'origine et leur emballage mais aussi accompagné de leurs accessoires et notices d'utilisation éventuelles. Dans ce cas, les frais d'envoi sont entièrement à la charge de l'Utilisateur.

En cas de non-conformité avérée, l'Utilisateur aura le choix entre la réparation ou le remplacement de l'article si l'option envisagée n'entraîne toutefois pas de coût disproportionné par rapport à l'autre modalité.

Colis non livré

Les coûts liés à l'échec de la livraison du fait de l'Utilisateur (n'habite plus à cette adresse, refus par le destinataire lors de la livraison...) seront entièrement à la charge de ce dernier.

Non réception d'un colis indiqué « livré » par la poste ou Mondial Relay

La mention « livré » par la poste ou Mondial Relay indique que le vendeur a rempli son contrat de livraison. Le vendeur n'est pas tenu responsable si un colis mentionné « livré » par la poste ou Mondial Relay n'est par réceptionné par l'acheteur. En cas de problème, l'acheteur doit contacter la poste ou Mondial Relay et lancer une enquête auprès de ces services.

Colis perdu ou endommagé

Au cas où le colis envoyé par BOL D'Ô n'arrivait pas à destination et ce malgré un numéro de tracking indiquant le contraire, nous vous invitons à contacter le bureau de poste le plus proche de votre domicile (accompagné du numéro de colissimo). BOL D'Ô ne peut nullement être tenu pour responsable lorsqu'un colis est prétendument livré par Bpost à son client et que ce dernier déclare n'avoir pas reçu pour autant.

Si vous vous apercevez que votre colis présente des anomalies (détérioration, ouverture de l'emballage...) lors de sa réception votre domicile ou du retrait de ce dernier à un bureau de poste ou dans un point relais, vous avez alors le choix entre différentes options :

- Vous le refusez en inscrivant le motif « refus » sur le bon à signer de la Poste. Vous devrez ensuite remplir la procédure prévue à cet effet dans un bureau de poste et l'envoyer par recommandé, dans les 3 jours ouvrables suivant la livraison du colis, à la Poste ainsi qu'à BOL D'Ô.
- Vous l'acceptez en indiquant vos réserves sur le bon de remise de la Poste que vous signez contre l'obtention de votre colis. Puis, il doit sous maximum 3 jours ouvrables faire parvenir un courrier explicatif à BOL D'Ô accompagné de la copie du bon de remise de la poste signé et tamponné.

- pour un envoi international, vous signifiez que refus du colis au commerçant du point relais. Ce dernier vous demandera de le notifier sur le bon prévu à cet effet. Le colis nous sera alors renvoyé et nous nous chargerons du suivi.

Dans le cas de figure où vous signalez à BOL D'Ô ne pas avoir reçu un ou plusieurs articles, et que nous constatons une anomalie entre le poids du colis pris en charge par la Poste ou Mondial Relay et celui des articles prétendus à l'arrivée, BOL D'Ô n'est pas tenu de vous rembourser.

Tout colis accepté par vos soins sera considéré comme un colis livré (date de livraison de la poste en livraison colissimo ou de Mondial Relay). Faute de respecter les procédures exposées ci-dessous, aucune réclamation de votre part ne sera acceptée.

En cas de colis perdu, vous avez la possibilité de demander à BOL D'Ô de programmer une enquête postale. Si celle-ci révèle que La Poste est tenu-e pour responsable de la perte du colis, BOL D'Ô vous remboursera à hauteur de l'indemnisation effectuée par La Poste si le colis a été assuré au préalable. BOL D'Ô pas d'emblée l'option « assurance colis ». Il revient à l'Utilisateur de nous demander de l'ajouter (demande particulière à nous adresser par mail) au moment où ce dernier passe commande.

Concernant un envoi international, Mondial Relay s'engage à vous contacter dans les 7 jours suivant la déclaration de perte afin de procéder à l'indemnisation.

Empreinte écologique

Nous réutilisons la quasi totalité des matériaux d'emballage qui nous parviennent. Il est dès lors possible que votre commande soit emballée dans une caisse en carton d'une autre marque ou d'un autre produit.

7. Validation d'une commande

Quand vous cliquez sur le bouton « Paiement » après le processus de commande, vous déclarez accepter celle-ci ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente pleinement et sans réserve. Les données enregistrées sur boldo-music.com constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par BOL D'Ô et l'Utilisateur.

8. Paiement sécurisé

Pour l'achat en ligne, nous utilisons actuellement deux moyen de paiement : carte de crédit/débit et Paypal (www.paypal.com).

9. Droit de rétractation et retours

Il est impératif de contacter BOL D'Ô pour tout souhait de rétractation ou signalement de non-conformité d'un article. Nous vous rappelons que l'article concerné doit être renvoyé dans son emballage d'origine et que votre demande sera traité dès que vous aurez reçu un accord de retour fourni par nos soins. Vous pouvez obtenir celui-ci en nous adressant un mail à : info.boldomusic@gmail.com et en précisant le mode choisi (remboursement ou bon d'achat). Dès réception de l'accord par mail de BOL D'Ô, vous disposez de 14 jours pour nous retourner l'article sans engagement de frais supplémentaire. Par contre, les frais de transport du retour sont à votre charge.

Il y a cependant deux exceptions :

- Aucun retour n'est envisageable s'il s'agit d'une commande spéciale (instrument rare fabriqué ou livré sur demande de votre part).
- Le droit de rétractation ne s'applique pas de manière systématique en cas de colis endommagé, cassé ou fissuré (voir ci-dessous). En effet, nous vérifions soigneusement le contenu de votre commande et le bon état de chaque instrument de musique et/ou accessoire avant toute expédition. Les retours pour raisons de détérioration ne sont dès lors acceptés que sur envoi d'une photo par mail à info.boldomusic@gmail.com dans les 48 heures après réception. Aucun remboursement ou échange ne sera accepté passé ce délai.

La « garantie casse » se limite, quant à elle, au remplacement des pièces défectueuses, à la réparation, à l'échange ou au remboursement lorsque l'article est, de par cet état de fait, inutilisable. L'instrument doit alors parvenir chez BOL D'Ô soigneusement emballé, en port payé, et sera retourné en port payé (les frais d'envoi et du retour de l'article remplacé sont, dans ce cas de figure, à l'entière charge de l'Utilisateur). Nous nous engageons ensuite à prendre en charge les réparations éventuelles auprès du/des fournisseur(s) et/ou artisan(s) avec lequel(s) nous collaborons. Quel que soit la nature du problème, il vous est demandé de joindre impérativement une copie de la facture et le bon de retour que vous aurez reçu à l'article concerné.

Bien entendu, La « garantie casse » ne couvre ni l'usure naturelle ni les qualités tonales de l'instrument. La garantie ne couvre pas non plus la réparation de dommages résultant :

- d'une cause externe à l'instrument (choc, accident, casse ou fissure dues aux transport...);
- d'un usage non conforme à la notice du constructeur par l'Utilisateur;
- d'une utilisation nuisible à la bonne conservation de l'instrument;
- d'une utilisation à caractère commercial ou collectif, de l'utilisation d'ustensiles, de produits d'entretien, d'accessoires ou de consommables inadaptés à l'instrument;
- d'une réparation effectuée par un autre réparateur que le-s fournisseur-s et artisan-s avec lesquels collabore BOL D'Ô.

En cas de remboursement, vous recevez la somme d'ue soit par virement bancaire soit via paypal si le paiement a été effectué par celui-ci.

Nous insistons sur le fait que seuls seront acceptés les articles à l'état neuf, complets (accessoires, notice...) et renvoyés dans leur emballage d'origine à :

BOL D'Ô - La nature du son
Valérie Davreux
Riessonsart 30
4077 OLNE

BELGIQUE

Nous vous conseillons vivement de nous retourner la marchandise en recommandé ou en colissimo suivi et d'éventuellement souscrire à une assurance auprès du transporteur de la valeur marchande des articles. Ceci étant nécessaire en cas de spoliation ou de perte de cette marchandise par leurs services. Dans tous les cas le retour s'effectue aux frais et risques de l'Utilisateur. BOL D'Ô décline toute responsabilité au cas où l'article à échanger ne nous parviendrait pas. Aucune enquête auprès des services postaux, échange ou remboursement ne seront alors envisageables.

Tout article qui aura été abîmé, ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré dans des

conditions excédant sa simple ouverture, ne sera pas remboursé, ou partiellement remboursé dans les conditions indiquées ci-après.

Si l'article est renvoyé incomplet ou endommagé à BOL D'Ô, une décote de son prix sera appliquée selon le diagnostic réalisé par nos soins. Nous justifierons auprès de l'Utilisateur de l'application de cette décote en lui communiquant un document dressé par nos soins.

En cas d'annulation de la commande par l'Utilisateur, BOL D'Ô effectuera le remboursement du montant, déduction faite des frais de port et de traitement même de la demande, et ce dans un délai de 30 jours à compter de celle-ci.

10. Litige et responsabilité

Le droit belge est seul applicable à la présente convention. Tout litige éventuel sera du ressort de la juridiction du siège social de BOL D'Ô, à moins que BOL D'Ô, en sa qualité de demandeur, ne choisisse de faire appel à un autre tribunal de son choix.

Concernant les instruments d'éveil musical, nous en préconisons l'usage pour les enfants à partir de 5 ans. Nous ne pouvons donc en aucun cas être tenus pour responsable d'une utilisation inadéquate d'un instrument par un enfant n'ayant pas atteint l'âge requis.

11. Propriété Intellectuelle

L'ensemble des textes et illustrations présents sur boldo-music.com sont réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et ce pour le monde entier. A ce titre, et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle. Toute autre utilisation est assimilée à de la contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle sauf autorisation préalable de BOL D'Ô.

12. Protection des données personnelles (RGPD)

Les informations que vous communiquez à BOL D'Ô sont indispensables au bon traitement de votre commande (encodage, livraison, facturation...). Aussi, l'absence de données ou certaines données incomplètes peuvent entraîner son annulation. En vous inscrivant sur boldo-music.com, vous vous engagez à nous fournir des informations sincères et véritables. La communication d'informations erronées est contraire aux présentes conditions générales ainsi qu'aux conditions d'utilisation figurant sur le Site.

BOL D'Ô s'engage toutefois à ne jamais divulguer à des tiers ces informations confidentielles. Celles-ci seront exclusivement utilisées en interne de manière à traiter au mieux votre commande voire faciliter la communication entre vous et nous (mail, newsletter...).

Si vous êtes abonné-e à notre newsletter, vous pouvez vous désinscrire à tout moment en cliquant sur le lien prévu à cet effet (inséré en pied de page) de chacun des emails que nous vous adressons.