

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE AUX PARTICULIERS

Mise à jour : 10/02/2020

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

- 1.1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute commande en ligne d'appareils de petit et de gros électroménager (ci-après ensemble les « **Appareils** »), et de pièces de rechange, accessoires et consommables (ci-après ensemble les « **Pièces** ») effectuée par des consommateurs (ci-après « **le Particulier** ») sur des sites internet de places de marché ou via le site Internet (ci-après « **le Site Internet** ») de la marque Bosch, Siemens, Neff, ou Gaggenau (ci-après « **la Marque** ») auprès de BSH Electroménager, Société par Actions Simplifiée à associé unique au capital de 10 675 000 euros, dont le siège social est situé 26, avenue Michelet, 93400 SAINT OUEN, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 341 911 790 (ci-après « **BSH** »). Elles s'appliquent sous réserve des dispositions impératives du Code de la Consommation. Il est entendu que le terme « **le Produit** » ou « **les Produits** » recouvrent ensemble les Appareils et les Pièces tels que définis précédemment.
- 1.2. Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour but de définir les modalités de vente entre BSH et le Particulier en ce qui concerne la commande, la vente, le paiement et la livraison. Elles définissent également les démarches nécessaires pour effectuer une commande et garantissent le suivi de cette commande entre les Parties contractantes.
- 1.3. L'utilisation du processus de vente à distance décrit dans les présentes CGV est réservée aux Particuliers majeurs capables agissant pour leur propre compte. Les Produits sont livrés en France métropolitaine, dans les îles françaises reliées par la route, en Corse et à Monaco.
- 1.4. Toute passation de commande vaut acceptation des prix et des présentes conditions générales de vente dans leur version en vigueur au moment de la formation du contrat, étant entendu que les présentes CGV prévalent sur l'application de toute autre condition en vigueur notamment chez les revendeurs de BSH. Lors de la passation de commande, il sera demandé au Particulier d'accepter les conditions générales de vente en vigueur au moment de sa commande. Cette présente version des conditions générales régira sa relation avec BSH, quand bien même ces conditions générales seraient amenées à être modifiées postérieurement.

2. OFFRE - COMMANDES - CONCLUSION DU CONTRAT

- 2.1. Les commandes sont passées par le Particulier directement sur le Site Internet à partir des offres dont les conditions sont indiquées sur ledit Site. Les offres sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site Internet, sous réserve de la disponibilité du Produit telle qu'indiquée sur le Site. Ces offres, à l'exclusion des offres promotionnelles, peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par BSH.
- 2.2. BSH n'accepte les commandes que dans la mesure où le nombre de Produits commandés correspond aux besoins usuels d'un ménage pour les particuliers.
- 2.3. Le processus de commande sur le Site Internet de la Marque se déroule tel que décrit ci-après. Les sites internet de place de marché peuvent avoir défini un processus de commande différent.

Le Contrat est conclu entre BSH et le Particulier au moment où le Particulier clique sur le bouton de confirmation de commande, après vérification du contenu du panier et du prix total de la commande et après avoir lu et accepté les conditions générales de vente portées à sa connaissance au moyen d'un lien présent sur la page de validation du panier, ce dont il atteste en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire de validation du panier.

Un accusé de réception de la commande sera ensuite adressé par BSH au Particulier par courrier électronique.

Processus de passation des commandes

- Le Particulier navigue sur le Site Internet et effectue ses achats en remplissant son panier. Pour cela, il suffit au Particulier de cliquer sur le Produit voulu et l'ajouter au panier. Le fait d'ajouter le Produit au panier ne constitue pas une réservation du Produit.
- Quand celui-ci souhaite passer sa commande, il clique sur « Panier / Commander ». Il a alors la possibilité de créer un compte utilisateur ou, le cas échéant, de passer sa commande sans s'enregistrer en cliquant sur « continuer ». Il saisit ensuite les données personnelles nécessaires à la prise de commande et à la livraison, à savoir : civilité, prénom, nom, adresse postale (Numéro de rue, Nom de la voie, Code postal, Ville), adresse e-mail et numéro de téléphone principal, lesquelles seront ensuite transmises par BSH au transporteur.
- Si le Particulier bénéficie d'un code de réduction, il doit l'indiquer à cette étape. Le Particulier ne pourra solliciter de BSH aucun avoir ou remboursement lorsque celui-ci a omis de mentionner le code de réduction avant de procéder au paiement de sa commande.

- Avant de passer « en caisse », un récapitulatif de la commande est présenté au Particulier afin qu'il puisse vérifier et modifier ses données personnelles ainsi que le contenu de son panier. Il les corrige si besoin est en cliquant le bouton « Retour ». Le Particulier doit alors prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente en les lisant et en cochant la case « J'ai pris connaissance des conditions générales de vente de BSH et je comprends et accepte les conditions – Commande avec obligation de paiement ».

Conformément aux dispositions de l'article L.221-14, alinéa 2 du Code de la consommation, le récapitulatif de la commande indique de façon claire au Particulier l'obligation de paiement résultant du processus de validation de la commande par la mention « commande avec obligation de paiement ».

- Après avoir vérifié ses données personnelles et coché la case par laquelle il reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, il peut cliquer sur « Continuer ». Le serveur commerçant affiche alors tous les moyens de paiement acceptés. Le Particulier peut payer sur le site de la Marque par carte bancaire ou, le cas échéant, par Paypal.
- Si le Particulier se voit offrir la possibilité de régler par Paypal et qu'il souhaite régler par ce moyen de paiement, il doit saisir l'identifiant et le mot de passe associé à son compte Paypal.
- Si le Particulier souhaite régler par carte bancaire, il doit cliquer sur les icônes Cartes Bancaires. Le Particulier est ensuite dirigé sur le serveur de paiement sécurisé. Il doit alors saisir le numéro, la date d'expiration ainsi que le cryptogramme visuel de sa carte. Après réception de la réponse d'autorisation, sa commande est confirmée et un numéro de commande est attribué.
- Un email est ensuite envoyé automatiquement à l'adresse email du Particulier pour récapituler le contenu de sa commande et lui communiquer le numéro de sa commande.

2.4. En cas de données manquantes lors de l'enregistrement d'une étape, le Particulier est renvoyé systématiquement à la page avec une mise en avant des données manquantes nécessaires pour pouvoir confirmer l'étape de la commande et passer à l'étape suivante.

2.5. En cas d'erreur, notamment d'affichage du prix (par exemple, lorsque le prix, en dehors de toute promotion ou remise annoncée, est inférieur de plus de 30% au prix moyen constaté au cours des 30 derniers jours, ou plus largement, en cas de prix dérisoire), ou la désignation du Produit, quelle qu'en soit la raison (bug informatique, erreur manuelle, erreur technique) la commande sera considérée comme nulle conformément à l'article 1128 du Code civil en raison de l'absence de consentement de l'une des parties. BSH informera le Particulier le plus rapidement possible de cette erreur et lui permettra de renouveler sa commande dans les conditions réelles de l'offre.

2.6. Conformément aux dispositions de l'article L.121-11 du Code de la consommation, BSH sera en droit de refuser toute commande anormale ou passée de mauvaise foi, ou toute commande d'un Particulier avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

3. PRIX - PAIEMENT

3.1. Les prix des Produits sont ceux indiqués sur le Site Internet au moment de la commande. Ils peuvent être révisés à tout moment en fonction de la conjoncture économique.

3.2. Les prix s'entendent toutes taxes comprises, départ magasin ou entrepôt, Produits emballés. Lorsque les frais de port sont à la charge du Particulier, le montant est indiqué sur le Site Internet. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé en cas de défectuosité du seul emballage sous réserve des dispositions de l'article « Garantie » des présentes Conditions Générales de Vente.

3.3. Le paiement s'effectue sur le Site Internet de la Marque lors de la passation de la commande par carte bancaire en mode sécurisé ou, le cas échéant, par Paypal. Les moyens de paiements acceptés par les sites internet de places de marché seront indiqués à l'Acheteur au moment du paiement, à charge pour l'éditeur dudit site internet de fournir cette information.

Le Site Internet permet au Particulier d'acheter en ligne et de transmettre ses coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée lors de sa commande. Les cartes bancaires acceptées sont les suivantes: Carte Bleue Nationale, Carte Visa, carte EuroCard/MasterCard.

Une fois les coordonnées bancaires rentrées, le Particulier peut être redirigé vers le site de sa banque via une fenêtre 3D Secure. Sur cette fenêtre, le Particulier doit suivre le procédé d'authentification mis en place par sa banque, puis valider son paiement. Une fois le paiement validé, le Particulier est redirigé vers le site de commande où est affiché le récapitulatif de sa commande.

La sécurité des paiements effectuée sur le Site Internet de la Marque est assurée par :

- l'utilisation du protocole SSL (Secure Socket Layer) qui crypte les informations de paiement échangées entre le Particulier et la banque et authentifie le serveur de la banque et du commerçant (solution de paiement éditée et implémentée par la société Worldpay) ;
- La demande d'autorisation systématique quel que soit le montant ;

- L'absence de stockage des numéros de cartes bancaires par BSH.

4. FACTURE

Une facture est établie par BSH sur la base des données communiquées par le Particulier. Elle est envoyée sous forme électronique à l'adresse email communiquée dans le compte utilisateur.

La facture est nécessaire pour bénéficier de la garantie sur le Produit telle que définie dans l'article « Garantie ». La date d'achat est certifiée par la facture émise par BSH.

5. TRANSFERT DE PROPRIETE ET DE RISQUE

5.1. Le transfert de propriété s'effectue au jour du paiement intégral par le Particulier du prix du Produit.

5.2. Le transfert de risque s'effectue à la remise du Produit au Particulier ou à son mandataire.

6. LIVRAISON - DISPONIBILITE

6.1. Les Produits sont livrés en France métropolitaine, dans les îles françaises reliées par la route, en Corse et à Monaco. Toute livraison sera faite à l'adresse indiquée lors de la passation de la commande.

La commande est préparée le lendemain de la passation de la commande. Toute commande passée le vendredi sera préparée le lundi suivant.

6.2. La livraison des Produits se fait aux frais du Particulier et n'inclut pas l'installation ou la mise en service du Produit.

6.3. La livraison peut se faire soit par colis pour les Produits PEM et les Pièces, soit par transporteur pour les produits GEM. BSH s'engage à mettre le Particulier en contact avec le transporteur afin de définir les modalités de livraison et notamment la date de livraison du Produit GEM. En cas d'absence le jour de la livraison de Pièces, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres du Particulier afin de l'inviter à retirer son colis directement au bureau de Poste. Le Particulier ayant commandé un Produit PEM pourra quant à lui choisir un nouveau créneau de livraison en cliquant sur le lien qui lui sera envoyé par email ou demander à être livré dans un point-relais de son choix.

6.4. La livraison est réputée effectuée dès la mise à disposition du Produit auprès du Particulier par le transporteur à l'adresse indiquée par le Particulier ou au point relais. En cas de dépassement du délai convenu ou, à défaut, plus de trente jours après avoir passé sa commande, le Particulier peut envoyer un courrier recommandé ou un email aux coordonnées figurant dans la confirmation de commande afin d'annuler le contrat. BSH s'engage à rembourser le Particulier dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'annulation du contrat.

6.5. Les Produits sont vendus dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité, BSH s'engage à informer le Particulier dans les meilleurs délais par courrier électronique et à lui rembourser les paiements correspondants déjà effectués dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'annulation du contrat par le Particulier.

7. INSTALLATION

7.1. L'installation du Produit est réalisée sous la responsabilité du Particulier. Toutefois, pour les appareils de gros électroménager, celui-ci a la possibilité d'opter pour un service payant d'installation, après consultation de la disponibilité de ce service. Toute commande du service d'installation devra être faite au moment de la commande du Produit, et ne pourra être faite a posteriori.

7.2. L'installation d'un Produit en pose-libre comprend :

- Le déballage du produit
- Les raccordements nécessaires sur l'installation déjà existante et aux normes (électricité – gaz – eau).
- La mise en service incluant le débridage (s'il s'agit d'un lave-linge) et le lancement du premier programme.

L'exécution de cette prestation exige que l'installation soit déjà existante et conforme aux normes.

7.3. Pour les Produits encastrables ou intégrables l'installation comprend également l'encastrement et la fixation du produit dans la niche existante. Les installateurs ne sont pas formés à fixer la façade décorative de ces Produits. L'exécution de cette prestation exige que l'installation soit déjà existante et conforme aux normes. Les livreurs-installateurs ne sont pas habilités à effectuer des travaux de menuiserie, plomberie et électricité.

7.4. Afin de ne pas nuire à l'intégrité du Produit et d'en assurer la garantie, aucune transformation ne doit être effectuée sur ce dernier.

8. D.E.E.E.

- 8.1. Par application du décret n°2005-829 du 20/07/2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements, lors de la vente d'un produit électronique ménager, BSH s'engage à traiter ou faire traiter les déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers collectés, quelle que soit la date à laquelle ces équipements ont été mis sur le marché.
- 8.2. Sous réserve que le Particulier l'ait demandé expressément lors de la passation de commande de l'Appareil ou par email à l'adresse figurant dans la confirmation de commande, BSH s'engage à reprendre gratuitement ou faire reprendre gratuitement pour son compte les produits électroniques usagés que lui cède le Particulier dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu. Le Particulier doit alors donner son accord exprès à ce que ses données soient communiquées au transporteur afin que la reprise de l'appareil usagé soit organisée. Le Particulier peut également solliciter les services d'enlèvement existants dans certaines communes de France.

9. DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES

BSH en tant que constructeur et vendeur s'engage à ce que les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Appareils soient disponibles pendant sept (7) ans pour les appareils de petit électroménager, et pendant dix (10) ans pour les appareils de gros électroménager, à compter de la date de fabrication de l'appareil.

10. GARANTIE

10.1 Garantie légale

BSH reste tenu des défauts de conformité du Produit au contrat (articles L.217-4 à L.217-16 du Code de la consommation) et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- **bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;**
- **peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation ;**
- **est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion pour lesquels le délai est de six mois.**

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

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Art. L. 217-4 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. »

Art. L. 217-5 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. »

Art. L. 217-12 du Code de la consommation

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Art. L.217-16 du Code de la consommation « 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. »

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 du Code civil

« 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. » [...]

10.2. Garantie commerciale

Cette garantie est d'une durée de deux ans, à compter de la date de facturation.

Elle comprend les pièces, la main d'œuvre et le déplacement pour les appareils de gros électroménager et les pièces et la main d'œuvre pour les appareils de petit électroménager. Le dépôt de l'appareil de petit électroménager en atelier et la reprise de celui-ci, ou le renvoi au domicile du Particulier, est à la charge de ce dernier et à ses frais.

Les pièces détachables, accessoires et consommables achetés sur le Site Internet ne bénéficient pas d'une garantie commerciale.

La date d'achat est certifiée par la facture émise par BSH.

Pour les appareils de gros électroménager, une extension de garantie peut être souscrite par l'Acheteur lors de son achat ou pendant la durée de sa garantie indiquée au recto du certificat et pour une durée totale de garantie de 60 mois maximum.

La garantie commerciale n'est pas applicable dans les cas listés à l'article « Responsabilité » des présentes.

11. RECLAMATIONS

11.1. En cas de vice apparent lié au transport organisé par BSH (emballage endommagé, carton ouvert, produit abîmé, etc.) constaté au moment de la livraison des Produits, le Particulier devra refuser le colis ou faire les réserves auprès du transporteur, sur les documents de transport puis notifier à BSH, dans les 48 heures, via email ou courrier, toute détérioration, à l'adresse indiquée ci-dessous (article 11.2.). A défaut, la livraison sera réputée parfaite et toute réclamation ultérieure sera rejetée.

11.2. Les informations et réclamations doivent être adressées par écrit à l'adresse figurant dans la confirmation de commande.

11.3. Les retours ne seront acceptés qu'après accord préalable de BSH et attribution d'un numéro d'autorisation de retour. Les Produits doivent être retournés à l'aide du formulaire téléchargeable en ligne et renvoyée à l'adresse indiquée sur le document.

Les Produits doivent être retournés dans leur état et leur emballage d'origine, tels que livrés au Particulier et ne présenter aucun signe de démontage, d'installation ou d'utilisation. Ils doivent être accompagnés du numéro d'autorisation de retour fourni par BSH, ainsi que d'un Relevé d'Identité Bancaire de l'Acheteur en cas de paiement via Paypal.

11.4. Les Produits retournés et les services associés sont remboursés par BSH. BSH pourra refuser tout retour de Produits ayant fait l'objet d'une commande livrée et acceptée sans réserve, sous réserve des dispositions concernant le droit de rétractation et la garantie légale de conformité.

12. DROIT DE RETRACTATION

12.1. Rétractation de l'achat de Produits

Le Particulier dispose d'un droit de rétractation de 14 jours francs à compter du lendemain de la réception du Produit, sans justification ni motif.

Le Particulier peut exercer son droit de rétractation en complétant le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site Internet (en bas de page).

Le retour des Produits s'effectue aux frais du Particulier.

Lorsque le Particulier exerce son droit de rétractation sur :

- un appareil de gros électroménager, BSH organise le retour de l'appareil. Les frais de retour sont déduits du montant remboursé.
- un appareil de petit électroménager, le Particulier peut renvoyer le Produit par ses propres moyens ou demander que BSH organise le retour lors de l'envoi du formulaire de rétractation par email à l'adresse figurant dans la confirmation de commande. Les frais de retour sont déduits du montant remboursé.
- une pièce de rechange, accessoires ou consommables, le Particulier le/la renvoie par ses propres moyens.

Tout Produit devra être retourné en état d'être commercialisé par BSH, dans son conditionnement et son emballage d'origine au plus tard dans les 14 jours francs suivant la notification par le Particulier à BSH de sa décision de se rétracter.

BSH s'engage à rembourser intégralement le prix d'achat ainsi que les frais de livraison du ou des Produit(s) commandé(s) sauf les cas où le Particulier a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard, par virement bancaire, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle BSH reçoit effectivement le Produit en retour.

Conformément à l'article L. 221-23 du Code de la consommation, la responsabilité du Particulier peut être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. Le retour des Produits endommagés ou impropres à une nouvelle commercialisation par BSH privera ainsi dans ces conditions le Particulier de son droit à remboursement.

En cas de refus de remboursement, BSH s'engage à en informer par tout moyen le Particulier dans les meilleurs délais.

12.2. Rétractation de l'achat d'un Produit entraîne rétractation des options liées

Conformément à l'article L.221-27 du Code de la consommation, l'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance (à savoir le contrat d'achat de produit) met automatiquement fin à tout contrat accessoire (à savoir les options liées : garantie commerciale), sans frais pour le Particulier autres que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du même Code.

12.3. Rétractation des options liées (service)

Le Particulier dispose d'un droit de rétractation de 14 jours francs à compter du lendemain de la conclusion du présent contrat, sans justification ni motif.

Le Particulier peut exercer son droit de rétractation en complétant le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site (en bas de page) et en précisant que seul le service optionnel fait l'objet de la rétractation. La rétractation des options liées est possible sous réserve du respect d'un délai minimum de trois jours avant la date de livraison prévue. Lorsque le délai est respecté, BSH confirme la prise en compte de la rétractation par le Particulier.

BSH s'engage à rembourser intégralement le prix du ou des service(s), par virement bancaire, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle BSH est informé de la décision du Particulier d'exercer son droit de rétractation.

12.4. Renonciation expresse au droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de consommation, le Particulier peut renoncer expressément à l'exercice de son droit de rétractation s'il exige l'exécution d'un service avant la fin du délai de l'article L.221-18 du Code de la consommation. Tout service ayant fait l'objet d'un commencement d'exécution ne peut plus faire l'objet du droit de rétractation.

13. RESPONSABILITE

13.1 Les Produits achetés doivent être installés et utilisés en stricte conformité avec le manuel d'utilisation de l'appareil concerné. BSH recommande d'utiliser le Site Internet de la Marque le cas échéant pour obtenir ce manuel d'utilisation.

- 13.2 Les pièces détachées, accessoires et consommables sont destinés à être utilisés et mis en place exclusivement sur les Appareils de la Marque, sauf disposition expresse contraire stipulée par écrit de la part de BSH.
- 13.3 Le Particulier demeure responsable de l'installation sauf lorsqu'elle est organisée sous la responsabilité de BSH et demeure responsable de l'utilisation des Produits achetés. BSH attire l'attention sur le fait que certains Produits nécessitent d'être installés par un professionnel qualifié et certifié pour prévenir tout risque de dommages matériels et/ou préjudices corporels. L'intervention d'un professionnel est particulièrement recommandée pour l'installation, l'utilisation et l'entretien des équipements fonctionnant aux gaz, à l'électricité ou incorporant des pièces de plomberie et/ou étant raccordé à un système d'eau. BSH rappelle l'importance de se référer aux instructions figurant sur l'emballage des Produits commandés et/ou dans les manuels d'utilisation.
- 13.4 BSH ne saurait être tenu responsable en cas de réclamation résultant (a) d'une utilisation ou d'une installation non conforme du Produit, (b) d'une utilisation ou d'une installation associant le Produit à des appareils auxquels il n'est pas destiné, (c) à une mauvaise installation effectuée par une personne non mandatée par BSH (par exemple, absence de raccordement à une prise de terre, de déplacement d'appareil entraînant une coupure du cordon d'alimentation, du tuyau d'arrivée de gaz, du tuyau d'alimentation et d'évacuation des eaux), ou (d) en cas d'utilisation dans un cadre professionnel ou (e) à un cas de force majeure. BSH recommande d'être particulièrement vigilant dans la mesure où une utilisation ou une installation non recommandée pourrait occasionner des dommages corporels au préjudice du Particulier ou d'un tiers.
- 13.5 Sous réserve des dispositions relatives aux produits défectueux, la responsabilité de BSH est exclusivement limitée à la réparation des dommages corporels et matériels directs dont la preuve de l'existence et du lien de causalité est fournie par le Particulier. La réparation de tout dommage indirect et/ou financier et/ou immatériel est exclue.
- 13.6 La responsabilité de BSH ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

14. FORCE MAJEURE

L'exécution par la société BSH de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution. Sont considérés comme tels, notamment, sans que cette liste ne soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toute nature et les problèmes d'approvisionnement de la société BSH. La société BSH informera le Particulier d'un semblable cas fortuit ou de force majeure dans les sept (7) jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze (15) jours, le Particulier aurait alors la possibilité de résilier la commande en cours, et il serait alors procédé à son remboursement dans les conditions prévues à l'article « Droit de rétractation » des CGV.

15. DONNEES PERSONNELLES

- 15.1 Pour commander les Produits, le Particulier doit entrer les données nécessaires à la réalisation de la commande. Le Particulier s'engage à communiquer des informations exactes, sous peine de résiliation de plein droit du contrat par BSH signifiée par e-mail. Les informations seront supposées erronées si un e-mail adressé au Particulier devait revenir trois fois de suite ou si le Produit n'a pu être délivré pour cause d'adresse incorrecte.
- 15.2 Conformément aux lois en vigueur, BSH en tant que responsable de traitement utilise les données personnelles du Particulier collectées sur le Site Internet dans le cadre de la commande aux fins d'exécuter la commande et d'informer le Particulier sur les Produits ou les services analogues de BSH. Le cas échéant, lorsque le Particulier a valablement donné son consentement, ses données personnelles pourront être utilisées aux fins de communications marketing personnalisées. L'accès aux données du Particulier est strictement limité aux services de BSH et aux prestataires éventuels intervenant dans le traitement de la commande du Particulier.
- 15.3 BSH conserve les données personnelles aussi longtemps que nécessaire au traitement de la commande, sauf si, une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale réglementaire et/ou si le client a exercé l'un des droits qui lui est reconnu par la réglementation applicable aux traitements de données personnelles.
- 15.4 Pour toute information complémentaire sur le traitement de ses données personnelles le Particulier peut consulter la déclaration en ligne de BSH sur la confidentialité des données (<https://www.bsh-group.com/fr/confidentialite-des-donnees>)

16. CONSERVATION DU CONTRAT

16.1. En application de l'article L. 213-1 du code de la consommation et de son décret d'application du 16/02/2005, BSH s'engage à conserver et à archiver sur tous supports pendant 10 ans et à en garantir à tout moment l'accès au Particulier, les contrats conclus entre BSH et le Particulier d'une valeur supérieure ou égale à 120€ à compter de la livraison du Produit.

L'exercice de ce droit d'accès pourra être exercé en s'adressant à l'adresse suivante :

**BSH ELECTROMENAGER
SERVICES APRES VENTES
26 Avenue Michelet
93400 Saint Ouen**

16.2. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par BSH constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées sur le Site Internet.

17. PROPRIETE INTELLECTUELLE

17.1. Le nom Bosch, le logo le site internet, et autres noms des produits Bosch sont des marques déposées de la société Robert Bosch GmbH (Allemagne), pour lesquelles BSH dispose d'un droit d'utilisation, en tant que filiale du Groupe.

Le nom Siemens, le logo et autre noms des produits Siemens sont des marques déposées de la société Siemens AG (Allemagne) pour lesquelles BSH dispose d'un droit d'utilisation par licence, en tant que filiale du Groupe.

Le nom Neff, le logo, le site internet, et autre noms des produits Neff sont des marques déposées de la société BSH Hausgeräte GmbH pour lesquelles BSH dispose d'un droit d'utilisation, en tant que filiale du Groupe.

Le nom Gaggenau, le logo, le site internet et autre noms des produits Gaggenau sont des marques déposées de la société BSH Hausgeräte GmbH pour lesquelles BSH dispose d'un droit d'utilisation, en tant que filiale du Groupe.

17.2. L'utilisation des marques, logos et autres noms des Produits affichés sur le Site Internet est strictement interdite sans l'accord exprès écrit de BSH.

17.3. Tous les éléments du Site Internet sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. La reproduction ou l'utilisation de tous documents ou toutes informations diffusés sur ce Site Internet sont exclusivement autorisées à des fins strictement personnelles et privées, et moyennant mention de la source. Toute reproduction, utilisation ou diffusion de copies réalisées à d'autres fins est expressément interdite et sanctionnée pénalement.

17.4. Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination du site de la Marque en utilisant la technique dite du « framing » ou « inlining » (copier une partie ou un élément du site sur un autre site) de ce site est strictement interdit et en conséquence, aucun élément figurant sur les pages du Site Internet ne peut être partiellement ou totalement diffusé, transféré ou inséré sur un autre site, ni servir à créer des produits dérivés, sauf autorisation expresse de BSH.

18. NOTIFICATION ET COMMUNICATION

Le Particulier en communiquant ses données téléphoniques et/ou email pourra recevoir des informations relatives à sa commande par voie électronique, par sms ou par email.

En fonction des choix émis lors de l'achat, le Particulier peut recevoir des offres de la société BSH par SMS ou par email. Si le Particulier ne souhaite plus recevoir ces offres, il peut se désinscrire à tout moment en suivant les instructions figurant dans le message reçu (par mail : lien de désinscription, ou par SMS : envoi de STOP SMS).

19. CONTACT

Pour toute information relatif à votre commande, vous pouvez nous contacter :

- par téléphone (numéro non surtaxé) : 0 969 360 999
- par email à l'adresse figurant sur la confirmation de commande

20. RESILIATION DU CONTRAT

20.1. Le non-respect de l'une quelconque des obligations du Particulier autorise BSH à résilier de plein droit et sans préavis, en totalité ou en partie la commande concernée. BSH en informera le Particulier dans les meilleurs délais.

20.2. Ceci est également applicable en cas d'annulation totale ou partielle de la commande décidée unilatéralement par le Particulier, sous réserve du droit de rétractation du Particulier tel que prévu à l'article « Droit de rétractation ».

21. LANGUE FRANCAISE - LOI APPLICABLE - JURIDICTION

La langue du présent contrat est la langue Française. Le présent contrat est soumis au droit français.

Selon l'article 14 du Règlement N° 524/2013 du Parlement Européen, la Commission Européenne met à disposition des consommateurs une plateforme en ligne de résolution des litiges, accessible via le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> . L'objectif de cette plateforme est de fournir la possibilité de régler de manière extrajudiciaire les litiges qui concernent des engagements contractuels relatifs à des achats et des prestations de services en ligne.

Le Particulier a également 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 (consommation@cmap.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, seuls les tribunaux français sont compétents.

* * * * *