

Conditions générales de vente à distance BSH Home Appliances SA (version 9.2026)

1. Introduction

Ces conditions générales engagent, d'une part, BSH Home Appliances SA, dont le siège social se situe à 1070 Bruxelles, Rue Henri-Joseph Genessee 1, et dont le numéro d'entreprise est 0465.054.226 (dénommée ci-après "BSH"), et d'autre part, toute personne (dénommée ci-après le "Client") qui désire acheter à distance (en ligne, via les techniciens ou par téléphone) des appareils électroménagers, accessoires, produits d'entretien, pièces de rechange et des places pour des événements culinaires (dénommés ci-après "Produits"). BSH et le client sont dénommés ci-après conjointement les "Parties". BSH livre uniquement en Belgique. Les présentes conditions s'appliquent uniquement aux personnes physiques et aux non-commerçants. Le Client qui désire effectuer un achat certifie qu'il est habilité à le faire. Les personnes qui se déclarent inaptes en vertu des dispositions des articles 1123 et suivants du code civil ne peuvent en aucun cas effectuer des achats. Les Parties conviennent que les rapports juridiques qui existent entre elles sont exclusivement régis par ces conditions générales de vente. Si une règle fait défaut, il sera fait référence aux prescriptions légales pour "vente à distance" appliquées par la Loi belge du 21 décembre 2013 portant insertion du titre VI « Pratiques du marché et protection du consommateur » dans le Code de droit économique.

2. Objet

Les présentes conditions s'appliquent à la vente à distance par BSH sur le territoire belge. Ces conditions ont pour but de définir les modalités de vente entre BSH et le Client en ce qui concerne la commande, le service, le paiement et la livraison. Elles définissent les démarches nécessaires pour effectuer une commande et garantissent le suivi de cette commande entre les parties contractantes.

3. Commande

Le Client a la possibilité de commander via les numéros de référence. La commande en ligne ne peut être traitée que si le Client s'est enregistré via le site web ou via un collaborateur de BSH. Dans tous les cas, l'identification du Client doit contenir au minimum les informations suivantes, que le Client garantit exactes et sincères : les Produits sélectionnés avec les numéros de commande (le Client doit vérifier ceux-ci avant de valider sa commande); les quantités demandées; les informations nécessaires à la livraison (se référer au paragraphe concernant les livraisons); le mode de paiement choisi.

La confirmation finale de la commande par le Client ou le paiement vaut acceptation de la commande au prix fixé. Cette confirmation du Client sert de signature et d'acceptation formelle de toutes les opérations effectuées. Toute commande en ligne présuppose l'acceptation des présentes conditions générales de vente, des prix et de la description du Produit mis en vente. Un courrier électronique est automatiquement envoyé au Client afin de confirmer la prise de commande sous réserve que l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription ne comporte pas d'erreur. Le mail de confirmation contient un lien vers les conditions générales. BSH s'engage à traiter les commandes jusqu'à épuisement des stocks. Si le Produit ou les Produits ne sont définitivement plus disponibles, BSH s'engage à informer le Client de ceci le plus vite possible par e-mail.

3bis. Appareils de « second choix »

Le Client a la possibilité de commander des appareils de « second choix » (B-Goods). Les appareils de « second choix » sont des Produits dont l'emballage d'origine est manquant ou endommagé, ou qui présentent une rayure ou une bosse à l'arrière ou sur le côté du Produit. La vente des appareils de « second choix » est soumise aux présentes conditions générales de vente, en ce compris la garantie légale visée à l'article 8. Les appareils de « second choix » sont disponibles occasionnellement et en stocks très limités (généralement un seul appareil). BSH ne s'engage à traiter la vente d'appareils de « second choix » que dans la limite des stocks disponibles.

4. Livraison

Le non-respect des délais de livraison indiqués ne peut toutefois en aucun cas être invoqué pour obtenir une indemnisation, la rupture ou la résiliation du contrat de vente.

1. Pour les commandes d'accessoires, de 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. Pour les commandes d'appareils électroménagers

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.

2.a. 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 électroménagers :

La livraison des gros appareils électroménagers 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. Le Client accepte que pour les gros appareils ménagers, une seule option de livraison puisse être choisie. L'ancien appareil peut être repris à ce moment-là, à condition qu'il soit immédiatement prêt à être récupéré. Les frais de transport pour une livraison de base au pas de la porte sont inclus dans le prix. Le Client a la possibilité de compter sur des services supplémentaires payants effectués par le partenaire logistique ou par un spécialiste technique de BSH. Veuillez trouver les conditions d'installations sur le site web. Ces services **payants** sont proposés au Client au moment de la commande. Si le client souhaite annuler ces services payants, il doit en informer le service clientèle de BSH 48 heures avant la livraison. Ils sont joignables tous les jours par téléphone : Bosch : 02/475.70.01 – Siemens : 02/475.70 02 Neff : 02/475.70.03 Gaggenau : 02/475.70.08 ou par e-mail Brucareline@bshg.com).

5. Prix - Codes promos

Tous les prix s'entendent TVA comprise et les Produits sont facturés selon le tarif en vigueur le jour où le Client a passé sa commande. Les frais de transport ne sont pas compris. Les Parties acceptent que BSH charge des frais de transport par commande. BSH a cependant le droit de modifier les prix si des circonstances indépendantes de sa volonté engendrent une hausse de prix des Produits, par exemple en cas d'augmentation des frais de livraison, des salaires, des charges sociales, des frais de transport, etc. Le prix de la commande est le prix à la date de la commande du Client. Les codes promos sont valables sur les commandes électroniques. Les remises ne sont pas cumulables avec d'autres réductions.

6. Paiement – Retards de paiement

Sauf accord contraire entre les Parties, toutes les sommes dues sont payables immédiatement au moment de la commande ou au plus tard avant la livraison.

Les moyens de paiement suivants sont disponibles en fonction de la méthode utilisée pour passer la commande : **Commande de Produits en ligne** : (plateforme de paiement en ligne 100% sécurisée RBS Worldpay ou Adyen)/carte de crédit VISA ou Mastercard, carte de débit VISA ou MAESTRO, Bancontact ou PayPal. **Commande de Produits auprès des techniciens et paiements des services payants de livraison, installation et réparation aux techniciens** : Bancontact (carte de débit VISA ou Maestro). **Commande de services d'échanges payants auprès des techniciens** : lien PayPalLink envoyé au Client qui renvoie vers notre plateforme de paiement en ligne.

Commande de Produits auprès de notre Contact Center : lien PayPalLink dans le devis envoyé au Client qui renvoie vers notre plateforme de paiement en ligne. Les services de livraison et d'installation payants ainsi que les échanges payants peuvent également être effectués au moment de la prise de rendez-vous via le lien PayPalLink qui se trouve dans l'email du transporteur. Dans les cas où le paiement n'est pas exigé au moment de la commande ou avant la livraison, il devra intervenir endéans les 14 jours calendrier de la facture. Si le Client n'a pas payé sa dette à l'échéance, BSH lui enverra sans frais une mise en demeure, prenant la forme d'un premier rappel, de payer sa dette endéans un délai de 14 jours calendrier prenant cours le troisième jour ouvrable qui suit celui où le rappel a été envoyé au Client. Si le Client n'a pas payé sa dette à l'expiration de ce délai supplémentaire, il devra, in 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 intérêts de retard de la dette et les coûts du recouvrement amiable de la dette impayée 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. Droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire 14 jours après la livraison chez le Client. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à BSH la décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre

envoyée par la poste, fax ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. 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. Le Client peut retourner ou renvoyer l'achat si : le Produit a été livré il y a moins de 14 jours, le Produit n'a pas été utilisé et se trouve en Belgique et le Produit est dans son état d'origine (avec toutes les pièces) et, si possible, dans son emballage d'origine. Si les conditions ci-dessus sont remplies, BSH remboursera tous les paiements reçus du Client, à l'exclusion des services payants qui n'ont pas été annulés 48 heures avant la livraison. Les Produits livrés endommagés ou défectueux par BSH peuvent être échangés après consultation du service clientèle. Si le Client souhaite recevoir un autre Produit, il doit contacter le service clientèle. BSH 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. BSH se réserve le droit de ne pas rembourser en liquides. BSH peut différer le remboursement jusqu'à ce que BSH ait reçu le Produit et ait inspecté le Produit. Les frais de renvoi de l'appareil s'élèvent à 39 euros pour les gros appareils ménagers et à 6,05 euros pour les petits appareils ménagers et sont à la charge du Client. Dès réception des Produits, BSH inspectera les Produits et informera ensuite le Client du fait que les Produits seront repris et les coûts de reprise des Produits, ainsi que la manière dont ils seront repris ou les raisons pour lesquelles les Produits ne peuvent pas être repris. A l'expiration du délai de 14 jours calendrier, la livraison est réputée acceptée par le Client. Des exceptions au droit de rétractation ne sont pas d'application, sauf si le Client a demandé des modifications au Produit à sa demande (par exemple, la modification du sens d'ouverture de la porte d'un réfrigérateur)..

8. Garantie légale

BSH répond vis-à-vis du Client de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du Produit et qui apparaît dans un délai de 2 ans à compter de celle-ci. Le Client est tenu d'informer avec les numéros de commande à BSH, l'existence d'un défaut de conformité dans les deux mois à compter du jour où il a constaté le défaut. La garantie se limite au remplacement ou à la réparation, sans frais (main-d'œuvre, matériel et frais d'expédition), de la commande dans un délai raisonnable. Pour les Produits achetés à compter du 31 juillet 2026, les dispositions suivantes s'appliquent en particulier : a) En cas de défaut matériel, le Client a le droit de choisir entre la réparation et le remplacement. BSH peut toutefois rejeter ce choix et opter pour l'autre solution si l'option souhaitée par le Client est impossible ou entraînerait des coûts disproportionnés pour BSH. b) Si le Produit est réparé avec succès par le service client de BSH pendant la période de garantie, la période de garantie initiale est prolongée une seule fois de 12 mois. Le Client a le droit d'exiger de BSH une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat s'il n'a droit ni à la réparation ni au remplacement du bien, ou si BSH n'a pas effectué la réparation ou le remplacement dans un délai raisonnable. Les Parties acceptent que le Client n'a pas le droit d'exiger la résolution du contrat si le défaut de conformité est mineur. Tous les recours sont abandonnés s'il s'avère que les Produits n'ont pas été utilisés correctement, que les directives et mode d'emploi de BSH n'ont pas été suivis ou quand il est établi de façon contradictoire que les défauts ne sont pas imputables à une erreur de BSH. Outre la garantie légale, la garantie du fabricant s'applique; celle-ci est disponible à l'adresse suivante: <https://www.bosch-home.be/fr/nos-services/garanties/conditions-de-garantie> et <https://www.siemens-home-bsh-group.com/be/fr/nos-services/garantie/garantie-fabricant>. Les droits de garantie légaux du Client ne sont pas limités par la garantie fabricant.

9. Procédure de plaintes

Plaintes relatives à la facturation : Les Parties acceptent que les plaintes relatives à la facturation et/ou autres sommes dues ne sont prises en considération que si elles sont transmises à BSH par écrit dans les 7 jours après l'échéance de la somme en question et pour autant qu'elles soient rédigées de façon détaillée et précise. Cependant, l'introduction d'une plainte ne décharge pas le Client de son obligation de payer. Plaintes : Le client peut contacter les collaborateurs du service clientèle de BSH. Ceux-ci sont disponibles tous les jours via e-mail Bru-careline@bshg.com ou par téléphone : Bosch : 02/475.70.01 – Siemens : 02/475.70.02 – Neff : 02/475.70.03 – Gaggenau : 02/475.70.08 de 8h00 à 17h30.

10. Réserve de propriété

BSH se réserve la propriété de tous les Produits livrés jusqu'au paiement intégral de tous les Produits livrés ou encore à livrer par BSH, ainsi que d'éventuelles créances que BSH a fait ou fera valoir dans le cadre de la livraison des Produits, ainsi que d'éventuelles créances que BSH aurait à faire valoir sur le Client en raison d'un quelconque non-respect

des conditions générales, y compris les frais de traitement et les frais administratifs.

11. Responsabilité

BSH ne peut en aucun cas être tenu responsable d'éventuels dommages indirects, par exemple perte de revenus, de clientèle, etc. La responsabilité de BSH est de toute façon limitée à la valeur du Produit, quelle que soit la base juridique sur laquelle BSH est considéré comme responsable. BSH n'a qu'une obligation de moyens en ce qui concerne l'accès au Site, le système de commande, la livraison ou les autres services. BSH ne peut être tenu responsable des problèmes ou dommages causés par l'utilisation d'Internet (panne du système, intrusion de tiers ou virus) ou par tout fait considéré comme cas de force majeure par la justice. Les Produits sont livrés par le service de transport. BSH n'est pas responsable si le délai de livraison est dépassé à cause du transporteur. BSH n'est pas responsable non plus en cas de perte d'articles ou de grève. Le Client connaît les risques du transport et s'il a des questions à ce sujet, il doit les adresser au transporteur. BSH renonce expressément à l'application de l'article 6.3 du nouveau Code civil. Le recouvrement des dommages causés par la violation d'une obligation contractuelle (par BSH ou par un auxiliaire de BSH, tel que, sans s'y limiter, un employé, un prestataire de services, une personne désignée) est régi, dans les limites légales, exclusivement par les règles du droit des contrats, même si le fait générateur des dommages constitue également un délit civil. La responsabilité pour faute lourde dans le chef du débiteur d'une obligation contractuelle ou dans le chef des personnes dont il répond est exclue.

12. Protection des données à caractère personnel

BSH collecte directement les données personnelles du Client lors de la commande ou indirectement par exemple à l'aide des cookies utilisés sur le site. BSH transmet les données à caractère personnelles du Client, nécessaires à la livraison des appareils, aux partenaires logistiques de BSH, responsables pour la livraison des appareils. BSH, en tant que responsable du traitement, traite les données personnelles du Client aux fins d'exécuter ses obligations contractuelles découlant de la vente et, le cas échéant, aux fins de marketing pour lesquelles le Client a valablement donné son consentement. 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 BSH. L'exercice de ces droits s'effectue par remplir le formulaire en ligne disponible à l'adresse suivante: <https://datarequest.bsh-group.com>. Le Client peut également envoyer un email à Data-Protection-BE@bshg.com ou par courrier postal à l'attention du département Customer Service à l'adresse de BSH ci-dessous. Le Client a en outre le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données. Pour toute information complémentaire au sujet du traitement des données à caractère personnel par BSH, le Client peut consulter la déclaration sur la protection des données de BSH: <https://www.bsh-group.com/be/fr/protection-des-donnees>.

13. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site de BSH, tant visuels que sonores, y compris la technologie utilisée, sont protégés par des droits d'auteur, marques ou brevets, ou plus généralement par la loi sur la propriété intellectuelle. Ils restent la propriété exclusive de BSH. Les Clients qui disposent de leur propre site Internet et qui veulent créer un lien automatique entre leur site et la page d'accueil de BSH doivent en demander l'autorisation formelle à BSH, même s'il s'agit d'un usage strictement personnel. Tout lien hypertexte qui renvoie en boucle au site de BSH par la technique du verrouillage de trame (framing) ou lien en ligne (in-line link) est cependant formellement interdit. De toute façon, BSH peut toujours exiger qu'un lien soit supprimé.

14. Généralités

Les présentes conditions ne peuvent être modifiées que par une convention écrite, dûment signée par BSH et le Client. La nullité d'une quelconque disposition des présentes conditions n'aura aucune influence sur la validité des autres dispositions de ces conditions et n'entraînera donc pas la nullité de ces dispositions. Le Client reconnaît avoir lu les présentes conditions générales et déclare accepter toutes les dispositions, conditions et prix. Le Client s'engage à signaler au plus tôt tout changement d'adresse à BSH, et ce par lettre recommandée. Le contrat est conclu entre BSH et le Client dans la langue du Site. Seul le droit belge est applicable aux présentes conditions générales et aux conséquences juridiques qui en découlent. Le litige qui pourrait résulter des présentes conditions générales est du ressort de l'arrondissement judiciaire au choix du demandeur conformément aux dispositions de l'article 624 du Code Judiciaire belge.