SA BSH Home Appliances NV – Rue Henri-Joseph Genesse 1/Henri-Joseph Genessestraat 1 – 1070 Bruxelles-Brussel

Conditions générales de livraison et d'installation du gros électroménager en Belgique (version 1.2026)

Introduction
Ces conditions générales sont conclues d'une part entre la SA BSH Home Appliances, ayant son siège social à 1070 Bruxelles, Rue Henri-Joseph Genesse 1 et connue sous le numéro d'entreprise 0465.054.226 (e-mail BRU-Installation@bshg.com – téléphone: Bosch: 02/475.70.01 – Siemens: 02/475.70.02 - Neff: 02/475.70.03 - Gaggenau: 02/475.70.08) (ci-après dénommée « BSH ») et d'autre part par toute personne (ci-après dénommée « Acheteur ») (« BSH » et « Acheteur » sont ci-après dénommés conjointement « Parties ») ayant acheté des produits (ci-après dénommés « appareils ») qui doivent être livrés et installés chez l'Acheteur.

Article 1 – Conditions générales
• Le terme « installation » regroupe tous les services relatifs au placement et au raccordement de l'appareil. La pré-installation doit être effectuée conformément à la description reprise dans le manuel d'installation. Les biens immobiliers ne subissent aucune modification.
• Si l'installation ne peut être réalisée en raison d'une pré-installation non conforme, les frais de déplacement seront facturés pour chaque commande.
• Toute prestation complémentaire non reprise dans les forfaits proposés sera facturée en régie - en fonction des possibilités techniques et des tarifs en vigueur au moment de la demande.
• Toute prestation dérogeant aux conditions mentionnées dans les articles 2, 3 et 4 sera facturée selon les tarifs en vigueur au moment de la demande.
• Pour toute prestation complémentaire qui peut être réalisée en fonction des possibilités techniques, un devis peut être demandé via BRU-Installation@bshg.com.
• Toute dérogation à notre procédure d'installation doit être mentionnée sur la copie du bon de livraison et retournée à BRU-Installation@bshg.com dans les deux jours calendrier suivant la livraison.

Article 2 – Conditions pour la livraison d'un appareil
• Le forfait est d'application pour chaque commande d'appareils électroménagers.
• Le forfait est unique par commande (adresse de livraison unique).
• La livraison de base comprend uniquement la livraison à la porte d'entrée au rez-de-chaussée.
• La livraison est effectuée par le partenaire logistique de BSH, qui contactera l'Acheteur dans les 2 à 3 jours ouvrables suivant la commande, à condition que l'appareil soit en stock.
• Si la livraison doit être effectuée plus haut que le troisième étage ou si l'appareil ne peut pas être livré par ascenseur ou escalier, les frais d'un lift externe et d'une place de parking réservée sont pris en charge par l'Acheteur.

Article 3 – Conditions pour la désinstallation d'un ancien appareil
• L'appareil doit être facilement accessible.
• Les éléments extérieurs de l'appareil doivent être retirés au préalable (plinthes, panneaux décoratifs, etc.).
• L'installation électrique doit être conforme et facilement accessible.
• L'ancien appareil est retiré du bâtiment de la même façon qu'est livré le nouvel appareil.
• Pour chaque appareil avec un raccordement à l'eau : Le raccordement à l'eau doit être conforme, facilement accessible et sur un robinet existant.
• Pour chaque appareil avec un raccordement au gaz : Le raccordement doit être conforme et facilement accessible.

Article 4 – Conditions et explications détaillées des services pour l'installation d'un appareil
• Conditions générales
o L'installation électrique doit être conforme aux normes suivantes : l'installation doit être conforme, facilement accessible et à la bonne distance pour le raccordement, avec le bon câble à disposition pour le nouvel appareil.
o Pour chaque appareil avec un raccordement à l'eau :
  - Le raccordement à l'eau doit être conforme, facilement accessible, sur un robinet existant et à la bonne distance pour le raccordement, avec le bon tuyau à disposition pour le nouvel appareil.
o Pour chaque appareil avec un raccordement au gaz :
  - Le raccordement sur le robinet de gaz doit être conforme, facilement accessible et à la bonne distance pour le raccordement, avec le bon tuyau à disposition pour le nouvel appareil.
o Lors de l'installation d'une hotte à évacuation, le système d'évacuation d'air doit être conforme aux consignes d'installation de l'appareil.
• Services compris pour chaque type d'appareil
o Désemballage de l'appareil et reprise du matériel d'emballage.
o Nivellement de l'appareil et, si nécessaire, réglage des pieds.
o Raccordement électrique.
o Test de fonctionnement.
o Remise du mode d'emploi au client.
o Brèves explications concernant le fonctionnement.
• Services non compris dans le forfait (ces services peuvent être demandés et seront facturés en régie selon les possibilités)
o Modification de la découpe du plan de travail (à l'exception des matériaux synthétiques et du granite), des meubles de cuisine, etc.
o Modification de la porte décorative si celle-ci est trop grande pour être fixée sur le nouvel appareil (à l'exception d'une finition haute brillance, des matériaux synthétiques et des profils spéciaux).
o Démontage et montage d'éléments extérieurs (plinthes, outils décoratifs, etc.)
o Modification des gicleurs pour butane/propane.
o Contrôle et analyse du système d'évacuation d'air d'une hotte.
o Découpe spécifique pour le montage d'une hotte.
o Appliquer/enlever du silicone.
• Services compris dans l'installation par groupe de produit
o Lave-linge :
  - o Déverrouillage du tambour.
  - o Raccordement sur un robinet existant.
  - o Raccordement du tuyau de vidange sur un système existant et conforme.
  - o Toute fixation de la porte décorative existante.
o Lave-vaisselle :
  - o Raccordement sur un robinet existant.
  - o Raccordement du tuyau de vidange sur un système existant et conforme.
  - o Tout placement de l'appareil dans le meuble de cuisine.
  - o Toute fixation de la porte décorative existante.
o Sèche-linge :
  - o Tout raccordement du tuyau de vidange.
  - o Toute fixation de la porte décorative existante.
o Réfrigérateur, surgélateur, Side-by-side, cave à vin (services en fonction du type d'appareil) :
  - o Placement de l'appareil dans le meuble de cuisine.
  - o Fixation de la porte décorative existante.
  - o Changement du sens d'ouverture de la porte à condition que l'appareil soit équipé de charnières réversibles.
  - o Raccordement sur un robinet existant.
  - o Placement du filtre à eau.
o Four, micro-ondes :
  - o Placement de l'appareil dans le meuble de cuisine.
  - o Fixation de la porte décorative existante.
o Machine à espresso, four vapeur (services en fonction du type d'appareil) :
  - o Placement de l'appareil dans le meuble de cuisine.
  - o Fixation de la porte décorative existante.
  - o Raccordement sur un robinet existant.
  - o Placement du filtre à eau.
o Table de cuisson :
  - o Contrôle de l'épaisseur du plan de travail.
  - o Contrôle de la tension suivi par le raccordement électrique.
  - o Tout raccordement sur le robinet de gaz.
o Cuisinière :
  - o Tout raccordement sur le robinet de gaz.
o Hotte :
  - o Installation de la hotte à l'aide du nouveau kit de montage.
  - o Tout raccordement sur le système d'évacuation d'air.

Article 5 - Paiement
Les interventions doivent être payées au comptant au moment de la commande ou au plus tard avant la livraison selon les modalités prévues dans les Conditions générales de vente à distance communiquées à l'Acheteur au moment de la commande. Les services payants doivent être annulés au moins 48 heures avant la livraison. Les annulations tardives pour les services payants seront facturées.

SA BSH HOME APPLIANCES NV

Article 6 – Dommages
L'Acheteur a le droit de refuser un appareil si celui-ci est endommagé à la livraison. L'Acheteur doit l'indiquer clairement sur le bon de livraison. BSH peut proposer une compensation à l'Acheteur s'il accepte de garder l'appareil endommagé.
Les plaintes concernant une installation défectueuse ou des dommages à l'intérieur de l'appareil doivent être faites par écrit à BSH dans les 48 heures suivant la livraison ou l'installation (BRU-Installation@bshg.com).

Article 7 – Protection des données personnelles
BSH rassemble les données à caractère personnel de l'Acheteur immédiatement lors de la demande de livraison et d'installation.
En tant que responsable du traitement des données, BSH traite les données à caractère personnel de l'Acheteur dans le but de remplir ses obligations contractuelles suite à la demande de livraison et d'installation et, si nécessaire, à des fins de marketing pour lesquelles l'Acheteur a fourni son consentement légal.
L'Acheteur a le droit de consulter ses données à caractère personnel, de les rectifier, de les effacer, de les restreindre et de s'opposer à leur traitement. L'Acheteur a également le droit à la portabilité des données. Cela signifie le droit de recevoir toutes les données à caractère personnel fournies dans un format structuré, commun et lisible par machine, ainsi que le droit de les transférer à un autre responsable de traitement sans que BSH y fasse obstacle.
Afin de pouvoir exercer ces droits, l'Acheteur doit compléter le formulaire en ligne sur https://datarequest.bsh-group.com. L'Acheteur peut également envoyer un e-mail à Data-Protection-BE@bshg.com ou une lettre à l'adresse BSH susmentionnée. En outre, l'Acheteur a le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle pour la protection des données à caractère personnel.
Pour toute information complémentaire concernant le traitement des données à caractère personnel vous pouvez consulter la déclaration de confidentialité à l'adresse suivante : https://www.bsh-group.com/be/fr/gegevensbescherming.

Article 8 – Général
Ces conditions peuvent uniquement être modifiées par accord écrit, dûment signé par l'Acheteur et BSH.