NV BSH Home Appliances SA
Laarbeeklaan/Avenue du Laerbeek 74
1090 Brussel/Bruxelles

www.bosch-home.be

Herstellingen / Réparations:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-repairs@bshg.com

Onderdelen / Pièces détachées:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-spareparts@bshg.com

Conditions générales de vente en ligne BOSCH

1. Introduction

Ces conditions générales engagent, d'une part, BSH Home Appliances S.A., dont le siège social se situe à 1090 Bruxelles, avenue du Laerbeek 74, et dont le numéro d'entreprise est
0465.054.226 (téléphone 02/475.70.01 – fax 02/475.72.91 – e-mail Bru-careline@bshg.com) (dénommée ci-après "**BSH**"), et d'autre part, toute personne (dénommée ci-après "**Client**") qui désire acheter certains biens (dénommés ci-après "**Produits**") via le site de vente en ligne www.bosch-home.be/fr/boutique (ci-après dénommé "**Site**"). BSH et le client sont dénommés ci-après conjointement les "**Parties**".

Cet eShop livre uniquement en Belgique. Pour les livraisons dans d'autres pays, BSH défère le Client au site international www.bosch-home.com. Le Client choisit le pays où il se situe. 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 sont déclarées inaptes en vertu des dispositions des articles 1123 et suivants du code civil ne peuvent en aucun cas effectuer des achats sur le Site. La consultation du Site et des services qui y sont offerts relève de la compétence du représentant légal de la personne inapte. Ce représentant légal doit respecter les présentes dispositions. Quant aux données personnelles, le représentant légal doit toujours remplir le formulaire d'inscription lui-même ou donner à la personne déclarée inapte l'autorisation formelle de remplir le formulaire susdit, à condition que toutes les dispositions en matière de données personnelles formulées à l'article 11 restent en vigueur.

Les Parties conviennent que les rapports juridiques qui existent entre elles sont exclusivement régis par le présent contrat, à l'exclusion de toutes les conditions précédemment mentionnées sur le Site. 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.

BSH respecte le code de conduite de BeCommerce

2. Objet

Les présentes conditions s'appliquent à la vente en ligne 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 en ligne via les numéros de commande mentionnés sur le Site. La commande en ligne ne peut être traitée que si le Client s'est clairement identifié. Dans tous les cas, l'identification du Client doit contenir au minimum les informations suivantes, que le Client garantit exactes et sincères :

- identification;

Bosch et son symbole sont des marques commercialisées de Robert Bosch GmbH, Allemagne
Bosch en haar symbool zijn gecommercialiseerde merken van Robert Bosch GmbH, Duitsland

NV BSH Home Appliances SA
Laarbeeklaan/Avenue du Laerbeek 74
1090 Brussel/Bruxelles

www.bosch-home.be

Herstellingen / Réparations:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-repairs@bshg.com

Onderdelen / Pièces détachées:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-spareparts@bshg.com

- les Produits sélectionnés avec les numéros de commande mentionnés sur le Site (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 vaut acceptation de la commande au prix fixé. Cette confirmation du Client sert de signature et d'acceptation formelle de toutes les opérations effectuées via le Site. 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 passées sur le Site 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.

4. Annulation de commande

Le Client a la possibilité d'annuler ou de changer la commande en contactant le service client de BSH afin de signaler cette annulation au moyen des coordonnées ci-dessus. Le Client doit indiquer clairement les numéros de commande.

5. Livraison

Les Parties acceptent que les livraisons de BSH s'effectuent uniquement en Belgique.

La livraison des Produits s'effectue via le service d'envoi GLS à l'adresse désigné par le Client. Le Client reconnaît être au courant du fait que les conditions générales de GLS s'appliquent à la livraison et à l'envoi des Produits et il reconnaît accepter ces conditions.

En ce qui concerne la livraison via le service de livraison de colis par GLS, les délais de livraison mentionnés par BSH le sont uniquement à titre indicatif et ils ne sont donc pas contraignants. BSH s'engage cependant à livrer les Produits endéans un délai de 7 jours ouvrables en moyenne . Le non-respect des délais de livraison mentionnés ne peut toutefois en aucun cas être invoqué pour obtenir un dédommagement ou une résiliation ou rupture du contrat de vente.

6. 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 annoncés sur le Site 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

Bosch et son symbole sont des marques commercialisées de Robert Bosch GmbH, Allemagne
Bosch en haar symbool zijn gecommercialiseerde merken van Robert Bosch GmbH, Duitsland

NV BSH Home Appliances SA
Laarbeeklaan/Avenue du Laerbeek 74
1090 Brussel/Bruxelles

www.bosch-home.be

Herstellingen / Réparations:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-repairs@bshg.com

Onderdelen / Pièces détachées:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-spareparts@bshg.com

transport, etc. Le prix de la commande est le prix mentionné sur le Site à la date de la commande du Client.

Les codes promos sont valables sur les commandes électroniques faites via le Site. Les remises ne sont pas cumulables avec d'autres réductions.

7. Paiement

Sauf accord contraire entre les Parties, toutes les sommes dues sont payables au comptant au siège de BSH, et ce, au plus tard au moment de la commande.

- Paiement Online: paiement par carte de crédit (par Visa / Mastercard) ou par carte de débit (par Maestro)

Paiement sécurisé. Toutes les transactions via le site sont 100% sécurisées. BSH fait appel à RBS Worldpay pour les paiements en ligne. RBS Worldpay est l'un des principaux fournisseurs de système de paiement en ligne. RBS WorldPay est le fournisseur de paiement de la Royal Bank of Scotland.

Le non-paiement à l'échéance de toute somme due en raison de l'accord entre BSH et le Client entraîne une majoration du montant en question, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'un intérêt de retard conventionnel de 12 % par an, depuis la date d'échéance jusqu'au jour du paiement intégral.

De plus, la somme due sera majorée, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une indemnité forfaitaire de 15 %, sans préjudice du droit de BSH à la récupération et/ou au paiement d'éventuels frais de justice et/ou de recouvrement.

Le non-paiement, même partiel, entraîne l'exigibilité des factures non échues, sans aucune formalité ni mise en demeure.

8. 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 le jour :

- Où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du bien
- Où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier bien
- Où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce

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, télécopie 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 transmettes la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

Bosch et son symbole sont des marques commercialisées de Robert Bosch GmbH, Allemagne
Bosch en haar symbool zijn gecommercialiseerde merken van Robert Bosch GmbH, Duitsland

NV BSH Home Appliances SA
Laarbeeklaan/Avenue du Laerbeek 74
1090 Brussel/Bruxelles

www.bosch-home.be

Herstellingen / Réparations:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-repairs@bshg.com

Onderdelen / Pièces détachées:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-spareparts@bshg.com

En cas de rétractation de la part du Client du présent contrat, BSH remboursera tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par BSH) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où BSH est informé de la décision de rétractation du présent contrat. 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 bien ou jusqu'à ce que le Client ait ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Client doit renvoyer ou rendre le bien, à GLS ou BSH sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après que le Client a communiqué sa décision de rétractation du présent contrat à BSH.

Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien.

Ce délai est réputé respecté si le Client renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Des exceptions au droit de rétractation ne sont pas d'application.

9. 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, conformément à la Loi belge du 1ier septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation.

Le Client est tenu d'informer, par courrier recommandé, 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.

Les Parties acceptent que si le défaut de conformité apparaît après un délai de six mois à partir de la délivrance du bien, la preuve de l'existence du défaut au moment de la délivrance doit être livrée par le Client.

La garantie se limite à la réparation du Produit ou son remplacement sans frais (les frais d'envoi du bien et les frais associés au travail et au matériel) par BSH dans un délai raisonnable. BSH se réserve le droit de ne pas réparer ou remplacer le Produit si ce remplacement ou réparation est impossible ou disproportionné. Un mode de dédommagement est considéré comme disproportionné si cela impose à BSH des coûts qui, par rapport à l'autre mode, sont déraisonnables compte tenu :

- de la valeur qu'aurait le bien s'il n'y avait pas ce défaut de conformité;
- de l'importance du défaut de conformité;
- de la question de savoir si l'autre mode de dédommagement peut être mis en oeuvre

sans inconvénient majeur pour le Client.

Bosch et son symbole sont des marques commercialisées de Robert Bosch GmbH, Allemagne
Bosch en haar symbool zijn gecommercialiseerde merken van Robert Bosch GmbH, Duitsland

NV BSH Home Appliances SA
Laarbeeklaan/Avenue du Laerbeek 74
1090 Brussel/Bruxelles

www.bosch-home.be

Herstellingen / Réparations:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-repairs@bshg.com

Onderdelen / Pièces détachées:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-spareparts@bshg.com

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.

10. 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 lettre recommandée 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 ouvrables via e-mail Bru-careline@bshg.com ou par téléphone au 02/475.70.01, de 8h00 à 17h30. Le client peut également se diriger vers BeCommerce
BeCommerce Wetenschapspark 1 - lab 1, Campuslaan 1, 3590 Diepenbeek, Belgique. E-mail: info@becommerce.be ou Tél: +32 (0)11 26 89 26 (du lundi ou mercredi inclus). Plus d'informations sur www.becommerce.be

11. 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.

12. 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 d'envoi GLS. BSH n'est pas responsable si le délai de livraison est dépassé à cause du transporteur. BSH n'est pas responsable non plus en

Bosch et son symbole sont des marques commercialisées de Robert Bosch GmbH, Allemagne
Bosch en haar symbool zijn gecommercialiseerde merken van Robert Bosch GmbH, Duitsland

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.

NV BSH Home Appliances SA
Laarbeeklaan/Avenue du Laerbeek 74
1090 Brussel/Bruxelles

www.bosch-home.be

Herstellingen / Réparations:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-repairs@bshg.com

Onderdelen / Pièces détachées:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-spareparts@bshg.com

13. Protection de la vie privée

BSH se réserve le droit de rassembler des données à propos du Client, exclusivement pour usage interne, et ce, tant directement via les données fournies par le Client lors de la commande qu'indirectement, par exemple via des cookies.

Conformément à la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée en ce qui concerne les données personnelles, le Client a toujours le droit de consulter ces données, de les modifier et de les supprimer s'il ne désire plus recevoir les informations relatives à nos activités. A cette fin, le Client peut s'adresser par écrit au service clients de BSH.

14. 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.

15. 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. Conformément à l'article 14 du Règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation : La Commission Européenne a crée une plateforme RLL , laquelle peut être utilisée pour le règlement en ligne des litiges de consommation. Via le lien suivant http://ec.europa.eu/consumers/odr/ accès est prévu vers la plateforme RLL.

RPR Brussel / RPM Bruxelles 0.465.054.226 - BTW Nr/N° TVA: BE 0.465.054.226
KBC: IBAN : BE13482910003139 / BIC : KREDBEBB – FORTIS: IBAN: BE07001365010066 / BIC: GEBABEBB
Bosch et son symbole sont des marques commercialisées de Robert Bosch GmbH, Allemagne
Bosch en haar symbool zijn gecommercialiseerde merken van Robert Bosch GmbH, Duitsland

NV BSH Home Appliances SA
Laarbeeklaan/Avenue du Laerbeek 74
1090 Brussel/Bruxelles

www.bosch-home.be

Herstellingen / Réparations:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-repairs@bshg.com

Onderdelen / Pièces détachées:
Tel.: 02/475.70.01
Fax: 02/475.72.91
E-mail: bru-spareparts@bshg.com

Annexe - MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- A l'attention de BSH Home Appliances s.a., avec siège social à 1090 Bruxelles, Avenue du Laerbeek 74, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0465.054.226 (*téléphone 02/475.70.01 - fax 02.475.72.91 - e-mail Bru-Careline@bshg.com*

- Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) ci-dessous

- Commandé le (*)/reçu le (*)

- Nom du (des) consommateur(s)

- Adresse du (des) consommateur(s)

- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

- Date

(*) Biffez la mention inutile.

RPR Brussel / RPM Bruxelles 0.465.054.226 - BTW Nr/N° TVA: BE 0.465.054.226
KBC: IBAN : BE13482910003139 / BIC : KREDBEBB – FORTIS: IBAN: BE07001365010066 / BIC: GEBABEBB
Bosch et son symbole sont des marques commercialisées de Robert Bosch GmbH, Allemagne
Bosch en haar symbool zijn gecommercialiseerde merken van Robert Bosch GmbH, Duitsland

Version 04/2019