

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conditions Générales de Vente

Dernière mise à jour : 31/10/2018

Présentation et modalités de contact

Ce site est opéré par BKDISCOUNT.

Pour toute information ou conseil, vous pouvez contacter BKDISCOUNT sur notre Ligne Conseil au 07441310 du lundi au vendredi de 9h à 19h; le week-end et les jours fériés de 9h à 12h.

Pour passer commande, vous pouvez vous rendre directement sur le site www.bkdiscount.ga.

Article 1 : CHAMP D'APPLICATION

1.1 Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à toute commande passée à distance par une personne physique, disposant de la capacité juridique et agissant à titre personnel en qualité de consommateur auprès de BKDISCOUNT, soit directement sur le site internet de BKDISCOUNT accessible à l'adresse suivante : www.bkdiscount.ga.

1.2 Exclusion

Les CGV ne sont pas applicables aux professionnels.

Est considéré comme professionnel, toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

Les présentes CGV sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par BKDISCOUNT. Il vous appartient de les consulter régulièrement et de les accepter formellement avant toute commande auprès de BKDISCOUNT. Les CGV applicables sont celles figurant sur le site au moment de votre commande et jointes à l'e-mail de confirmation de votre commande. Toute commande passée sur le site suppose l'acceptation entière, sans réserve et sans condition des CGV en vigueur au moment de ladite commande. Le client consommateur déclare en avoir pris connaissance et accepte les droits et obligations qui s'y rapportent.

Article 2 : INFORMATIONS SUR LES PRIX

2.1 Prix des produits

Les prix de vente des produits de BKDISCOUNT sont ceux qui sont disponibles sur son site au moment de la commande hors frais appliqués par nos partenaires. BKDISCOUNT se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande par le Client. Les prix des Produits sont indiqués en F francs CFA toutes taxes comprises (dont TVA au taux en vigueur, CSS ...), hors frais d'expédition. Les frais d'expédition font l'objet d'une rubrique séparée au moment de la commande, en fonction des caractéristiques de la commande. Ces frais sont portés à la connaissance du Client avant l'étape de validation de la commande. Cependant si un changement de législation intervient en matière de taxe, BKDISCOUNT se réserve la possibilité

de modifier les prix des biens vendus toutes taxes comprises pour être en conformité avec la loi en vigueur .

BKDISCOUNT ne procédant pas à la réservation de stock (sauf cas particulier de produits signalés en “pré-commande” sur la fiche produit), la mise au panier d’un produit ou d’un service ne permet pas de garantir la disponibilité dudit produit ainsi que son prix.

Article 3 : COMMANDES

3.1 Disponibilité des produits

Nos offres de produits sont valables dans la limite des stocks disponibles. La disponibilité des produits est indiquée sur chaque fiche produit disponible en ligne . Si, malgré tous nos efforts, un produit s’avère indisponible après la validation de votre commande, BKDISCOUNT vous en informera par e-mail ou SMS et vous remboursera le prix du produit initialement commandé qui a fait l’objet d’une confirmation ainsi que toute somme versée au titre de votre commande confirmée . Toutefois, si votre commande contient d’autres produits ou services disponibles, ceux-ci vous seront livrés et les frais de livraison ne vous seront pas remboursés.

3.2. Passer des commandes

Les commandes auprès de BKDISCOUNT sont passées en ligne sur www.bkdiscount.ga.

Lors de votre commande, vous devez confirmer celle-ci par la technique dite du « double-clic ». Après avoir sélectionné et ajouté des produits à votre panier, vous devez pouvoir :

contrôler votre panier et éventuellement corriger le contenu de celui-ci (exemple : identification du ou des produits et quantité de produits sélectionnés, prix correspondants, modalités et frais de livraison) ; valider votre panier ; accepter les CGV et choisir votre mode de paiement et valider le paiement de la commande.

3.3 Enregistrement des commandes

Une fois votre commande passée conformément à l’article 3.2, BKDISCOUNT en accusera réception en vous adressant un e-mail et/ou SMS de confirmation de commande comprenant :

le récapitulatif de votre commande, son numéro, les présentes CGV. Cet e-mail sera envoyé à l’adresse mail que vous utilisez pour vous identifier dans votre Espace Client ou l’e-mail renseigné lors de la commande si la commande est passée en mode invité. Si vous ne recevez pas l’e-mail mentionné ci-dessus, nous vous recommandons de prendre contact avec notre Service Client.

BKDISCOUNT se réserve le droit de ne pas valider votre commande pour tout motif légitime, notamment dans l’hypothèse où :

vos commandes ne seraient pas conformes aux CGV ; les quantités de produits commandés ne correspondraient pas à un usage normal d’un client agissant en tant que particulier ; un litige relatif au paiement d’une de vos précédentes commandes serait en cours de traitement ; plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur votre commande. Sous réserve de respecter les dispositions relatives aux prix et aux conditions de paiement édictées aux paragraphes prévus dans la présente, les commandes n’engagent le VENDEUR qu’après avoir fait l’objet d’une confirmation de celui-ci prenant la forme d’un accusé de réception de commande. Ce qui rend la vente définitive sous réserve de la possibilité du droit de rétractation dont dispose le client.

3.4 Annulation des commandes

Vous pouvez annuler votre commande avant son expédition.

Si vous souhaitez annuler votre commande après réception, vous disposez d'un délai de 24 pour le signaler dans votre espace client ou appeler le service client. Les produits annulés doivent être dans un état permettant leur remise en ligne.

Votre commande est remboursée en intégralité hors frais Airtel Money et frais de livraisons éventuels.

Les frais de retour sont à la charge du client.

Article 4 : MODALITES DE PAIEMENT

4.2. Modes de paiement

Les modes de paiement listés ci-après peuvent être proposés par BKDISCOUNT :

Airtel Money (voir détail ici)

Cartes bancaires.

Bons d'achat :

Il est possible d'utiliser les bons d'achat émis par BKDISCOUNT pour le paiement de toute ou partie de votre commande. Ces bons d'achat ne sont utilisables qu'une seule fois. Dans l'hypothèse où un client tenterait d'utiliser frauduleusement plusieurs fois l'un de ses bons d'achat, les commandes concernées par cette fraude seraient automatiquement annulées par BKDISCOUNT.

Toutefois, BKDISCOUNT se réserve le droit de ne pas proposer un ou plusieurs des modes de paiements ci-dessus pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

le partenaire de paiement ne propose plus le service considéré ; l'une de vos précédentes commandes n'aurait pas été intégralement payée à l'échéance ou un litige relatif au paiement d'une de vos précédentes commandes serait en cours de traitement ; plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur votre commande.

4.3. Factures

En passant commande sur le site, vous acceptez que votre facture d'achat vous soit transmise sous format électronique(PDF) vers votre e-mail ou accessible en téléchargement sur votre Espace Client au plus tard au moment de la livraison de votre commande.

Article 5 : SECURISATION DES PAIEMENTS ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Les paiements en ligne sur BKDISCOUNT sont réalisés via l'une des plateformes de paiement sécurisée de nos partenaires, complétée par des mesures de contrôle spécifiques à chaque moyen de paiement, afin de garantir la sécurité des achats effectués sur le site et de lutter contre la fraude.

Par l'intermédiaire d'un cookie, BKDISCOUNT collecte des informations afin de procéder au contrôle de vos commandes dans le cadre de la lutte contre la fraude et de vous protéger lorsque vous passez commande sur www.bkdiscount.ga. Cet identifiant est généré à partir d'informations techniques relatives à l'équipement que vous utilisez lors d'une commande sur le site.

Vous êtes informé de la collecte de ces informations dès votre première connexion sur le site par l'intermédiaire du bandeau d'information relatif aux cookies. En continuant votre navigation sur notre site ou en cliquant sur la croix présente sur le bandeau d'information, vous acceptez la collecte de l'identifiant équipement.

Vous pouvez retirer votre consentement à la collecte de cet identifiant à tout moment en cliquant sur l'onglet "Gérer mes cookies" présent sur la page d'information "Protection de la vie privée et cookies" et en désactivant les cookies "Analytique et Personnalisation".

Article 6 : EXPEDITION ET LIVRAISON

BKDISCOUNT peut vous proposer, au moment de la passation de votre commande, différents modes de livraison en fonction notamment de la taille de votre colis et de votre adresse de livraison. Les conditions, frais et délais de livraison diffèrent selon le mode de livraison que vous choisirez mais aussi selon les différents type de produit commandé . Vous serez informé, au moment où vous passez commande, du (des) modes de livraison disponibles ainsi que du (des) délais et tarifs applicables. Pour les besoins du présent article :

– Les produits de petit gabarit sont les produits de moins de 30 kg et dont la somme de la largeur, la hauteur et la longueur est inférieure à 2m. Toutefois, BKDISCOUNT se réserve la possibilité de qualifier différemment un produit pour en assurer une meilleure qualité de livraison.

– Les produits de gros gabarit sont les produits de plus de 30 kg et dont la somme de la largeur, la hauteur et la longueur est supérieure à 2m. Toutefois, BKDISCOUNT se réserve la possibilité de qualifier différemment un produit pour en assurer une meilleure qualité de livraison.

6.1 Modes et frais de livraison

Au moment où vous passez commande BKDISCOUNT peut vous proposer différents modes de livraison en fonction notamment de la taille de votre colis et de votre point retrait. La livraison de certains produits ou dans certaines zones peut donner lieu à une facturation complémentaire. Dans un tel cas, cette information est clairement indiquée sur la page d'information dédiée à la livraison, accessible en bas de chaque page du site.

Le montant total des frais de livraison est indiqué lorsque vous passez commande. Pour plus d'informations concernant l'ensemble des modes de livraison, cliquez ici.
Produits de petit gabarit

LIVRAISON EN POINT DE RETRAIT

Livraison en point de retrait standard

La livraison des produits commandés s'effectue à côté de chez un commerçant ou une station service proche de chez vous ou de votre lieu de travail. Lorsque vous sélectionnez ce mode de livraison, vous êtes informé du fait que votre colis est mis à disposition sur le Point Retrait pour une durée limitée de 3 jours. Passé ce délai, le colis sera retourné à BKDISCOUNT et vos frais remboursés. Votre colis vous sera alors remis en main propre. Pour le retirer, pensez à vous munir d'une pièce d'identité. En cas d'empêchement, une personne de votre choix pourra le retirer sous réserve de présenter votre pièce d'identité ainsi que la sienne contre émargement . Vous trouverez les caractéristiques de votre colis sur la fiche produit. Nous vous invitons à vérifier l'état de l'emballage de ce dernier avant de l'accepter en apposant votre signature sur le bordereau de livraison papier ou électronique. Vous n'êtes pas autorisé à déballer le produit sur le point retrait. Si vous constatez des avaries sur l'emballage, mais que vous souhaitez malgré tout récupérer le colis, nous vous invitons à formuler des réserves précises sur le bordereau de livraison. 6.2 Livraison

6.2.1 Date de livraison

La date de livraison de chaque produit est indiquée sur sa fiche produit et peut varier selon le mode de livraison sélectionné. La date de livraison est confirmée à la page "Choix du mode de

livraison". Si votre commande contient plusieurs produits avec des délais de livraison différents, le délai de livraison de votre commande sera le délai de livraison le plus long.

6.2.2 Territoires desservis

BKDISCOUNT livre les commandes dans tout le Gabon.

6.2.3 Retard livraison

En cas de retard dans la livraison, vous en serez informé par BKDISCOUNT. Vous pouvez également nous signaler vous-même le retard de livraison via votre Espace Client ou en contactant notre Service Client. BKDISCOUNT s'engage à faire le nécessaire pour déterminer la cause du retard et trouver une solution adéquate en vue de la livraison effective des produits commandés dans les meilleurs délais.

6.2.4. Contact

Pour le suivi de votre commande et le service après-vente, vous pouvez nous contacter :

– En Ligne, par l'intermédiaire de votre Espace Client. Les informations concernant votre commande, son paiement, sa livraison, son SAV, sont accessibles dans votre Espace Client, dans les rubriques « Mes commandes » et « Questions fréquentes (FAQ) » ;

– Par téléphone au 04291656 du lundi au Vendredi de 9h à 15h et le samedi de 9h à 12h ; Afin d'optimiser le traitement de vos demandes, pensez à indiquer dans toutes vos correspondances, quel que soit le canal utilisé : vos nom, prénom, e-mail avec lequel vous avez passé votre commande et le numéro de la commande concernée.

Article 7 : RECEPTION

7.1 Accessoire et/ou pièce manquant

Lors de la réception ou du retrait de votre commande, vous devez vérifier que votre produit est complet (y compris ses accessoires). Si vous constatez que certains accessoires du produit commandé sont manquants dans votre colis, veuillez prendre contact avec le Service Client de BKDISCOUNT au plus tard dans les trois (3) jours suivant la réception de votre colis afin que nous puissions traiter votre réclamation.

7.2 Produits livrés abîmés

Lors de la réception ou du retrait de votre commande, vous devez vérifier l'état du (des) colis reçu(s) et signaler toute non-conformité sur le bon de livraison ou refuser la livraison. Dans le cas où, après acceptation du colis, vous constateriez que le produit commandé est abîmé, vous pouvez nous le signaler :

– en contactant le Service Client de BKDISCOUNT ;

– ou en vous connectant sur votre Espace Client et ce, au plus dans les trois (3) jours après réception de votre commande.

Article 8 : RETRACTATION et Frais de retour

Pour les besoin de rétractation, le Client dispose d'un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de livraison de la commande pour retourner le ou les produits objet de la rétractation . Ces produits sont retournés dans leurs emballages d'origine (boite à chaussures, emballage plastique) et en parfait état, pour pouvoir être admis en remboursement sans pénalité .Avant de procéder au retour d'un produit soit pour échange ou remboursement, le Client doit préalablement aviser BKDISCOUNT par mail, afin d'être au fait des modalités de réception applicables à sa commande.

Le délai pour obtenir un remboursement, un échange ou un avoir est de 10 jours maximum à compter du jour où le colis a été réceptionné par le client.

Chaque fois que le produit est retourné incomplets, abîmés, endommagés, salis ou même lavés par le client celui-ci n'est ni repris ni échangés par BKDISCOUNT .

Après un premier échange ou une demande d'avoir, il n'est plus possible d'obtenir un remboursement de votre commande.

Au-delà du délai légal de 14 jours, BKDISCOUNT apportera une réponse au cas par cas en fonction du problème énoncé.

Il est toutefois bon de rappeler que les Produits ne sont ni échangeables ni remboursables à vie.

Voici comment faire pour nous retourner un colis parfaitement :Le Produit ne doit pas avoir été porté, il doit être parfaitement étiqueté, sans tâches ni salissures. Il doit être renvoyé avec son emballage d'origine (housse, boîte , carton , plastique etc.).Il faut placer le Produit dans un carton ou une enveloppe adapté afin de nous le renvoyer. Ce contenant doit protéger le produit et ne pas laisser voir le contenu. Le client devra joindre également une copie de la facture ou tout autre élément permettant d'identifier la commande dont il s'agit, et son titulaire.

Le client devra s'acquitter des frais de transports du retour. Ce transport devra être de préférence pris avec une assurance de transport .Si le colis est perdu ou endommagé lors du retour produit : le produit ne sera pas remboursé en cas de perte, et s'il est endommagé au point qu'il n'est plus commercialisable il sera renvoyé au client, le remboursement ne pourra pas être fait. Si le colis est endommagé par le transporteur sans responsabilité du Client car l'emballage était parfaitement fait, le remboursement sera effectué normalement.

Article 9 : GARANTIES

Le VENDEUR répond uniquement à l'égard des produits vendus des erreurs fautives commises par lui-même, à savoir les erreurs qu'il avait l'obligation légales d'éviter en tant que professionnel compte tenu des circonstances, et seulement à condition que les réserves aient été notifiées selon la procédure prévue dans les présentes conditions générales de vente. Dans ce cas, le VENDEUR peut seulement être tenu au remplacement des produits défectueux, à l'exception de toute autre obligation et notamment de tous les dommages-intérêts. Le VENDEUR pourra, à son choix, procéder au remplacement des articles ou à l'émission d'un avoir.

Au titre de la garantie des vices cachés, le VENDEUR ne sera tenu que du remplacement sans frais, des marchandises défectueuses, à condition qu'elles soient devenue régulièrement la propriété de l'ACHETEUR, sans que l'ACHETEUR puisse prétendre à l'obtention de dommages et intérêts, pour quelque cause que ce soit. Le VENDEUR pourra, à son choix, procéder au remplacement des articles ou à l'émission d'un avoir.

Article 10 : FORCE MAJEURE

BKDISCOUNT ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution d'une de ses obligations issues du contrat de vente dès lors que cette inexécution est liée à la survenance d'un événement de force majeure.

Article 11 : DONNEES PERSONNELLES

La politique de protection de vos données personnelles est accessible [ici](#).

Article 12 : LITIGE, MEDIATION et DROIT APPLICABLE

Toute question relative aux présentes conditions générales de vente ainsi qu'aux ventes qu'elles régissent, qui ne serait pas traitée par les présentes conditions générales de vente , sera régie par la loi gabonaise .Les rapports issue de l'exécution de ce contrat ,entre nous et nos clients

consommateur sont exclusivement soumis au droit gabonais . En cas de survenance d'un litige à l'occasion de l'exécution de la présente cgv ,celui-ci sera préalablement soumis à une résolution amiable entre les parties avant toute action en justice .

Article 13– Propriété Intellectuelle

Les images ,représentations graphiques ,caractères ,illustrations...figurant sur ce site reste et demeure la propriété exclusive de BKDISCOUNT où des propriétaires des droits mentionnés qui les ont accordé en exploitation à BKDISCOUNT . Leurs usages par un client sans autorisation préalable de leur propriétaire expose celui-ci à des poursuites judiciaires.