

# Conditions générales des contrats Total Care by Bosch.



# BOSCH

Les dispositions suivantes, qui décrivent les conditions et le champ d'application des prestations des contrats Total Care by Bosch, Total Care Protect Plus et Total Care Protect Plus & Maintain, n'influent en rien sur les obligations légales de garantie incombant au vendeur, conformément à la loi belge du 1er septembre 2004, dans le cadre du contrat de vente avec le Client.

## 1. Champ d'application des prestations et conditions relatives au contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch

- 1.1. Ce contrat est uniquement applicable aux appareils installés en Belgique pour une utilisation domestique. Les appareils suivants sont couverts par le contrat: les réfrigérateurs américains, les machines à espresso entièrement automatiques encastrables et les fours vapeur.
- 1.2. Le présent contrat ne peut être conclu pour les appareils électroménagers qui ont plus de 84 mois à compter de la date d'achat. Par date d'achat, nous comprenons la date de vente de l'appareil entre le revendeur et le client ; toute exception à cette règle sera confirmée par écrit par un représentant de Bosch.
- 1.3. Pendant la durée du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch, Bosch assure via son propre service après-vente la réparation gratuite de tous les vices matériels et/ou de fabrication démontables, pour autant que Bosch ait été informée desdits vices endéans les 5 jours calendriers après leur constatation et durant la période du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch. De plus une visite d'entretien annuelle de l'appareil sera effectuée.
- 1.4. Le respect du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch s'opère:
  - Par une réparation: en d'autres termes, par la réparation de l'appareil ou le remplacement de composants selon le bon vouloir de Bosch.
  - Par un entretien: en d'autres termes, par une visite d'entretien annuelle de l'appareil, selon les points définis dans la checklist entretien de l'appareil.
  - Par une assistance téléphonique 24/24 pour tout renseignement sur le fonctionnement et les caractéristiques de l'appareil.
  - Par un test de sécurité de l'installation électrique de l'appareil (selon les possibilités).
- 1.5. Pour les appareils électroménagers de moins de 84 mois à compter de la date d'achat, l'appareil peut être remplacé gratuitement par un autre de performance équivalente lorsque, selon Bosch, la réparation mentionnée au point précédent est impossible ou inappropriée sur le plan économique. Bosch sera responsable de la livraison, de l'installation et de l'enlèvement de l'ancien appareil. A l'exception de l'utilisation d'un lift externe qui est, quant à lui, à la charge du Client, ainsi que la modification et/ou l'adaptation des meubles si cela s'avérait indispensable pour le placement du nouvel appareil. Toutefois pour les appareils âgés de plus de 84 mois, une remise de minimum 10% sera appliquée sur le prix du marché le plus bas constaté au moment du remplacement de celui-ci.
- 1.6. Si le contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch n'est pas applicable, les frais de réparation et autres prestations fournies (déplacement, transport, pièces détachées) seront facturés au Client selon les tarifs en vigueur. Ceux-ci peuvent être retrouvés sur notre site web; rubrique "Nos Services".
- 1.7. Le contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch ne peut pas être transféré à d'autres appareils.
- 1.8. Les prestations fournies dans le cadre du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch ne seront prises en considération que sur présentation du contrat.
- 1.9. Bosch ne fournit dans le cadre du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch aucune prestation relative à des composants qui ne sont pas mentionnés dans le Contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch ou qui ne sont pas livrés par Bosch.
- 1.10. Sans préjuger ce qui précède, le client aura dès la première année du contrat toujours la possibilité d'acquiescer un nouvel appareil Bosch s'il présente de meilleures performances que l'appareil actuel, tout en profitant d'une remise (cette remise sera au minimum de 10% sur le prix marché appliqué le plus bas constaté au moment de la demande). Bosch sera responsable de la livraison, de l'installation et de l'enlèvement de l'ancien appareil. A l'exception de l'utilisation d'un lift externe qui est, quant à lui, à la charge du Client, ainsi que la modification et/ou l'adaptation des meubles si cela s'avérait indispensable pour le placement du nouvel appareil.
- 1.11. Bosch se réserve le droit après 1 an, si un ou plusieurs éléments du prix d'achat, tels que les matières premières, les biens des fournisseurs, les salaires, les coûts publics et/ou les coûts de transport, est/sont revu(s) à la hausse, d'adapter le prix. Le Client sera informé par écrit ou par e-mail des circonstances et de l'adaptation du prix. Le Client a le droit de résilier le contrat par écrit endéans les 30 jours à compter de la date à laquelle il a été informé de l'augmentation du prix, à défaut de quoi le contrat et l'augmentation de prix se trouvent maintenus.

## 2. Champ d'application des prestations et conditions relatives au contrat Total Care Protect Plus by Bosch

- 2.1. Ce contrat est uniquement applicable aux appareils installés en Belgique pour une utilisation domestique. Les appareils suivants sont couverts par le contrat: lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, réfrigérateurs, surgélateurs, fours encastrables, tables de cuisson, hottes et micro-ondes.
- 2.2. Le présent contrat ne peut être conclu pour les appareils électroménagers qui ont plus de 36 mois à compter de la date d'achat. Par date d'achat, nous comprenons la date de vente de l'appareil entre le revendeur et le client ; toute exception à cette règle sera confirmée par écrit par un représentant de Bosch.
- 2.3. Pendant la durée du contrat Total Care Protect Plus by Bosch, Bosch assure via son propre service après-vente la réparation gratuite de tous les vices matériels et/ou de fabrication démontables, pour autant que Bosch ait été informée desdits vices endéans les 5 jours calendriers après leur constatation et durant la période du contrat Total Care Protect Plus by Bosch.
- 2.4. Le respect du contrat Total Care Protect Plus Bosch s'opère:
  - Par une réparation: en d'autres termes, par la réparation de l'appareil ou le remplacement de composants selon le bon vouloir de Bosch.
  - Par une assistance téléphonique 24/24 pour tout renseignement sur le fonctionnement et les caractéristiques de l'appareil.
- 2.5. L'appareil peut être remplacé gratuitement par un autre de performance équivalente lorsque, selon Bosch, la réparation mentionnée au point précédent est impossible ou inappropriée sur le plan économique. Bosch sera responsable de la livraison. L'utilisation d'un lift externe, l'installation du nouvel appareil, la désinstallation de l'ancien appareil, ainsi que la modification et/ou l'adaptation des meubles si cela s'avérait indispensable pour le placement du nouvel appareil sont quant à eux, des services payants à la charge du Client,
- 2.6. Si le contrat Total Care Protect Plus by Bosch n'est pas applicable, les frais de réparation et autres prestations fournies (déplacement, transport, pièces détachées) seront facturés au Client selon les tarifs en vigueur. Ceux-ci peuvent être retrouvés sur notre site web; rubrique "Nos Services"; sous rubrique "Service de réparation".
- 2.7. Le contrat Total Care Protect Plus by Bosch ne peut pas être transféré à d'autres appareils.
- 2.8. Les prestations fournies dans le cadre du contrat Total Care Protect Plus by Bosch ne seront prises en considération que sur présentation du contrat.
- 2.9. Bosch ne fournit dans le cadre du contrat Total Care Protect Plus by Bosch aucune prestation relative à des composants qui ne sont pas mentionnés dans le contrat ou qui ne sont pas livrés par Bosch.
- 2.10. Bosch se réserve le droit après 1 an, si un ou plusieurs éléments du prix d'achat, tels que les matières premières, les biens des fournisseurs, les salaires, les coûts publics et/ou les coûts de transport, est/sont revu(s) à la hausse, d'adapter le prix. Le Client sera informé par écrit ou par e-mail des circonstances et de l'adaptation du prix. Le Client a le droit de résilier le contrat par écrit endéans les 30 jours à compter de la date à laquelle il a été informé de l'augmentation du prix, à défaut de quoi le contrat et l'augmentation de prix se trouvent maintenus.

## 3. Durée des contrats Total Care Protect Plus et Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch

- 3.1. Le contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch et le contrat Total Care Protect Plus by Bosch sont conclus pour une durée de minimum 12 mois et ils sont tacitement renouvelés après la période de 12 mois pour une durée indéterminée si les contrats ne sont pas résiliés par écrit ou par e-mail par l'une des parties, moyennant un préavis de un mois.
- 3.2. En cas de soupçon, de violation du contrat par le Client (en ce compris en cas de défaut de paiement de trois factures consécutives), ou si lors de la souscription de celui-ci via les canaux autres que nos spécialistes techniques de Bosch, l'appareil n'est pas en bon état Bosch est en tout temps autorisé à résilier le contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch ou le contrat Total Care Protect Plus by Bosch avec effet immédiat. Par bon état, Bosch entend que l'appareil est en bon état de fonctionnement. Bosch peut également, dans certains cas, facturer les prestations nécessaires à la remise en conformité de l'appareil et ce avec un devis préalablement effectué aux tarifs en vigueur. Ceux-ci peuvent être retrouvés sur notre site web; rubrique "Nos Services"; sous rubrique "Service de réparation".
- 3.3. Bosch est en droit de modifier les présentes conditions en tout temps. A cet effet, Bosch communique au Client les conditions modifiées par écrit ou par e-mail, en indiquant la date de l'entrée en vigueur. Si le Client n'accepte pas les conditions modifiées, il est alors autorisé à résilier le contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch ou le contrat Total Care Protect Plus by Bosch dans les 30 jours dès la notification, par avis écrit ou par e-mail adressé à BSH Home Appliances sa. A défaut, les conditions modifiées sont considérées acceptées.
- 3.4. Les prestations fournies conformément au contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch et au contrat Total Care Protect Plus by Bosch n'entraînent pas de prolongation de la période du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch et du contrat Total Care Protect Plus by Bosch et ne donnent pas lieu à un nouveau contrat Total Care Protect Plus & Maintain ou Total Care Protect Plus by Bosch.

3.5. Le présent contrat est valable jusqu'à la fin de vie de l'appareil. Si l'appareil est remplacé lors de la période du contrat, celui-ci prend fin sans aucune indemnités dues. Sauf, si le remplacement doit avoir lieu lors des 12 premiers mois du contrat (voir point 3.1), un montant égal au nombre de mois restant, sera facturé afin d'honorer la durée minimale d'engagement. (Sont concernés, tous les appareils du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch et uniquement les appareils de moins de 84 mois pour le contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch.) Un nouveau contrat, avec les références du nouvel appareil devra être signé si le Client le souhaite.

3.6. En cas de vente ou de cession de l'appareil, le contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch ou le contrat Total Care Protect Plus by Bosch ne peuvent être cédés au nouveau propriétaire.

#### 4. Exclusions du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch et du contrat Total Care Protect Plus by Bosch

4.1. Les prestations dans le cadre du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch et du contrat Total Care Protect Plus by Bosch, ne valent pas sur les composantes fragiles (par ex. le verre, le plastique, le caoutchouc ou des ampoules), les défauts à la suite d'une utilisation négligente ou sur des défauts minimes et insignifiants pour l'utilisation de l'appareil. Par ailleurs, le contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch et le contrat Total Care Protect Plus by Bosch ne couvrent pas les dégâts dus:

- au transport qui ne relève pas de la responsabilité de Bosch ;
- à l'usure normale, à une mauvaise utilisation, à un défaut d'entretien ou à des modifications ;
- à un usage autre que domestique ;
- à des réparations entreprises par le Client ou par des tiers.

Les prestations dans le cadre du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch et du contrat Total Care Protect Plus by Bosch ne valent pas sur:

- un mauvais raccordement électrique, une sécurisation insuffisante, une interruption du courant électrique, un détachement insuffisant ou des réactions chimiques ou électrochimiques, l'effet de l'eau, la corrosion;
- des contraintes environnementales anormales en général;
- un contact avec des matières hostiles;
- une dégradation causée intentionnellement ou par négligence par le Client ou un tiers; par exemple: Corps étrangers dans l'appareil ;
- au non-respect des instructions, directives ou prescriptions d'utilisation de Bosch ainsi que toute autre forme d'utilisation inadaptée.

#### 5. Exécution de l'entretien par un spécialiste technique Bosch pour le contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch

- L'entretien par un spécialiste technique Bosch ne dispense pas le client d'entretenir l'appareil de façon régulière et en aucun cas ne peut être assimilé à une remise à neuf de l'appareil.
- L'entretien se limite à l'appareil lui-même, il ne s'agit pas d'un contrôle de l'installation.
- L'entretien inclus la maintenance, le contrôle et le réglage de l'appareil ; plus d'informations sur notre site web; rubrique "Nos Services".
- Si, au cours de l'exécution d'un entretien, le spécialiste technique remarque qu'il est nécessaire de remplacer certaines pièces, le nécessaire sera fait.
- Lors de l'entretien, le remplacement des pièces consommables (par exemple: lampes, filtres, paniers,...) pourra être proposé et fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

#### 6. Modalités de paiement

6.1. Le prix renseigné est payable par domiciliation SEPA dès la réception de la facture. Les montants s'entendent TVA comprise. Le prix indiqué constitue la somme totale à payer chaque mois.

6.2. La facturation s'effectue mensuellement.

6.3. Le premier paiement sera prélevé par domiciliation SEPA, au prorata, le mois qui suit la signature du contrat. Sera également prélevé au même moment, le montant du mois en cours. Ensuite, le paiement aura lieu tous les mois par domiciliation SEPA et aux tarifs mensuels définis. Chaque prélèvement couvre une période d'un mois. Par conséquent, la première année, il est possible qu'il y ait deux encaissements dans un mois civil.

6.4. Si, pendant la durée du contrat, le Client ne souhaite plus payer celui-ci par domiciliation SEPA, le Client devra en informer Bosch par écrit ou par e-mail. Dans ce cas, la domiciliation SEPA sera bloquée et le Client sera responsable du paiement ponctuel des montants dus au titre du contrat.

6.5. Si le Client n'a pas payé sa dette à l'échéance, il devra, après que BSH lui a accordé par écrit sans frais un délai supplémentaire de 14 jours calendrier pour s'acquitter de sa dette, en plus du montant restant dû, les intérêts de retard au taux légal en vigueur sur le montant restant dû. En outre, BSH a le droit de facturer une indemnité forfaitaire couvrant les coûts du recouvrement amiable de la dette de: a) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ; b) 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros ; c) 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

#### 7. Obligations du Client

7.1. Le Client s'engage à avertir, dans les 5 jours calendriers, Bosch de chaque défaut ou dysfonctionnement et s'engage à donner l'accès à l'appareil, pour rendre possible le contrôle ou les réparations nécessaires.

7.2. Le Client s'engage à payer chaque mois, pendant la durée contractuelle, la redevance prévue dans la confirmation du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch ou du contrat Total Care Protect Plus by Bosch.

7.3. Tombent également à charge du Client:

- la consommation d'énergie;
- l'utilisation de l'appareil avec le plus grand soin ;
- le respect des instructions, directives ou prescriptions d'utilisation de Bosch.

#### 8. Responsabilité

8.1. Le Client ou un représentant de celui-ci doit être présent et à disposition, pendant toute la durée de l'accomplissement de la prestation d'entretien ou de la réparation, dans le bâtiment.

8.2. Ces conditions ne portent pas sur des réclamations étendues ou autres – en particulier sur la réparation de dégâts n'ayant pas trait à l'appareil – si la responsabilité de Bosch n'est pas confirmée légalement.

8.3. Bosch ne peut pas être tenue responsable de désagréments ou de dégâts dus à l'utilisation d'Internet, et plus particulièrement à une panne du système, à l'intrusion de tiers ou de virus, ou à un quelconque fait considéré comme cas de force majeure par la jurisprudence.

8.4. Sous réserve de dispositions légales impératives, toute responsabilité de Bosch est exclue pour les dommages qui n'affectent pas l'appareil ainsi que pour les dommages consécutifs (par ex. dégâts d'eau et dommages environnementaux etc.).

#### 9. Droit de révocation

9.1. Le Client a le droit d'informer Bosch qu'il renonce au contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch ou du contrat Total Care Protect Plus by Bosch, et ce, sans avoir à payer d'indemnité ni à en fournir le motif dans les 14 jours calendriers à compter du jour qui suit la souscription du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch ou du contrat Total Care Protect Plus by Bosch.

9.2. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier Bosch de sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Le Client peut également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site web; rubrique "droit de retour".

9.3. Si le Client utilise cette option, Bosch enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par courriel). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

9.4. Effets de la rétractation: En cas de rétractation de la part du Client du présent contrat, Bosch rembourse tous les paiements reçus du Client sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où Bosch est informé de la décision de rétractation du présent contrat. Toute prestation exécutée, lors de cette période de droit de rétractation, sera quant à elle facturée aux tarifs en vigueur. Ceux-ci peuvent être retrouvés sur notre site web; rubrique "Nos Services"; sous rubrique "Service de réparation". Cette indemnité sera payable directement à la réception de la facture.

9.5. Bosch procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client a convenu expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Bosch se réserve le droit de ne pas rembourser en liquides. Ce délai est réputé respecté si le Client le renvoie bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

9.6. Si le Client renonce au contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch ou au contrat Total Care Protect Plus by Bosch, passé le délai de 14 jours, à compter du jour qui suit la souscription au contrat, une indemnité minimum de 3 mois sera due ainsi que, le cas échéant, le paiement des montants de la/les prestation(s) exécutée(s) aux tarifs en vigueur. Ceux-ci peuvent être retrouvés sur notre site web; rubrique "Nos Services"; sous rubrique "Service de réparation". Cette indemnité sera payable directement à la réception de la facture.

9.7. La faute ou le défaut éventuel de l'appareil, pendant toute la durée d'exécution du contrat, pour n'importe quelle raison, ne donne pas au Client le droit de suspendre ou de rompre celui-ci le contrat, ou d'exiger une indemnité de n'importe quelle nature.

#### 10. Règlement d'une intervention ou signalement de modifications

10.1. Veuillez noter les données de la plaque de signalisation en cas de demande de réparation durant la période du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch ou du contrat Total Care Protect Plus by Bosch. Des informations supplémentaires sur la plaque de signalisation et son emplacement sur l'appareil peuvent être obtenues sur notre site web; rubrique "Nos Services".

10.2. En cas de réclamation au titre du contrat, de modification de vos données personnelles et bancaires ou de vente/cession de l'appareil, veuillez prendre contact avec le service d'assistance de Bosch:

- sur notre site web; rubrique "Nos Services"; sous rubrique "Contact & info"
- par téléphone au numéro 02/475.70.01
- par écrit à l'adresse SA BSH Home Appliances, Rue Picard 7 - Box 400, 1000 Bruxelles.

10.3. Le jour de la réparation, veuillez garder la preuve du contrat Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch ou du contrat Total Care Protect Plus by Bosch à portée de main pour le présenter à notre spécialiste technique.

#### 11. Protection des données à caractère personnel

11.1. Bosch collecte directement les données personnelles du client lors de la demande de réparation ou de l'acceptation du devis, le cas échéant.

11.2. Bosch, en tant que responsable du traitement, traite les données personnelles du client aux fins d'exécuter ses obligations contractuelles découlant de la demande de réparation et, le cas échéant, aux fins de marketing pour lesquelles le client a valablement donné son consentement.

11.3. Le client a le droit d'obtenir l'accès à ses données personnelles, leur rectification, leur effacement, la limitation de leur traitement ainsi que le droit de s'opposer à leur traitement dans les limites prévues par la loi. Le client a également le droit d'obtenir la portabilité de ses données, c'est-à-dire le droit de recevoir les données personnelles le concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et le droit de transmettre ces données à un autre responsable de traitement sans obstacle de la part de Bosch. L'exercice de ces droits s'effectue en remplissant le formulaire en ligne disponible à l'adresse suivante: <https://datarequest.bsh-group.com>. Le client peut également envoyer un email à mailto: DataProtection-BE@bshg.com ou par courrier postal à l'attention de Bosch conformément à l'article 10.2.. Le Client a en outre le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données.

11.4. Pour toute information complémentaire au sujet du traitement des données à caractère personnel par Bosch, le Client peut consulter la déclaration sur la protection des données de Bosch sur notre site web; rubrique "protection des données".

#### 12. Généralités

12.1. La nullité de toute disposition des présentes conditions ne portera aucunement préjudice à la validité des autres dispositions, et n'entraînera pas la nullité de ces dernières.

12.2. Le Client déclare avoir lu les présentes conditions générales et accepter l'ensemble des dispositions, conditions et prix qui y sont renseignés.

12.3. Le contrat entre Bosch et le Client est conclu dans la langue du client.

12.4. Les présentes conditions et les conséquences juridiques qui en découlent sont régies par le droit belge uniquement. Tout litige découlant des présentes conditions relève de la compétence de l'arrondissement juridique choisi par la partie requérante, conformément aux dispositions de l'article 624 du Code judiciaire belge.