

SA BSH Home Appliances NV
Rue Picard straat 7 – Box 400
B – 1000 Bruxelles - Brussel
www.bosch-home.be

Herstellings / Réparations:
Tel.: 02/475.70.01
E-mail:
bru-repairs@bshg.com

Onderdelen / Pièces détachées:
Tel.: 02/475.70.01
E-mail:
bru-sparesparts@bshg.com



Conditions générales de vente Bosch Flagship store

Les présentes conditions s'appliquent aux ventes conclues dans le magasin (Bosch Flagship store) entre BSH Home Appliances SA, dont le siège social est situé à 1000 Bruxelles, rue Picard 7, boîte 400 et connue sous le numéro d'entreprise 0465.054.226 (ci-après dénommée "BSH") et toute partie souhaitant effectuer un achat (ci-après dénommée "Client") (BSH et le Client sont ci-après dénommés conjointement "Parties") d'appareils électroménagers, d'accessoires, de produits d'entretien et de pièces de rechange pour certains biens (ci-après dénommés "Produits").

1. Commande

BSH confirme automatiquement la commande par e-mail au Client à l'adresse e-mail fournie par le Client, sous réserve que l'adresse e-mail saisie soit correcte. L'e-mail de confirmation contient un lien vers les conditions générales de vente.

2. Livraison

2.a. Produits d'entretien et de pièces détachées:

La livraison des accessoires, produits d'entretien et pièces détachées s'effectue par l'intermédiaire d'un partenaire logistique BSH à une adresse désignée par le Client. Toutefois, les frais de transport ne sont pas inclus dans le prix des livraisons à domicile. Le Client reconnaît avoir connaissance du fait que la livraison et l'expédition des Produits sont soumises aux conditions générales de livraison du partenaire logistique et reconnaît les accepter. Les délais de livraison indiqués par BSH ne sont pas contraignants et ne sont donnés qu'à titre indicatif, compte tenu de la livraison par l'intermédiaire du partenaire logistique. BSH s'engage toutefois à livrer les Produits dans un délai moyen de 4 jours ouvrables.

2.b. Pour les petits appareils électroménagers:

La livraison est effectuée par un partenaire logistique de BSH, qui contactera le Client **dans les 2 à 3 jours ouvrables suivant la commande, sous réserve que l'appareil soit en stock**, pour la livraison de l'appareil. Les frais de transport sont inclus dans le prix pour une livraison de base au rez-de-chaussée.

2.b. Pour les gros appareils ménagers:

La livraison des gros appareils ménagers est assurée par un partenaire logistique de BSH, qui contactera le client **dans les 2 à 3 jours ouvrables suivant la commande, sous réserve que l'appareil soit en stock**, pour la livraison de l'appareil. À ce moment-là, l'ancien appareil peut être repris si nécessaire, à condition qu'il soit

immédiatement prêt à être enlevé. Les frais de transport pour une livraison de base au rez-de-chaussée sont inclus dans le prix. Le client a la possibilité de faire appel à des services payants et supplémentaires (tels que la livraison sur un étage et l'installation) réalisés par le partenaire logistique ou par un spécialiste technique de BSH. Les conditions d'installation peuvent être trouvées sur le site web. Ces services **payants** sont proposés au client au moment où il passe sa commande.

En raison de la livraison via le partenaire logistique, les délais de livraison indiqués par BSH ne sont pas contraignants et sont simplement indicatifs. BSH s'engage à livrer les produits dans un délai moyen de 4 jours ouvrables. Le non-respect des délais de livraison indiqués ne peut en aucun cas être invoqué pour obtenir une indemnisation ou la résiliation ou l'annulation du contrat de vente.

3. Paiement

Sauf accord contraire entre les Parties, tous les montants dus sont payables immédiatement au siège social de BSH, au plus tard au moment de la commande.

4. Garantie légale

Conformément à la loi belge du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection du consommateur en matière de vente de biens de consommation, BSH garantit ses Produits contre les défauts de conformité pendant une période de 24 mois à compter de la livraison. Le Client s'engage à notifier à BSH, dans un délai de deux mois après qu'il ait constaté une non-conformité des Produits, par lettre recommandée mentionnant le numéro de commande. Les parties acceptent que si le défaut devient apparent plus de 6 mois après la livraison, le client doit prouver que ce défaut existait déjà au moment de la livraison. La garantie est limitée au remplacement ou à la réparation de la commande, sans frais (main-d'œuvre, matériel et frais d'expédition), dans un délai raisonnable. BSH se réserve le droit de ne pas procéder au remplacement ou à la réparation si ce remplacement ou cette réparation est impossible ou disproportionné. Être disproportionné signifie que les coûts pour BSH, comparés à une forme alternative de compensation, seraient déraisonnables en tenant compte : de la valeur de la commande sans l'absence d'accord, de la gravité de l'absence d'accord, de la question de savoir si la forme alternative de compensation est réellement possible sans inconvénient sérieux pour le client. Une réduction de prix appropriée ou la résiliation de la vente n'est possible que si le client ne peut prétendre à la réparation ou au remplacement ou si BSH n'a pas effectué la réparation ou le remplacement dans un délai raisonnable.

Les parties acceptent que le client ne puisse en aucun cas prétendre à la résiliation du contrat de vente si le défaut de conformité est mineur. Toute réclamation devient caduque s'il apparaît que les produits ont été appliqués de manière incorrecte, si les directives et le manuel de BSH n'ont pas été respectés ou s'il est établi contre toute attente que les défauts ne sont pas imputables à BSH.

5. Procédure de plainte

Toute réclamation concernant des dommages visibles aux marchandises livrées ou collectées doit être formulée par écrit sur les documents d'accompagnement au moment de la livraison ou de la collecte, et signée pour accord par une personne responsable de BSH. Il en va de même pour les livraisons incorrectes ou incomplètes.

Les dommages causés par notre partenaire logistique doivent être notés sur les documents d'accompagnement au moment de la livraison.

Plaintes : Tout client peut contacter le personnel du service clientèle de BSH. Ils sont joignables tous les jours par téléphone : *téléphone Bosch : 02/475.70.01* ou par e-mail *Bru-careline@bshg.com*.

6. Réserve de propriété

BSH se réserve la propriété de tous les Produits livrés par elle jusqu'au moment du paiement intégral du prix de tous les Produits livrés ou à livrer par BSH, ainsi que de toutes les créances que BSH a ou aura à l'encontre du Client du fait du non-respect des conditions générales, y compris les frais de traitement et de gestion.

7. Responsabilité

BSH n'est en aucun cas responsable des dommages indirects, tels que la perte de revenus, de clientèle, etc. La responsabilité de BSH est en tout cas limitée à la valeur du Produit, quel que soit le fondement juridique de la responsabilité de BSH. Les produits sont expédiés par le partenaire logistique de BSH. BSH n'est donc pas responsable si le délai de livraison est dépassé par la faute du partenaire logistique, ni en cas de perte des Produits ou de grève. Le client est conscient des risques liés au transport et doit adresser toute question à ce sujet au partenaire logistique.

8. Protection des données à caractère personnel

BSH collecte les données à caractère personnel du Client immédiatement lors de la passation de la commande ou indirectement par le biais, par exemple, de l'utilisation de cookies qui sont utilisés sur le site web. BSH transmet les données à caractère personnel du Client,

nécessaires à la livraison des appareils, aux partenaires logistiques de BSH chargés de la livraison des appareils. BSH, en tant que responsable du traitement, traite les données à caractère personnel du Client dans le but de pouvoir exécuter ses obligations contractuelles en rapport avec la vente, le cas échéant avec des objectifs de marketing pour lesquels le Client a donné son autorisation valable. Le Client a le droit d'accéder à ses données à caractère personnel, de les rectifier, de les effacer, de limiter le traitement et de s'opposer au traitement. Le Client a également le droit à la portabilité des données. Cela signifie le droit de recevoir toutes les données à caractère personnel fournies par le Client sous une forme structurée, commune et lisible par machine et le droit de transférer ces données à un autre responsable du traitement sans que BSH y fasse obstacle. Pour exercer ces droits, il faut remplir le formulaire web à l'adresse <https://datarequest.bsh-group.com>. Le Client peut également envoyer un e-mail à Data-Protection-BF@bshg.com ou une lettre à l'adresse susmentionnée de BSH. En outre, le Client a le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de contrôle de la protection des données. Pour toute information complémentaire concernant le traitement des données à caractère personnel, la déclaration de confidentialité peut être consultée sur : <https://www.bsh-group.com/be/fr/protection-des-donnees>.

9. Général

Les présentes conditions générales ne peuvent être modifiées que par un accord écrit, dûment signé par BSH et le Client. La nullité de l'une des dispositions des présentes conditions générales n'affectera pas la validité des autres dispositions des présentes conditions générales et n'entraînera pas la nullité de ces dispositions. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et déclare en accepter l'ensemble des dispositions, conditions et prix. Le Client s'engage à informer BSH sans délai de tout changement d'adresse par lettre recommandée. Seul le droit belge est applicable aux présentes conditions générales et aux conséquences juridiques qui en découlent. Les litiges auxquels les présentes conditions générales peuvent donner lieu relèvent de la compétence de l'arrondissement judiciaire choisi par le demandeur conformément aux dispositions de l'article 624 du Code judiciaire belge.

Version 09/2021