

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Conditions générales de vente des produits vendus sur <http://www.menuiseries-bouvet.com/> et tous les sites liés ou dont Bouvet est propriétaire.

Date de dernière mise à jour 01 juin 2023

## 1. Mentions légales

**1.1.** L'édition du Site est assurée par la Société BOUVET SA au capital de 123 525 €

1.1.1. Siège social : ZA La Chevallerie, 49770 Longuenée-en-Anjou

1.1.2. Contact : tél. : 02 41 31 45 00 / [www.menuiseries-bouvet.com](http://www.menuiseries-bouvet.com)

**1.2.** L'hébergeur du site est la société Oceanet

## 2. Définitions

**2.1.** « Contenu utilisateur » : ce sont les données transmises par l'utilisateur

**2.2.** « Identifiant et mot de passe » : c'est l'ensemble des informations nécessaires à l'identification d'un Utilisateur sur le Site. L'identifiant et le mot de passe permettent à l'utilisateur d'accéder à des services réservés aux Membres du Site. Le mot de passe est confidentiel.

**2.3.** « Bouvet » ou l'« Editeur » : désigne la société Bouvet identifiée à l'article 1 des présentes CGU.

**2.4.** « Usager/Utilisateur » : désigne toute personne identifiée sur le Site et accédant au Service pour en utiliser les fonctionnalités proposées.

## 3. Objet et utilisation de [www.sav.menuiseries-bouvet.com](http://www.sav.menuiseries-bouvet.com)

**3.1.** Les présentes conditions générales d'utilisation (« CGU ») ont pour objet l'encadrement juridique des modalités de mise à disposition du site [www.sav.menuiseries-bouvet.com](http://www.sav.menuiseries-bouvet.com) et l'application mobile Mon SAV Bouvet (ci-après le « Service »), les moyens d'y accéder et leur utilisation par l'utilisateur.

**3.2.** Les CGU doivent être acceptées par tout Utilisateur souhaitant accéder au Service. Elles constituent le contrat entre le Site et l'utilisateur. L'accès au Site par l'utilisateur signifie son acceptation des présentes CGU.

## 4. Fonctionnalités

**4.1.** Ce Service offre différentes fonctionnalités aux usagers.

**4.2.** Des informations sur mesure : l'utilisateur peut s'orienter facilement afin de faire ses demandes de services après-vente.

**4.3.** Le terme « service après-vente » ne détermine en aucun cas la notion de prise en charge par Bouvet. Il exprime seulement différents niveaux d'accompagnement de Bouvet après une vente de menuiseries, en cas de désordres constatés :

**4.3.1.** Les demandes de pièces détachées

**4.3.2.** Les demandes de refabrication

**4.3.3.** Les demandes d'intervention

**4.4.** Un suivi facile des démarches : « SAV en cours », offre à l'utilisateur une vision d'ensemble de ses demandes en cours : il peut en suivre le déroulement.

**4.5.** Un espace confidentiel : en créant un compte de service après-vente, l'utilisateur dispose d'un espace confidentiel. En toute sécurité, l'utilisateur y enregistre ses données.

**4.6.** Les données personnelles usuelles de l'utilisateur (nom, adresse, etc.) pour simplifier la saisie des formulaires administratifs. C'est aussi le lieu où il conserve en toute confiance les pièces justificatives échangées avec Bouvet. En cours de démarche, l'utilisateur peut ainsi faire appel à une pièce justificative présente dans son espace confidentiel. Réciproquement, Bouvet peut y déposer le résultat d'une démarche ou des informations sur l'avancement des demandes.

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

## 5. Modalités d'inscription et d'utilisation de l'outil de gestion des demandes de SAV

- 5.1. L'accès à mon SAV Bouvet est ouvert à tout client de l'entreprise Bouvet.
- 5.2. Si l'utilisateur est déjà titulaire d'un accès au portail professionnel [www.extranet.menuiseries-bouvet.com](http://www.extranet.menuiseries-bouvet.com), alors l'accès à [www.sav.menuiseries-bouvet.com](http://www.sav.menuiseries-bouvet.com) est automatique. L'inscription au Service n'est pas obligatoire. Les identifiants et mot de passe sont identiques à ceux utilisés pour [www.extranet.menuiseries-bouvet.com](http://www.extranet.menuiseries-bouvet.com).
- 5.3. A défaut de compte d'accès au portail professionnel, l'utilisateur peut faire une demande d'accès soumise à l'approbation de Bouvet. En cas d'accord par Bouvet, l'utilisateur sera invité à choisir un identifiant (formalisé par une adresse électronique valide) et un mot de passe. Le mot de passe doit comprendre 8 caractères ou plus dont au moins une majuscule ainsi qu'un chiffre ou un caractère spécial. L'utilisateur doit conserver son identifiant et son mot de passe qui lui seront utiles pour tout accès à son compte personnel sur [www.sav.menuiseries-bouvet.com](http://www.sav.menuiseries-bouvet.com) et aux services qui y sont liés.
- 5.4. Le mot de passe doit être choisi par l'utilisateur de façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers. L'utilisateur s'engage à en préserver la confidentialité et à avertir immédiatement Bouvet de toute utilisation non autorisée de ces informations, Bouvet ne pouvant être tenue pour responsable des dommages éventuellement causés par l'utilisation du mot de passe et du numéro de dossier par une personne non autorisée.
- 5.5. L'utilisateur du Service fournit une adresse électronique valide lors de son inscription au Service qui servira d'identifiant et sera utilisée pour la confirmation des opérations réalisées par l'utilisateur sur son compte, et pour l'envoi des alertes relatives au suivi des demandes.
- 5.6. Bouvet se réserve le droit de bloquer, sans préavis ni indemnité d'aucune sorte, tout compte d'accès aux services en ligne faisant l'objet d'une utilisation illicite ou frauduleuse ou contraire aux présentes CGU.
- 5.7. L'utilisation du Service requiert une connexion et un navigateur internet. Le navigateur doit être configuré pour autoriser les cookies de session. L'utilisateur reconnaît en outre accepter les contraintes et limites du réseau Internet, notamment en matière de transmissions de données d'informations via les réseaux et d'atteinte aux données. En conséquence, Bouvet ne saurait être tenue responsable des problèmes techniques indépendants des Services offerts par le Site tels notamment des problèmes de communication dus au fournisseur d'accès Internet (lenteur ou interruption). Bouvet ne prend donc pas d'engagement concernant les performances et les modifications du Site qui peuvent intervenir en raison notamment de la qualité du réseau Internet et/ou des configurations techniques.

## 6. Modification et évolution de [www.sav.menuiseries-bouvet.com](http://www.sav.menuiseries-bouvet.com)

- 6.1. Bouvet se réserve la liberté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, tout ou partie du Service pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. Autant que possible, ces mises à niveau sont prévues en dehors des heures d'activités.
- 6.2. Bouvet n'est en aucun cas responsable des conséquences qui peuvent découler de ces interruptions. L'indisponibilité du Service ne donne droit à aucune indemnité.

## 7. Traitement des données à caractère personnel

- 7.1. Bouvet s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations fournies par l'utilisateur.
- 7.2. Bouvet garantit aux usagers du Service les droits d'accès, de rectification et d'opposition prévus par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés.
- 7.3. Bouvet s'engage à n'opérer aucune commercialisation des informations et documents transmis par l'utilisateur au moyen du Service, et à ne pas les communiquer à des tiers, en dehors des cas prévus par la loi.
- 7.4. Les informations transmises par l'utilisateur sont stockées sous le contrôle de Bouvet. Il peut à tout moment les modifier.
- 7.5. Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de modification ainsi que de limitation et d'opposition au traitement de ses données personnelles en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : [contact.rgpd@bouvet-sa.fr](mailto:contact.rgpd@bouvet-sa.fr)

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

## 8. Engagements et responsabilité

- 8.1. Bouvet s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'utilisateur, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.
- 8.2. Les données ou documents conservés par l'utilisateur dans son espace de stockage restent de sa responsabilité exclusive. L'utilisation de l'espace de stockage n'exonère pas l'utilisateur de la conservation de tout document dont il aurait pu déposer une copie dans cet espace.
- 8.3. Le caractère licite des données transmises via l'application [www.sav.menuiseries-bouvet.com](http://www.sav.menuiseries-bouvet.com) restent de la responsabilité de l'utilisateur, même si celles-ci sont transmises par les moyens techniques mis à disposition dans le service.
- 8.4. Les présentes conditions générales s'imposent à tout utilisateur usager du service.
- 8.5. L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation faite du Site et ne peut tenir responsable BOUVET pour toute réclamation et/ou procédure faite à son encontre du fait de cette utilisation. BOUVET décline toute garantie, expresse ou implicite, notamment concernant la qualité et la compatibilité du Site aux usages spécifiques que l'utilisateur en fait. BOUVET n'offre aucune garantie de non-intrusion. BOUVET n'est pas responsable envers l'utilisateur de dommages ou altérations de l'équipement, y compris mais sans limitation, l'équipement informatique, les terminaux mobiles ou les téléphones portables.

## 9. Conditions d'utilisation propres aux demandes enregistrées

- 9.1. [www.sav.menuiseries-bouvet.com](http://www.sav.menuiseries-bouvet.com) met à disposition un bouquet de fonctionnalités contribuant à simplifier les demandes de service après-vente des usagers, à les rassembler en un même espace et à en faciliter le suivi par les équipes Bouvet.
- 9.2. L'utilisateur remplit en ligne les formulaires de demandes à disposition et valide ceux-ci en y joignant éventuellement les pièces nécessaires au traitement de ses demandes.
- 9.3. A l'issue de ces demandes s'affiche à l'écran un récapitulatif des éléments renseignés par l'utilisateur afin que celui-ci puisse les vérifier et les confirmer ou les enregistrer en brouillons dans l'attente des éléments complémentaires. Après confirmation, les formulaires sont transmis au(x) service(s) compétent(s) Bouvet. La confirmation et la transmission des formulaires par l'utilisateur valent signature de ceux-ci.
- 9.4. Après transmission, l'accusé d'enregistrement et/ou, le cas échéant, de réception des demandes est affiché à l'écran. Un accusé de réception est envoyé à l'utilisateur. L'utilisateur peut retrouver ses demandes dans l'application pour en assurer le suivi.
- 9.5. L'utilisateur s'engage à ne fournir, dans le cadre de l'utilisation du Service, que des informations exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de cet engagement, Bouvet se réserve le droit de suspendre ou résilier la demande, sans préjudice des éventuelles actions qui pourraient être engagées à son encontre.

## 10. Consultation et évolution des CGU

- 10.1. Les termes des présentes conditions d'utilisation peuvent être amendés à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées au Service, de l'évolution de la législation ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

## 11. Cookies

- 11.1. Le Site à éventuellement recours aux techniques de « cookies » lui permettant de traiter des statistiques et des informations sur le trafic, de faciliter la navigation et d'améliorer le Service pour le confort de l'utilisateur.
- 11.2. Pour connaître le détail de la politique de cookies et les conditions dans lesquelles Bouvet collecte et utilise les données de navigation lorsque vous utilisez le site [www.sav.menuiseries-bouvet.com](http://www.sav.menuiseries-bouvet.com), sa version mobile ou l'application mobile Mon SAV Bouvet, veuillez-vous reporter à la rubrique Politique relative aux cookies.

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

## 12. Nous contacter

### 12.1. Par courrier :

- 12.1.1. Bouvet SAS
- 12.1.2. ZA la Chevallerie
- 12.1.3. 49770 Longuenée-en-Anjou

### 12.2. Par téléphone :

- 12.2.1. 02.41.31.45.00
- 12.2.2. Ouvert du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 et du 13h30 à 17h30
- 12.2.3. Vendredi de 8h00 à 12h00 et du 13h30 à 16h30
- 12.2.4. Par email : <https://www.Bouvet.fr/contact/>