

CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE COMMERCIALE 10 ANS
SUR LE MOTEUR DU ROBOT PATISSIER BOSCH MUM Series 8 OptiMUM

Conditions de garantie fabricant de BSH Electroménager, 26-28 avenue Michelet, 93400 Saint-Ouen, France

Les conditions ci-dessous exposent les conditions et le champ d'application de la prestation de BSH Electroménager au titre de la garantie commerciale. Elles n'affectent pas les obligations de garanties légales dues par le vendeur au consommateur. Les clients finaux peuvent faire valoir ces droits gratuitement, sans préjudice de notre garantie.

BSH Electroménager reste tenu de la garantie légale de conformité du Produit (articles L.217-1 à L.217-16 du Code de la consommation) et de la garantie légale des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil

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

- peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-12 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 (y compris pour les Produits Déclassés), à l'exception des pièces détachées vendues pour lesquelles ce délai est de six mois ;

- bénéficie d'une extension de garantie de 6 mois pour les Produits achetés après le 01.01.2022, lorsque le produit est réparé par BSH pendant la période de garantie légale de conformité ; ce qui porte la durée totale de la garantie légale à 30 mois ;

Pour les produits achetés après le 01.01.2022, lorsque le Produit est remplacé par BSH pendant la période de garantie légale de conformité de 24 mois à défaut d'avoir pu le réparer, le produit de remplacement bénéficie d'une nouvelle garantie légale de conformité de 24 mois.

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

La garantie légale de conformité ne s'applique pas aux pièces détachées fournies gratuitement pendant la période de garantie de l'appareil.

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. L217-3 du Code de la Consommation :

« (...) Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

3° Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée

par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. »

Art. L. 217-5 du Code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1°) Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2°) Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3°) Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4°) Il est mis à jour conformément au contrat. »

I. – En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants:

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage. »

II. – Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre : 1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ; 2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou 3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. – Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

Art. L. 217-7 du Code de la Consommation

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans. »

Art. L. 217-28 du Code de la Consommation

« Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

Art. L. 217-8 du Code de la consommation

« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section. Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil. Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

Art. L. 217-9 du Code de la consommation

« (...) Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur. »

Art. L. 217-10 du Code de la consommation

« La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur. La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur. »

Art. L. 217-11 du Code de la Consommation

« La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur. Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement. »

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. » [...]

En outre, nous accordons une garantie pour nos appareils aux clients finaux sous réserve des conditions suivantes :

1. La garantie s'applique à tous les robots pâtisseries Bosch MUM Series 8 OptiMUM fabriqués par nos soins et portant le code produit MUM9... ("appareil") achetés à partir du 1er décembre 2022.

2. Afin de conclure le contrat de garantie, le client final doit enregistrer son appareil sur notre site Internet <https://www.bosch-home.fr/mybosch/enregistrer-produit> dans les 6 mois suivant la date de la facture d'achat, en indiquant le E-Nr. Pour l'enregistrement, le client final doit créer un compte utilisateur sur notre site Internet, s'il n'existe pas déjà. Le contrat de garantie ne sera conclu que lorsque le client final aura reçu de notre part, par e-mail, la confirmation de l'enregistrement ainsi que les conditions de garantie.

3. Sous la condition d'enregistrement par le client final mentionnée ci-dessus, nous accordons une garantie en cas de défaut du moteur qui est manifestement dû à un défaut de matériel et/ou de fabrication, si celui-ci nous est signalé immédiatement après sa découverte et dans le délai de garantie

conformément à la clause 6. Si le défaut se manifeste dans les 24 mois suivant la livraison, il est présumé être un défaut de matières et/ou de fabrication. Veuillez noter que cette garantie ne couvre pas les pannes de boîte de vitesses mais uniquement les pannes de moteur. La boîte de vitesses est couverte par la garantie du fabricant de 2 ans. Pour les biens d'occasion, ce délai est de 12 mois.

4. Les déviations mineures qui ne portent pas atteinte à la performance et l'utilisation du moteur, ne sont pas couvert par la garantie. Les dommages ou défauts causés par les effets chimiques et électrochimiques de l'eau et/ou, plus généralement, par des conditions environnementales anormales, n'entraînent aucune obligation de garantie, pas plus que les dommages résultant de conditions d'utilisation inappropriées ou du contact de l'appareil avec des substances inadaptées. De même, aucune garantie ne peut être assumée pour des défauts causés par des dommages de transport dont nous ne sommes pas responsables, une installation et un montage incorrects, une mauvaise utilisation, une utilisation non domestique, un manque de soin ou le non-respect des instructions d'utilisation ou de montage. La garantie ne s'applique pas si des réparations ou des interventions ont été effectuées par des personnes non autorisées par nous à cet effet ou si nos appareils ont été équipés de pièces de rechange, supplémentaires ou accessoires qui ne sont pas des pièces d'origine, et si la réparation ou l'intervention par une personne non autorisée, ou l'équipement avec des pièces qui ne sont pas des pièces d'origine, a entraîné un défaut.

5. L'exécution de la garantie sera effectuée de telle sorte que le moteur défectueux sera, à notre discrétion, réparé ou remplacé gratuitement par un moteur sans défaut. La garantie couvre le coût des pièces de rechange nécessaires (en cas de réparation) ou d'un nouveau moteur (en cas de remplacement du moteur). Les composants remplacés deviendront notre propriété.

6. La période de garantie du moteur est de 10 ans à compter de la date d'achat par le premier client final. L'exécution de la garantie ne prolonge pas la période de garantie et ne renouvelle pas la période de garantie. La période de garantie pour les pièces de rechange installées ou le nouveau moteur prend fin avec la période de garantie de l'appareil entier.

7. Le client final ne peut prétendre à aucune autre réclamation ou droit autre que ceux spécifiés ci-dessus dans le cadre de cette garantie.

8. Afin de faire valoir ses droits à cette garantie, le client final doit signaler les défauts à notre service consommateur.

Par conséquent, les options de contact suivantes sont à la disposition du client final : par téléphone, par e-mail (voir notre site web : <https://www.bosch-home.fr/france/reparationpetitelectromenager>). Le client final peut trouver les coordonnées respectives dans le mode d'emploi de son produit. En outre, il doit présenter la facture d'achat indiquant la date de livraison ou au moins la date d'achat. Les appareils qui peuvent être raisonnablement transportés (par exemple dans une voiture particulière) et pour lesquels un service de garantie est demandé en référence à cette garantie doivent être livrés ou envoyés à notre centre technique agréé ou à notre service après-vente. Les réparations sur le lieu d'installation ne peuvent être demandées que pour les appareils en fonctionnement stationnaire (fixe).

9. L'Acheteur a la possibilité de faire appel gratuitement au Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris pour le règlement d'un différend relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, en utilisant le formulaire à sa disposition sur le site internet du CMAP (www.cmap.fr) par courrier électronique (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 ou si les parties ne souhaitent pas faire appel à un médiateur, seuls les tribunaux français sont compétents.

10. Les présentes conditions générales s'appliquent en France métropolitaine, dans les îles françaises reliées par la route, en Corse et à Monaco pour des appareils achetés et utilisés en France métropolitaine pour un usage domestique privé. Dans les COM, (Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint Barthélemy, Saint-Martin, Wallis-et-Futuna et la Polynésie française) BSH couvre 2 ans de garantie Pièces détachées uniquement. Si un appareil est expédié et utilisé dans un autre pays de l'UE/AELE ("pays de destination") qui répond aux exigences techniques (par exemple, tension, fréquence, etc.) du pays de destination et est adapté aux conditions environnementales respectives, les conditions de garantie du pays de destination s'appliquent si nous disposons d'un réseau de service après-vente dans

ce pays. Vous pouvez les demander auprès du service après-vente BSH du pays de destination. Si l'appareil est expédié vers des pays situés en dehors de l'UE/AELE, la garantie ne s'applique pas.

11. Vos données personnelles recueillies dans le cadre de la garantie font l'objet d'un traitement informatique permettant à BSH et ses éventuels prestataires d'assurer les services après-vente qui y sont rattachés et, sous réserve de votre consentement, de vous envoyer des informations et offres commerciales. Ces données pourront également être utilisées afin de vous informer par courrier postal des actualités de la marque des appareils achetés, ou pour vous proposer de souscrire à une extension de garantie lorsque votre garantie commerciale arrivera à échéance.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du service- après-vente sauf si une durée plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. Pour toute information complémentaire sur le traitement de vos données personnelles et l'exercice de vos droits, vous avez la possibilité de consulter la politique de confidentialité des données de BSH sur le site internet : <https://www.bsh-group.com/fr/confidentialite-des-donnees>.

12. Veuillez prendre note des offres éventuelles d'extension de garantie proposées par notre service consommateurs.