

Conditions Générales de Garantie Commerciale Constructeur et Extension de Garantie

Article 1. Objet

Les présentes conditions générales exposent les conditions de l'intervention de BSH ELECTROMENAGER, SASU au capital de 10 675 000 euros, dont le siège social est situé 26-28 avenue Michelet, 93400 SAINT OUEN, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 341 911 790 (ci-après le « fabricant » ou « BSH » ou « constructeur ») au titre de la garantie commerciale constructeur applicable aux appareils de gros électroménager, de l'extension de garantie ou du Forfait Harmonium dans l'hypothèse où le consommateur (ou « Acheteur ») souscrit l'une ou l'autre de ces prestations auprès de son vendeur (ci-après le « Vendeur »). Ces conditions générales sont communiquées à l'Acheteur avec le certificat de garantie de son appareil, sous réserve que les coordonnées du consommateur fournies par le Vendeur soient exactes.

Référence(s) de(s) l'appareil(s) : voir recto du certificat de garantie

Date d'achat / début de garantie : certifiée par la facture d'achat du / des appareil(s)

Durée de la garantie et/ou forfait harmonium : voir recto du certificat de garantie

Les présentes conditions générales s'appliquent en France métropolitaine, dans les îles françaises reliées par la route, en Corse et à Monaco pour des appareils achetés et utilisés en France métropolitaine pour un usage domestique privé. Dans les COM, (Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Wallis-et-Futuna et la Polynésie française) BSH couvre 2 ans de garantie Pièces détachées uniquement.

Article 2. Garantie commerciale constructeur

L'intervention sous garantie s'effectue dans les conditions de l'article L. 217-28 du code de la consommation. Pour tout produit vendu à compter du 1^{er} janvier 2022, si l'appareil est réparé dans les 24 mois de son achat, sa garantie sera portée à 30 mois. Veuillez consulter le site internet de la marque pour obtenir la dernière version des conditions de garantie commerciale ou contacter le service clientèle. Le service client constructeur de BSH ELECTROMENAGER et les centres techniques agréés restent à votre disposition après l'expiration de votre garantie.

Article 3. Modalités d'application de la garantie commerciale constructeur, des extensions de garantie et du forfait harmonium

3.1 La garantie commerciale constructeur

La garantie commerciale constructeur pour les appareils de gros électroménager comprend les pièces, la main d'œuvre, le déplacement, et le remplacement à neuf.

Elle est exclusivement du ressort du Service Après-Vente Agréé par le Constructeur. Les dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique ou mécanique imputable à l'appareil sont pris en charge. Elle ne peut réduire ou supprimer la garantie légale.

3.2 Extensions de garantie

Une extension de garantie peut être souscrite par l'Acheteur lors de son achat et pendant la durée de sa garantie indiquée au recto du certificat et pour une durée totale de garantie de 60 mois maximum.

3.3 Forfait Harmonium

Le forfait harmonium fixe un prix forfait des interventions en cas de panne et pendant la période précisée au recto du certificat de garantie.

3.4 Evénements non couverts

- Les dommages dus au mauvais branchement d'alimentation et/ou d'évacuation
- Les dommages dus à des effets chimiques, électriques ou électrochimiques de l'eau (rouille...) et/ou plus généralement causés par des conditions environnementales anormales
- Le remplacement des pièces consommables (filtres de hotte...) et/ou des pièces fragiles telles que les vitres et plastiques ainsi que les ampoules électriques
- Les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou à usage collectif
- Les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau de vidange, tuyau ou câble d'alimentation, le remplacement des ampoules d'éclairage sauf pour les fours à micro-ondes
- Les nettoyages et les essais consécutifs à un dommage non garanti
- Les dommages présumés être du fait d'un réparateur autre que mandaté par BSH
- Les frais de déplacement et main d'œuvre pour des dommages non couverts par la garantie ou non constatés par le réparateur.
- Les frais disproportionnés de logistique, de raccordements et de travaux annexes ne sont pas pris en charge par BSH
- Les pannes résultant de la modification de la construction ou des caractéristiques d'origine de l'appareil, ou si les appareils ont été équipés de pièces détachées, supplémentaires ou accessoires, qui ne sont pas des pièces d'origine de BSH
- Les pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe. Elle ne s'applique pas non plus aux cas de détérioration ou d'accident provenant de chocs, chutes, négligences, défauts de surveillance ou d'entretien ainsi que le montage et l'installation des matériels non conformes aux prescriptions du fabricant : ventilation des appareils (notamment tables à induction), mise en place des gicleurs adéquats, réglage de débit etc...
- Les dommages résultant du transport de l'appareil dont BSH n'est pas responsable
- Les incidents rencontrés sur tous les matériels non débridés (par exemple lave-linge)
- La mauvaise fermeture des portes due à un défaut d'installation d'habillage des portes pesant de façon anormale sur les charnières
- Le nettoyage des pompes de vidange, le nettoyage des bacs à liquides adoucisseurs, le nettoyage des filtres et du condenseur des sèche-linge, le nettoyage et le détartrage des machines à café.
- La responsabilité de BSH est exclusivement limitée à la réparation des dommages corporels et matériels directs dont la preuve est fournie par l'Acheteur, et dans ce cas, au prix hors taxes payé par l'Acheteur pour le produit en cause. La réparation des pertes de données, de la dégradation du linge ainsi que de tout dommage financier est exclue.

3.5 Remplacement à neuf

Dans le cas où le matériel se révèle irrécupérable ou dans le cas où les frais de réparation seraient jugés trop élevés par BSH Service Après-Vente, un échange pour un appareil de notre gamme d'appareils disponible localement, identique ou similaire peut être proposé.

Les produits échangés dans le cadre de la garantie légale de conformité de 2 ans bénéficient d'une nouvelle garantie fabricant de deux ans à compter de la livraison au consommateur. La période de garantie des produits échangés dans le cadre d'une extension de garantie commerciale s'arrête à la fin de la garantie du produit défectueux échangé.

Les échanges en année 1, 2 ou 3 sont réalisés sans vétusté.

Dans le cadre de l'extension de garantie, en année 4, un taux de vétusté de 20 % sera appliqué pour tenir compte de l'usure de l'appareil et en année 5, un taux de vétusté de 30% sera appliqué pour tenir compte de l'usure de l'appareil.

Dans le cadre du Forfait Harmonium, en année 3, 4 et 5, un taux de vétusté de 1% par mois d'utilisation sera appliqué à compter de la date d'achat du produit.

3.6 Application à l'étranger

Si un appareil expédié et utilisé dans un autre pays de l'UE/AELE ("pays de destination"), répond aux exigences techniques (p. ex. tension, fréquence, types de gaz, etc.) du pays de destination et est adapté aux conditions environnementales de ce pays, les conditions de garantie du pays de destination s'appliquent si le réseau de service consommateur BSH est présent dans ce pays. L'Acheteur peut en faire la demande auprès du service consommateur BSH du pays de destination. Si l'appareil est expédié dans un pays hors de l'UE/AELE (à l'exception de Monaco), la garantie ne s'applique pas.

Article 4. Garantie légale

Indépendamment de la garantie commerciale constructeur consentie par BSH à l'Acheteur et décrite à l'Article 3, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la Consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil comme résumé ci-dessous :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien
 - 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours
 - 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
 - 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse
- Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas le droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.
- Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
- Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 – 1649 du code civil pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut ? Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Article 5. Litiges éventuels

En cas de difficultés dans l'application des présentes conditions générales, l'Acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide :

- D'une association de consommateur ;
- Ou d'une organisation professionnelle de la branche ;
- Ou de tout autre conseil de son choix.

Il est rappelé que la recherche d'une solution amiable n'interrompt pas le délai de la garantie légale (voir art.4) ni la durée de la garantie commerciale.

Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions des présentes conditions générales suppose :

- Que le consommateur honore ses engagements financiers envers le Vendeur ;
- Que le consommateur utilise l'appareil de façon normale (se référer à la notice d'emploi et d'entretien) ;
- Qu'aucun tiers non agréé par le fabricant n'intervienne pour réparation sur l'appareil (sauf cas de force majeure ou de carence prolongée du fabricant) en raison de la haute technicité des interventions qui supposent une connaissance et une formation spécifique sur les produits.

Article 6. Clause de médiation

L'Acheteur a la possibilité de faire appel gratuitement au Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris pour le règlement d'un différend relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, en utilisant le formulaire à sa disposition sur le site internet du CMAP (www.cmap.fr) par courrier électronique (consumation@cmapp.fr) ou par courrier postal (CMAP - Service Médiation de la consommation, 39, avenue F.D. Roosevelt, 75008 PARIS), en précisant impérativement l'objet du litige et en adressant toutes les pièces du dossier, comme indiqué dans le formulaire de saisine. Tout consommateur qui saisit le CMAP doit pouvoir prouver qu'il a, au préalable, tenté de résoudre son litige directement avec BSH. A défaut, la saisine ne pourra être prise en compte.

En cas de litige relatif au présent contrat, à défaut de résolution amiable du litige ou si les parties ne souhaitent pas faire appel à un médiateur, seuls les tribunaux français sont compétents.

Article 7. Données personnelles

Les données personnelles de l'Acheteur recueillies dans le cadre de la garantie font l'objet d'un traitement informatique permettant à BSH et ses éventuels prestataires d'assurer les services après-vente qui y sont rattachés et, sous réserve de son consentement, de lui envoyer des informations et offres commerciales par email. Ses données pourront également être utilisées afin de l'informer par courrier postal sur les actualités de la marque des appareils achetés, ou lui proposer de souscrire à une extension de garantie lorsque la garantie commerciale constructeur arrivera à échéance. Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du service après-vente sauf si une durée plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

Pour toute information complémentaire sur le traitement de ses données personnelles et l'exercice de ses droits, l'Acheteur a la possibilité de consulter la politique de confidentialité des données de BSH sur le site internet : <https://www.bsh-group.com/fr/confidentialite-des-donnees>.