CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

Mise à jour : [18 Septembre 2023]

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

1.1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à tout achat de Produits et services tels que définis à l'article 2 effectué par des consommateurs majeurs capables (ci-après « **le Particulier** ») 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.

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, le cas échéant, la livraison lors d'une vente physique (ex : WOF) d'une vente hors établissement (ex : vente en réunion) ou lors d'une vente à distance (ex : sur les sites BSH et places de marché).

1.3. Toute passation de commande vaut acceptation des prix et des présentes CGV dans leur version en vigueur au moment de la formation du contrat (ci-après « **le 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 CGV en vigueur au moment de sa commande. Cette présente version des CGV régira sa relation avec BSH, quand bien même ces CGV seraient amenées à être modifiées postérieurement.

1.4. Les Produits objets des présentes sont de manière exhaustive :
- les produits de petit électroménager commercialisés par BSH et identifiés comme tels sur le Site Internet de la marque (ci-après « **PEM** »),
- les produits de gros électroménager commercialisés par BSH et identifiés comme tels sur le Site Internet de la marque (ci-après « **GEM** »),
- le cas échéant, les produits PEM ou GEM ayant un défaut esthétique et/ou ayant été utilisés lors de démonstrations ; ils sont identifiés sur la facture avec la lettre B en fin de référence (ci-après « **Produits Déclassés** »)
- le cas échéant, les pièces de rechange, accessoires et consommables, tels que les produits d'entretien ou des produits complémentaires aux produits électroménagers PEM ou GEM (ci-après les « **Pièces** ») définis ci-après ensemble « **le Produit** » ou « **les Produits** ».

En fonction du type de vente (vente physique, vente à distance ou vente hors établissement), les Produits peuvent être achetés directement sur stock physique (« Produits en enlèvement immédiat ») ou sur catalogue (« Produits en livraison »). Selon qu'il s'agisse d'une commande de Produit en enlèvement immédiat ou de Produit en livraison, différents services annexes pourront lui être proposés.

1.5. Les services annexes objets des présentes sont de manière exhaustive :
- La mise en dépôt (uniquement au magasin White Outlet Factory) ;
- La livraison;
- L'installation (uniquement pour le GEM) ;
- La reprise de l'ancien appareil ;
- L'inversion de porte ;
- L'extension de garantie (uniquement pour le GEM).

2. OFFRE - COMMANDES - CONCLUSION DU CONTRAT

2.1. Dispositions générales

2.1.1. De manière générale, BSH n'accepte les commandes que dans la mesure où le nombre de Produits commandé correspond aux besoins usuels d'un ménage pour les particuliers.

2.1.2. En cas d'erreur manifeste, notamment sur le prix, la désignation du Produit, les quantités commandées, et ceci 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 dans les meilleurs délais de cette erreur et lui permettra de renouveler sa commande dans les conditions réelles de l'offre.

2.1.3. 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.

2.2. Processus de commande pour les ventes à distance sur les Sites Internet pour lesquels BSH est éditeur

2.2.1. BSH est éditeur pour les Sites Internet des marques Bosch, Siemens, Neff et Gaggenau (ci-après « **le Site Internet** »)

2.2.2 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.

2.2.3. Le processus de commande sur le Site Internet 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 CGV 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 est une société, il doit se déclarer en tant que professionnel et devra alors renseigner le nom de la société et le numéro de TVA intracommunautaire. Le nom et le prénom de l'interlocuteur agissant pour le compte de la société doivent être renseignés.
- 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 Internet par : carte bancaire, par Paypal ou en plusieurs fois (voir article 3)
- 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.
- Si le Particulier souhaite régler sa commande en 3x ou 4x sans frais (avec l'un de nos partenaires), il est invité à poursuivre son paiement directement sur le site internet du partenaire vers lequel il est automatiquement redirigé. Le Particulier reçoit une réponse immédiate en ligne concernant l'offre de paiement en plusieurs fois sans frais selon les modalités décrites à l'article 3 ci-dessous.
- 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.

2.2.4. 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.

2.3. Processus de commande pour les ventes à distance à partir d'un devis

2.3.1. Des ventes à distance peuvent être conclues entre BSH et le Particulier dans les cas suivants :

- lors d'appel téléphonique effectué par le Particulier à BSH,
- lors d'une intervention au domicile du Particulier par un technicien BSH ou un réparateur indépendant,
- lors d'une présentation produit ou d'une démonstration culinaire par un vendeur BSH ou par un vendeur d'un commerce partenaire.2.3.2 Dans les cas listés ci-dessus, le Particulier peut recevoir un devis de BSH par courrier électronique valable 30 jours sous réserve de la disponibilité des Produits. Cette offre détaille le Produit proposé et le prix.

2.3.3. Le processus de commande se déroule tel que décrit ci-après.

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 et du prix total de la commande et après avoir lu et accepté les CGV portées à sa connaissance au moyen d'un lien présent sur la page de validation de la commande ou d'une case à cocher. Un accusé de réception de la commande est ensuite adressé par BSH au Particulier par courrier électronique.

2.4. Processus de commande pour les ventes réalisées hors établissement

2.3.1. Des ventes hors établissement peuvent être conclues entre BSH et le Particulier lorsqu'une une vente est réalisée en réunion ;

2.3.2. Dans ce cas, le processus de commande est le suivant : le Particulier remplit avec l'Expert un Bon de Commande en ligne lors de la réunion qui inclut le Produit, son prix, les coordonnées du Particulier, les présentes CGV et le mode de paiement.

2.5. Processus de commande pour les ventes physiques

Le Particulier peut effectuer une commande physiquement sur place:

- au magasin du White Outlet Factory (WOF) ;
- au Showroom Gaggenau ;
- dans les locaux du magasin partenaire qui présente et assiste à la vente pour certains Produits ;
- lors d'une vente au déballage, d'une foire ou d'un salon organisée par BSH ou pour laquelle BSH est exposant.

3. PRIX - PAIEMENT

3.1. Les prix des Produits sont ceux indiqués par BSH au moment de la commande ou sur le devis. Ils peuvent être révisés à tout moment en fonction de la conjoncture économique. BSH n'effectue pas de vente détaxée.

3.2. Les prix de tous les Produits (Produits déclassés inclus) s'entendent toutes taxes comprises, départ magasin ou entrepôt. Lorsque les frais de port sont à la charge du Particulier, le montant est indiqué au moment de la passation de commande. Des prestations complémentaires peuvent être rajoutées par le Particulier et seront à sa charge. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé en cas de défectuosité du seul emballage sous réserve des dispositions de l'article « Réclamations liées au transport ».

3.3. En fonction des moyens de paiement proposé par BSH au moment de la passation de commande, le paiement peut s'effectuer sur place par espèces dans la limite de mille euros (1 000 €), par carte bancaire par chèque, par virement sur acceptation du devis envoyé par email ou encore en cliquant sur un lien reçu par email par lequel il est invité à renseigner ses coordonnées auprès du tiers de confiance Adyen, sur un serveur sécurisé (« Pay-by-link »).

3.4. Description du processus de paiement pour les ventes en ligne

3.4.1. Sur le Site Internet, le paiement s'effectue 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.

3.4.2. 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 Internet où est affiché le récapitulatif de sa commande.

3.4.3. La sécurité des paiements effectuée sur le Site Internet 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.

3.4.4. Pour les ventes à distance dont le paiement s'effectue sur la plateforme du tiers de confiance Ayden Pay-by-link, un email récapitulatif de la commande est envoyé au Particulier à l'issue du processus de commande. Cet email contient un lien qui permet de procéder au paiement sécurisé de la commande en renseignant les coordonnées de sa carte bancaire.

3.5. Description des modalités spécifiques de paiement en 3 ou 4 fois sans frais ONEY

Le Particulier peut choisir de payer par carte bancaire en 3 ou 4 fois sans frais à condition que le montant TTC de la commande réalisée en ligne soit supérieur à 150€ et inférieure à 5000€.

3.5.1. Conditions : Cette offre est réservée aux Particuliers (personnes physiques majeures ou personnes morales) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc… ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

3.5.2. Modalités de souscription : Après avoir terminé la commande, le Particulier clique sur le « bouton paiement en 3x 4x Oney par carte bancaire ». Le Particulier est alors redirigé vers la page internet 3x 4x Oney affichant le récapitulatif détaillé de sa commande et sa demande de financement personnalisée, que le particulier doit ensuite valider. Le Particulier saisit ses informations personnelles ou, s'il dispose d'un compte 3x 4x Oney, il s'identifie au moyen des identifiants de connexion liés à son compte 3x 4x Oney. Il prend connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles il souhaite souscrire qui lui sont fournies sous format PDF afin qu'il puisse les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Il notifie ensuite son acceptation électronique par la case à cocher correspondante. Le Particulier reconnait que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le particulier et Oney Bank. S'il demande à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à la commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de la demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de financement en 3x 4x Oney.

3.5.3. Fonctionnement : Le paiement en 3 ou 4 fois sans frais par carte bancaire permet de régler la commande effectuée de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de la commande correspondant à un tiers ou à un quart de la commande ;

- deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après l'apport obligatoire pour le paiement en 3 fois et à 30, 60 et 90 jours après l'apport obligatoire pour le paiement e 4 fois.

• Le paiement en 3 fois à partir de 150€ d'achat et jusque 5000€. Exemple : Pour un achat de 150€, apport de 50€ puis 2 mensualités de 50€. Durée de paiement fractionné de 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement 0€.

• Le paiement en 4 fois à partir de 350€ d'achat et jusque 5000€. Exemple : Pour un achat de 400€, apport de 100€ puis 3 mensualités de 100€. Durée de paiement fractionné de 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement 0€.

3.5.4. Coordonnées Oney : Oney Bank - SA au capital de 51 286 585€ - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - www.orias.fr - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - www.oney.fr

3.6. Description des modalités spécifiques de paiement en 3, 4 ou 10 fois sans frais (ALMA)

BSH peut proposer à certaines périodes une facilité de paiement ou un crédit en plusieurs fois avec le partenaire ALMA avec carte bleue, Visa ou MasterCard. Ce paiement en 3 ou 4 fois est disponible pour toute commande supérieure à 50€ et inférieure à 2000€.

3.6.1. Conditions : BSH propose le service de crédit d'Alma pour le règlement des commandes et l'exécution du paiement. Cela est conditionné par l'acceptation par le Particulier des CGU ou du contrat de crédit proposé par Alma. Tout refus d'octroi de crédit par Alma pour une commande pourra entraîner l'annulation de

celle-ci. Toute résiliation des commandes qui lient le Particulier et BSH entraîne la résiliation des CGU ou du contrat de crédit entre Alma et le Particulier. Conformément à l'article 312-45 du Code de la Consommation et uniquement pour le paiement en 10 fois, le montant est payé par un crédit octroyé par ALMA SAS inscrit sur le REGAFI sous le numéro 90876.

3.6.2. Modalités de souscription du 3 ou 4 fois sans frais ALMA : Après avoir enregistré la commande avec le Particulier, une demande de paiement en 3 ou 4 fois sans frais est transmise par BSH sur le portail de « vendeur » de ALMA. Dans cette demande sont indiqués les coordonnées du Particulier, le choix du paiement en 3 ou 4 fois ainsi que le montant de la commande à payer. Le Particulier a alors le choix de payer son apport obligatoire (i) via son téléphone mobile ou (ii) en renseignant ses coordonnées bancaires sur le site ALMA ouvert par BSH. Dans ce dernier cas (ii), un code sera envoyé par SMS au Particulier pour sécuriser le paiement. En cas de paiement via le téléphone mobile (i), un SMS avec un lien est envoyé au Particulier pour qu'il renseigne ses coordonnées bancaires. En cas d'acceptation du dossier, le paiement est confirmé par ALMA sur le portail dans le dossier du Particulier. En cas de refus du dossier, BSH pourra proposer un autre mode de paiement au Particulier ou bien ne pas finaliser la commande.

3.6.3 Modalités de souscription 10 fois sans frais ALMA : Après avoir enregistré la commande avec le Particulier, une demande de crédit pour un paiement en 10 fois est transmise par BSH sur le portail de « vendeur » de ALMA. Dans cette demande sont indiqués les coordonnées du Particulier, le choix du paiement en 10 fois ainsi que le montant de la commande à payer. Le Particulier paie son apport obligatoire via son téléphone mobile. A cette fin, un SMS avec un lien est envoyé au Particulier pour qu'il transmette son RIB. En cas d'acceptation du financement, le Particulier reçoit le contrat de crédit, confirme qu'il a compris son engagement, qu'il a les moyens de le rembourser et signe le contrat en recopiant un texte d'engagement. Le paiement est confirmé par ALMA sur le portail dans le dossier du Particulier. Le refus du financement entraîne l'annulation de la commande du Particulier. Alma Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de financement en 10x Alma. Le particulier dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à son crédit.

3.6.4. Fonctionnement : Le paiement 3, 4 ou 10 fois sans frais permet de régler la commande effectuée de la façon suivante :
- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de la commande correspondant à un tiers, à un quart ou un dixième de la commande ;
- deux, trois ou neuf mensualités, correspondant chacune à un tiers, un quart ou un dixième de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après l'apport obligatoire pour le paiement en 3 fois ; à 30, 60 et 90 jours après l'apport obligatoire pour le paiement en 4 fois ; de la même manière tous les 30 jours (dernière échéance à 250 jours) pour le paiement en 10 fois.

• Le paiement en 3 fois à partir de 50€ d'achat et jusque 2000€. Exemple : Pour un achat de 150€, apport de 50€ puis 2 mensualités de 50€. Durée de paiement fractionné de 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement 0€.

• Le paiement en 4 fois à partir de 50€ d'achat et jusque 2000€. Exemple : Pour un achat de 400€, apport de 100€ puis 3 mensualités de 100€. Durée de paiement fractionné de 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement 0€.

Le paiement en 10 fois à partir de 50€ d'achat et jusque 2000€. Exemple : Pour un achat de 1000€, apport de 100€ puis 9 mensualités de 100€. Crédit sur 9 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement 0€.

3.6.5. Coordonnées Alma : Financement consenti sous réserve de l'acceptation par ALMA SAS 176 avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly-sur-Seine, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 839 100 575.

3.7. Description des modalités spécifiques de paiement en 10, 12, 20, 24 ou 36 fois (COFIDIS)

BSH peut proposer à certaines périodes un crédit en plusieurs fois avec le partenaire COFIDIS. Le paiement en 10, 12, 20, 24 ou 36 fois est disponible pour toute commande supérieure à 100€ et inférieure à 3000€ effectuée en boutique (par exemple dans le White Outlet Factory (« WOF ») de BSH), lors d'une foire ou un salon ou hors établissement (par exemple lors d'une vente en réunion par un de nos vendeurs à distance indépendants).

3.7.1. Conditions : BSH propose le service de crédit de COFIDIS pour le règlement des commandes et l'exécution du paiement. Cela est conditionné par le Particulier des conditions générales ou du contrat de crédit proposé par COFIDIS. Tout refus d'octroi de crédit par COFIDIS pour une commande entrainera l'annulation de celle-ci. Toute résiliation des commandes qui lient le Particulier et BSH entraîne la résiliation des conditions générales ou du contrat de crédit entre COFIDIS et le Particulier. Conformément à l'article 312-45 du Code de la Consommation, le montant est payé par un crédit octroyé par COFIDIS inscrit sur le REGAFI sous le numéro 10981.

3.7.2. Modalités de souscription 10, 12, 20, 24 ou 36 fois COFIDIS : Après avoir enregistré la commande avec le Particulier, une demande de crédit pour un paiement en 10, 12, 20, 24 ou 36 fois est transmise par BSH sur le portail « Cofidis for you » de COFIDIS. Dans cette demande sont indiqués, outre le choix du paiement en 10, 12, 20, 24 ou 36 fois et le montant de la commande à payer, la référence de la commande, les informations d'identification et les coordonnées de contact du Particulier, sa situation familiale ainsi que son RIB et une copie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité. Le Particulier sera ensuite invité à remplir un formulaire de demande de crédit sur le portail « Cofidis for you » de COFIDIS via son smartphone uniquement. Le Particulier devra fournir les informations relatives à

sa situation financière ainsi que tout justificatif demandés par COFIDIS. En cas d'acceptation du financement, le Particulier reçoit le contrat de crédit, confirme qu'il a compris son engagement, qu'il a les moyens de le rembourser et signe le contrat via son smartphone également. Le paiement est confirmé par COFIDIS sur le portail « Cofidis for you » dans le dossier du Particulier. Le refus du financement entraîne l'annulation de la commande du Particulier. COFIDIS se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de financement. BSH n'est pas informée des motifs du refus de financement. BSH organisera la livraison ou l'enlèvement de la commande à compter de l'acceptation de la demande de financement par COFIDIS. Le Particulier dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à son crédit. L'exercice du droit de rétractation s'effectue auprès de COFIDIS selon la procédure prévue à cet effet par COFIDIS.

3.7.3. Fonctionnement : Le paiement en 10, 12, 20, 24 ou 36 fois COFIDIS permet de régler la commande effectuée en dix, douze, vingt, vingt-quatre ou trente-six mensualités, correspondant chacune respectivement à un dixième, un douzième, un vingtième, un vingt-quatrième ou un trente-sixième de la commande, prélevées tous les 30 jours. Le premier prélèvement est effectué au plus tôt 8 jours après l'acceptation du dossier par COFIDIS. Les prélèvements mensuels suivant ont lieu le 1er, le 5, le 10, le 12 ou le 15 du mois, au choix du Particulier. En fonction de la date d'introduction du dossier, deux prélèvements peuvent avoir lieu le premier mois.

3.7.4 . TAEG :

- Paiement en 10 fois à partir de 100€ d'achat et jusque 3000€ : TAEG fixe de 12,90%. Exemple : pour un achat de 360€, 10 mensualités de 39,87€. Crédit sur 10 mois au TAEG fixe de 12,90%. Coût du financement 38,87€.
- Paiement en 12 fois à partir de 100€ d'achat et jusque 3000€ : TAEG fixe de 12,90%. Exemple : pour un achat de 360€, 12 mensualités de 33,87€. Crédit sur 12 mois au TAEG fixe de 12,90%. Coût du financement 46,44€.
- Paiement en 20 fois à partir de 100€ d'achat et jusque 3000€ : TAEG fixe de 12,90%. Exemple : pour un achat de 360€, 20 mensualités de 21,87€. Crédit sur 20 mois au TAEG fixe de 12,90%. Coût du financement 77,40€.
- Paiement en 24 fois à partir de 100€ d'achat et jusque 3000€ : TAEG fixe de 12,90%. Exemple : pour un achat de 360€, 24 mensualités de 18,87€. Crédit sur 24 mois au TAEG fixe de 12,90%. Coût du financement 92,88€.
- Paiement en 36 fois à partir de 100€ d'achat et jusque 3000€ : TAEG fixe de 12,90%. Exemple : pour un achat de 360€, 36 mensualités de 13,87€. Crédit sur 36 mois au TAEG fixe de 12,90%. Coût du financement 139,32€.

Dans le cadre d'offres commerciales temporaires, BSH peut proposer à certaines périodes le paiement en 10 fois sans frais ou en 20 fois sans frais, TAEG 0% et coût du financement 0€.

3.7.5. Coordonnées de COFIDIS : COFIDIS, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 67 500 000 €, dont le siège social est situé à VILLENEUVE D'ASCQ (59866), 61 Avenue Halley, Parc de la Haute Borne, immatriculée au RCS de Lille Métropole, sous le numéro 325 307 106.

4. FACTURE

Une facture est établie par BSH sur la base des données communiquées par le Particulier. Elle est nécessaire pour bénéficier de la garantie sur le Produit. La date d'achat est certifiée par la facture émise par BSH. Le Particulier ne pourra solliciter aucun changement de données de facturation (adresse ou autre) après que la facture a été établie.

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, lorsque celui-ci prend physiquement possession du Produit. Dans le cas où BSH aide le Particulier au chargement du Produit dans son véhicule, cette opération est sous l'entière responsabilité du Particulier.

6. PRODUITS EN ENLEVEMENT IMMEDIAT – MISE EN DEPOT

6.1. Les Produits en enlèvement immédiat doivent être enlevés le jour même par le Particulier. Par exception et uniquement en cas de vente au magasin White Outlet Factory, le Particulier peut gratuitement et pendant 72h, sur accord préalable de BSH, laisser le Produit en dépôt. Tout dépassement de cette durée sera facturé cinq (5) euros par Produit et par semaine en dédommagement des frais occasionnés par le dépôt, conformément à l'article 1947 du Code civil. Toute semaine entamée est due.

6.2. Le Produit mis en dépôt ne sera remis au Particulier que sur présentation de sa facture d'achat accompagnée d'une pièce d'identité au même nom. Si le Particulier souhaite confier le retrait à un mandataire de son choix, ce dernier devra présenter, en plus de la facture d'achat et la pièce d'identité du Particulier, sa propre pièce d'identité, ainsi qu'une procuration signée du Particulier.

6.3. Conformément à l'article 1929 du Code civil, BSH ne sera pas tenue des accidents de force majeure causés au Produit mis en dépôt.

6.4. Conformément à l'article 1948 du Code civil, BSH pourra conserver le Produit jusqu'à l'entier paiement des sommes dues.

7. LIVRAISON - DISPONIBILITE

7.1. Les Produits en livraison sont livrés en France métropolitaine, en Corse, dans les îles Françaises reliées par la route 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.

7.2 La livraison des Produits se fait aux frais du Particulier, sauf s'il en est autrement convenu au moment de la passation de commande, et n'inclut pas l'installation ou la mise en service du Produit.

7.3. La livraison peut se faire soit par colis, soit par transporteur en fonction du volume du Produit :

- Pour les Produits livrés par transporteur, BSH s'engage à mettre le Particulier en contact avec le transporteur afin de définir les modalités de livraison.
- En cas d'absence le jour de la livraison du Produit livré par colis, le Particulier pourra choisir un nouveau créneau de livraison en cliquant sur le lien qui lui sera envoyé par email ou éventuellement demander à être livré dans un point-relais de son choix.
- En cas d'absence le jour de la livraison des 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.

7.4. 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. Le Particulier a la possibilité d'émettre des réserves. 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.

7.5. 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.

8. INSTALLATION

8.1. L'installation du Produit est réalisée sous la responsabilité du Particulier. Elle doit être réalisée en France métropolitaine, en Corse, dans les îles Françaises reliées par la route ou à Monaco Pour certains Produits GEM, en livraison, un service d'installation standard peut être proposé. Pour bénéficier de ce service, le Particulier doit ajouter le service dans le panier au moment de la commande du Produit GEM ; cela ne pourra pas être fait a posteriori.

8.2. L'offre d'installation par BSH d'un Produit GEM comprend :
- La désinstallation de l'ancien appareil : produit vidangé, dégivré, vidé de son contenu ;
- Le déballage et la reprise de l'emballage du nouvel emballage ;
- Les raccordements nécessaires à son fonctionnement : électrique – arrivée d'eau et tuyau de vidange – arrivé de gaz ;

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

8.3. Les installateurs ne sont pas habilités à effectuer des travaux de menuiserie, plomberie et électricité. **Pour les appareils encastrables, la prestation n'intègre pas d'éventuels travaux de montage, habillage de porte, ni de menuiserie.** L'exécution de cette prestation exige que l'installation soit déjà existante et conforme aux normes.

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

9. ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE

9.1. BSH applique les dispositions des articles L541-1 et s. du Code de l'environnement ainsi que toute disposition légale ou règlementaire future de quelque nature que ce soit s'y afférant. 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. BSH informe sur la facture d'achat du Particulier ou par tout moyen approprié conforme à la réglementation, le coût de ce traitement.

9.2. BSH garantit que les substances, seules ou contenues dans des préparations, qu'il a incorporées pour les Produits ont été utilisées conformément aux dispositions relatives à l'enregistrement, à l'autorisation et à la restriction des substances chimiques (Règlement REACH).

9.3. En application de l'article L. 541-10-13 du Code de l'environnement, BSH est enregistré aux registres des producteurs des filières ci-dessous sous les identifiants :
-n°FR000930_05PQCG pour les Equipements Electriques et Electroniques dits EEE,
-n°FR000930_01JDUN pour les emballages ménagers,
-n°FR000930_03ONDB pour le papier graphique,
-n°FR000930_06BKGU pour les piles et accumulateurs.
Ces identifiants uniques attestent de la conformité de BSH au regard de ses obligations d'enregistrement et de déclaration de mise sur le marché auprès des éco-organismes de référence pour chaque filière (Ecosystem pour les EEE, Citeo pour les emballages ménagers et le papier, Screlec pour les piles et accumulateurs).

9.4. 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, sauf si le Particulier le refuse expressément, soit en décochant la case sur le site, soit en l'exprimant au chauffeur le jour de la livraison Le Particulier peut également solliciter les services d'enlèvement existants dans certaines communes de France. Afin d'organiser la reprise de l'appareil usagé, BSH transmettra les coordonnées du Particulier au transporteur.

10. DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES

BSH en tant que constructeur et vendeur s'engage à ce que les pièces de rechange indispensables à l'utilisation des Produits PEM ou GEM (hors esthétique et accessoires) soient disponibles pendant une durée de :

- Dix (10) ans pour tous les Produits PEM, hors aspirateurs traineaux,
- Treize (13) ans pour les aspirateurs traineaux avec et sans sac et les aspirateurs-balais multifonction (Unlimited),
- Quinze (15) ans pour les tous les Produits GEM.

Cette durée commence à courir à compter de la date de fabrication du Produit figurant sur la plage signalétique des Produits. Pour identifier et lire cette date, se référer aux instructions du Site Internet. Le détail des éléments constituants l'engagement BSH de durée de disponibilité des pièces détachées est publié sur le Site Internet, sur la page dédiée aux Services sous « Pièces détachées ».

11. DROIT DE RETRACTATION

11.1. Principe : absence de droit de rétractation

Le Particulier est informé qu'il ne dispose d'aucun droit de rétractation. Par conséquent, il est entendu que le Particulier ayant fait un achat au magasin WOF, ou encore lors d'une vente au déballage à l'occasion d'une foire ou d'un salon, ne bénéficie pas d'un droit de rétractation. Dans tous les cas, le droit de rétractation est exclu pour les biens personnalisés ou confectionnés selon les spécifications du consommateur (article L. 221-28 du code de la consommation), comme par exemple pour les achats de réfrigérateur-congélateur ou cave à vin pour lesquels le Particulier a demandé l'inversion du sens d'ouverture de la porte.

Par ailleurs, lors d'une Foire ou d'un Salon, une fois le bon de commande signé et le paiement reçu par BSH, la commande est ferme et définitive, comme indiqué par voie d'affichage sur le stand ainsi que sur le bon de commande.
Art L. 224-59 du Code de la consommation : « Avant la conclusion de tout contrat entre un consommateur et un professionnel à l'occasion d'une foire, d'un salon ou de toute manifestation commerciale relevant du chapitre II du titre VI du livre VII du code de commerce, le professionnel informe le consommateur qu'il ne dispose pas d'un délai de rétraction. »
Art. L. 224-60 du Code de la consommation : « Les offres de contrat faites dans les foires et les salons mentionnent l'absence de délai de rétractation en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent. »

11.2. Exception : droit de rétractation pour les ventes à distance et les ventes hors établissement

11.2.1. Rétractation de l'achat de Produits

Le Particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter du lendemain de la réception du Produit, sans justification ni motif. BSH offre seize (16) jours supplémentaires (trente jours au total) de rétractation possible pour les produits PEM, produits GEM et Produits Déclassés à l'exclusion des Pièces.

Le Particulier peut exercer son droit de rétractation en remplissant le formulaire de rétractation remis lors de la commande et/ou transmis par email lors de la confirmation de commande.

Les frais de renvoi des Produits sont à la charge du Particulier. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du Particulier au moment de la conclusion du contrat, BSH récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature, conformément à l'article L.221-23 du code de la consommation.

Tout Produit doit être mis à disposition de BSH par le Particulier, nettoyé, protégé pour éviter les chocs durant le transport et en état d'être commercialisé par BSH, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication par le Particulier à BSH de sa décision de se rétracter.

Si le paiement a d'ores et déjà été réalisé, BSH s'engage à rembourser intégralement le prix d'achat du Produit, ainsi que les frais de livraison du Produit commandé (sur la base des coûts de livraison standard), déduction faite des frais d'expertise du produit irréparable le cas échéant, ainsi que des services optionnels souscrits par le Particulier au moment de la passation de sa commande.

Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Particulier lors du paiement initial, sauf accord exprès du Particulier. Il intervient dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle BSH a été informé de la décision du Particulier d'exercer son droit de rétractation. En cas de paiement via Paypal, un Relevé d'Identité Bancaire pourra être demandé au Particulier pour procéder au remboursement. BSH pourra différer le remboursement jusqu'à récupération des biens.

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 le Particulier de son droit au remboursement. BSH s'engage à informer par tout moyen le Particulier dans les meilleurs délais de son refus de procéder au remboursement.

11.2.2. 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 met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le Particulier autres que ceux prévus aux articles L 221-23 à L. 221-25 du Code de la Consommation.

11.2.3. Rétractation des options liées (service)

Le Particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter du lendemain de la conclusion du Contrat, sans justification ni motif qu'il peut exercer en remplissant le formulaire de rétractation remis lors de la commande et/ou transmis par email lors de la confirmation de commande, 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 (3) 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) (à l'exception des frais optionnels engagés pour la livraison), par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Particulier lors du paiement initial, sauf accord exprès du Particulier. Le remboursement intervient dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle BSH est informé de la décision de rétractation.

11.2.4. 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.

12. GARANTIE

12.1 Garantie légale

12.1.1 BSH reste tenu de la garantie légale de conformité du Produit (articles L.217-1 à L.217-16 du Code de la consommation) comme il est décrit dans l'encadré ci-dessous et de la garantie légale des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

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 définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il 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 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 porté 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 à 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.

12.1.2 Si la garantie légale de conformité s'applique à un bien qui peut faire l'objet d'un renvoi par voie postale, sans entrainer pour le consommateur d'inconvénient majeur ou des frais disproportionnés au regard de sa valeur, le consommateur expédie ce bien au vendeur par cette voie. Le consommateur n'est pas tenu d'assurer, ni de prendre un charge le transport du bien hors envoi postal.

12.1.3 Certains appareils peuvent être connectés à un téléphone portable type smartphone pour être commandés à distance via l'application Home Connect. Pour ces appareils, BSH fournit des mises à jour logicielles, y compris des mises à jour de sécurité, afin d'améliorer ou de préserver les performances de l'appareil connecté. Pour utiliser ces fonctions de commande à distance, l'application Home Connect est téléchargée sur le smartphone de l'utilisateur final qui crée un compte personnel puis appaire son appareil comme précisé dans le manuel d'utilisation. A défaut, BSH ne pourra pas assurer la réception des informations concernant les mises à jour. Lorsque l'utilisateur final connecte son appareil via l'application Home Connect, il autorise BSH à fournir des mises à jour logicielles dites « nécessaires » pour maintenir la conformité du service numérique ou des mises à jour dites « non nécessaires » lorsqu'elles visent simplement à améliorer les fonctionnalités existantes de l'appareil, à ajouter des fonctions ou des contenus supplémentaires. Pour que ces mises à jour soient effectivement installées sur l'appareil, l'utilisateur final doit suivre les instructions d'installation qui lui sont fournies lorsqu'une nouvelle mise à jour est disponible. Les mises à jour de logiciels sont fournies pendant dix (10) ans après la date d'achat de l'appareil, lorsque cela est nécessaire pour maintenir les fonctions de base de l'appareil. De plus amples informations concernant les logiciels et leur mise à jour, sont disponibles sur l'application Home Connect.

12.2 Garantie commerciale

12.2.1 La garantie commerciale est de deux ans à compter de la date de facturation pour les ventes à distance de tous Produits GEM et PEM toutes marques confondues et de trois ans pour les ventes physiques ou hors établissement . Elle s'applique conformément aux Conditions Générales de Garantie BSH à retrouver sur le Site Internet dans la rubrique « Les Services ».

12.2.2 Les pièces détachées, accessoires et consommables ne bénéficient pas d'une garantie commerciale, sauf disposition particulière liée au produit acheté.

12.2.3 Pour les appareils GEM, une extension de garantie peut être souscrite par le Particulier 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.

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

12.2.5 Le Particulier fait appel au service après-vente de BSH pour bénéficier de ses droits en matière de garantie dont les coordonnées figurent sur la confirmation de commande ou sur le Site Internet.

13. RECLAMATIONS LIEES AU TRANSPORT

13.1. En cas de vice apparent lié au transport (emballage endommagé, carton ouvert, produit abîmé, etc.) constaté au moment de la livraison des Produits, le Particulier doit 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 figurant sur le devis ou confirmation de commande A défaut, la livraison sera réputée parfaite et toute réclamation ultérieure sera rejetée. A réception de la demande de retour, et après accord préalable de BSH, BSH organise le retour des Produits.

13.2. Les Produits doivent être retournés nettoyés et protégés, tels que livrés au Particulier et ne présenter aucun signe de démontage, d'installation ou d'utilisation.

13.3. Les Produits retournés, et le cas échéant les services annexes associés, sont remboursés par BSH. En cas de paiement via Paypal, un Relevé d'Identité Bancaire peut être demandé au Particulier pour procéder au remboursement. BSH peut refuser tout retour de Produits ayant fait l'objet d'une commande acceptée et livrée sans réserve, sous réserve des dispositions relatives au droit de rétractation et à la garantie légale de conformité.

14. RESPONSABILITE

14.1. Les Produits achetés doivent être installés, utilisés et entretenus en stricte conformité avec le manuel d'utilisation du Produit concerné. BSH recommande d'utiliser le Site Internet pour obtenir ce manuel d'utilisation si nécessaire.

14.2. En cas d'installation par le Particulier, celui-ci demeure responsable de l'installation et 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.**

14.3. 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 ou intervention technique 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), (d), d'une installation en dehors de la France métropolitaine, de la Corse, des îles française reliées par la route ou de Monaco, ou (e) en cas d'utilisation dans un cadre professionnel ou (f) 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.

14.4. Sous réserve des dispositions légales impératives, 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.

14.5. 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.

15. 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, les épidémies ou pandémies. 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.

16. DONNEES PERSONNELLES

16.1. Pour commander les Produits, le Particulier doit fournir à BSH les données nécessaires à la réalisation de la commande. Il 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 délivrée pour cause d'adresse incorrecte. Pour un meilleur service, BSH se réserve le droit de prendre contact avec le Particulier pour vérification des informations saisies.

16.2. Conformément à la règlementation en vigueur, BSH en tant que responsable de traitement utilise et transfère au transporteur et/ou à l'installateur les données personnelles du Particulier aux fins d'exécuter sa commande. Ces données sont également utilisées aux fins d'informer le Particulier sur les Produits ou services analogues proposés par BSH et peuvent être dans ce cadre transmises aux prestataires marketing de BSH.

16.3. 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 règlementation applicable aux traitements de données personnelles.

16.4. Pour en savoir plus sur la politique de protection des données personnelles de BSH, le Particulier peut consulter la page internet suivante: https://www.bsh-group.com/fr/confidentialite-des-donnees.

17. CONSERVATION DU CONTRAT CONCLU PAR VOIE ELECTRONIQUE

17.1. En application de l'article L. 213-1 du code de la consommation et de son décret d'application du 16 février 2005, BSH s'engage à conserver et à archiver sur tous supports pendant dix (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

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

18. NOTIFICATION ET COMMUNICATION

Le Particulier en communiquant ses coordonnées téléphonique et/ou email pourra être informé par BSH de l'avancement de sa commande, de sa livraison, ou des opérations relatives à l'échange ou au retour de son produit. 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. RESOLUTION DU CONTRAT

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

20. PROPRIETE INTELLECTUELLE

20.1. 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 BSH.
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.

20.2. L'utilisation des marques, logos et autres noms attachées aux Produits ou à BSH est strictement interdite sans l'accord exprès écrit de BSH.

20.3. Tous les éléments des sites internet dont BSH est éditeur sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. La reproduction ou l'utilisation de tous documents ou toutes informations diffusés sur ces sites 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.

20.4. Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination des sites Internet dont BSH est éditeur 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 des sites 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.

21. CONTACT

Pour toute information relative à sa commande, le Particulier peut contacter BSH par téléphone ou par email à l'adresse figurant sur le devis ou confirmation de commande.

22. LANGUE FRANCAISE - LOI APPLICABLE - JURIDICTION

22.1**.** La langue du Contrat est la langue française. Le Contrat est soumis au droit français. En cas de litige, et à défaut de résolution amiable, seuls les tribunaux français sont compétents.

22.2. 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.

22.3. 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 est irrecevable.

*** * * * * * ***