

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE POUR LES APPAREILS ELECTROMENAGERS, PIECES DE RECHANGE, ACCESSOIRES ET CONSOMMABLES

Mise à jour : 23/10/2019

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

- 1.1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute commande en ligne d'appareils de petit électroménager (ci-après ensemble les « **Appareils** »), et de pièces de rechange, accessoires et consommables (ci-après ensemble les « **Pièces** ») effectuée par des consommateurs (ci-après « **l'Acheteur** ») via le site Internet www.bosch-home.fr/boutique (ci-après « **le Site Internet** ») auprès de BSH Electroménager SAS, Société par Actions Simplifiée au capital de 10 675 000 euros, dont le siège social est situé 26, avenue Michelet, 93400 SAINT OUEN, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 341 911 790 (ci-après « **BSH** »). Elles excluent l'application de toute autre condition en vigueur notamment chez les revendeurs de BSH. Elles s'appliquent sous réserve des dispositions impératives du Code de la Consommation. Il est entendu que le terme « **le Produit** » ou « **les Produits** » recouvrent ensemble les Appareils et les Pièces tels que définis précédemment.
- 1.2. Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour but de définir les modalités de vente entre BSH et l'Acheteur en ce qui concerne la commande, la vente, le paiement et la livraison. Elles définissent également les démarches nécessaires pour effectuer une commande et garantissent le suivi de cette commande entre les Parties contractantes.
- 1.3. L'utilisation du processus de vente à distance décrit dans les présentes CGV est réservée exclusivement aux Acheteurs majeurs capables agissant exclusivement pour leur propre compte pour une livraison exclusivement en France métropolitaine (Corse et îles françaises incluses, à l'exclusion des DOM-COM) et à Monaco.
- 1.4. Toute passation de commande vaut acceptation des prix et des présentes conditions générales de vente dans leur version en vigueur au moment de la formation du contrat, BSH se réservant le droit de les modifier à tout moment. Lors de la passation de commande, il sera demandé à l'Acheteur d'accepter les conditions générales de vente en vigueur au moment de sa commande. Cette version des conditions générales régira sa relation avec BSH, quand bien même ces conditions générales seraient amenées à être modifiées postérieurement.

2. OFFRE - COMMANDES - CONCLUSION DU CONTRAT

- 2.1. Les commandes sont passées par l'Acheteur directement sur le Site Internet à partir des offres dont les conditions sont indiquées sur le Site Internet. Les offres sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site Internet, sous réserve de la disponibilité telle qu'indiquée sur le Site Internet. Ces offres, à l'exclusion des offres promotionnelles, peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par BSH.
- 2.2. BSH n'accepte les commandes que dans la mesure où le nombre de Produits commandés correspond aux besoins usuels d'un ménage pour les particuliers.
- 2.3. Le Contrat est conclu entre BSH et l'Acheteur au moment où l'Acheteur clique sur le bouton de confirmation de commande, après vérification du contenu du panier et du prix total de la commande et après avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente portées à sa connaissance au moyen d'un lien présent sur la page de validation du panier, ce dont il atteste en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire de validation du panier.
Un accusé de réception de la commande sera ensuite adressé par BSH à l'Acheteur par courrier électronique.

Processus de passation des commandes

- L'Acheteur navigue sur le Site Internet et effectue ses achats en remplissant son panier. Pour cela, il suffit à l'Acheteur de cliquer sur le Produit voulu et l'ajouter au panier. Le fait d'ajouter le Produit au panier ne constitue pas une réservation du Produit.
- Quand celui-ci souhaite passer sa commande, il clique sur « Panier / Commander ». Il a alors la possibilité de créer un compte utilisateur ou de passer sa commande sans s'enregistrer en cliquant sur « continuer ». Il saisit ensuite les données personnelles nécessaires à la prise de commande et à la livraison, à savoir : civilité, prénom, nom, adresse postale (Numéro de rue, Nom de la voie, Code postal, Ville), adresse e-mail et numéro de téléphone principal, lesquelles seront ensuite transmises par BSH au transporteur.
- Si l'Acheteur bénéficie d'un code de réduction, il doit l'indiquer à cette étape. L'Acheteur ne pourra solliciter de BSH aucun avoir ou remboursement lorsque celui-ci a omis de mentionner le code de réduction avant de procéder au paiement de sa commande.
- Avant de passer « en caisse », un récapitulatif de la commande est présenté à l'Acheteur afin qu'il puisse vérifier et modifier ses données personnelles ainsi que le contenu de son panier. Il les corrige

si besoin est en cliquant le bouton « Retour ». L'Acheteur doit alors prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente en les lisant et en cochant la case « J'ai pris connaissance des conditions générales de vente de BSH et je comprends et accepte les conditions – Commande avec obligation de paiement ».

Conformément aux dispositions de l'article L.221-14, alinéa 2 du Code de la consommation, le récapitulatif de la commande indique de façon claire à l'Acheteur l'obligation de paiement résultant du processus de validation de la commande par la mention « commande avec obligation de paiement ».

- Après avoir vérifié ses données personnelles et coché la case par laquelle il reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, il peut cliquer sur « Continuer ». Le serveur commerçant affiche alors tous les moyens de paiement acceptés. L'Acheteur peut payer par carte bancaire ou par Paypal.
- Si l'Acheteur souhaite régler par Paypal, il doit saisir l'identifiant et le mot de passe associé à son compte Paypal.
- Si l'Acheteur souhaite régler par carte bancaire, il doit cliquer sur les icônes Cartes Bancaires. L'Acheteur est ensuite dirigé sur le serveur de paiement sécurisé. Il doit alors saisir le numéro, la date d'expiration ainsi que le cryptogramme visuel de sa carte.
- Après réception de la réponse d'autorisation, l'Acheteur peut imprimer son ticket de caisse à l'écran et retourner à "L@ Boutique" pour obtenir sa confirmation de commande contenant son n° de commande.
- Un email est ensuite envoyé automatiquement à l'adresse email de l'Acheteur pour récapituler le contenu de sa commande et lui communiquer à nouveau le numéro de sa commande.

En cas de données manquantes lors de l'enregistrement d'une étape, l'Acheteur est renvoyé systématiquement à la page avec une mise en avant des données manquantes nécessaires pour pouvoir confirmer l'étape de la commande et passer à l'étape suivante.

En cas d'erreur, notamment d'affichage du prix (par exemple, lorsque le prix, en dehors de toute promotion ou remise annoncée, est inférieur de plus de 30% au prix moyen constaté au cours des 30 derniers jours, ou plus largement, en cas de prix dérisoire), ou la désignation du Produit, quelle qu'en soit la raison (bug informatique, erreur manuelle, erreur technique) la commande sera considérée comme nulle conformément à l'article 1128 du Code civil en raison de l'absence de consentement de l'une des parties. BSH informera l'Acheteur le plus rapidement possible de cette erreur et lui permettra de renouveler sa commande dans les conditions réelles de l'offre.

Conformément aux dispositions de l'article L.121-11 du Code de la consommation, BSH sera en droit de refuser toute commande anormale ou passée de mauvaise foi, ou toute commande d'un Acheteur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

3. PRIX - PAIEMENT

- 3.1. Les prix des Produits sont ceux indiqués sur le Site Internet au moment de la commande. Ils peuvent être révisés à tout moment en fonction de la conjoncture économique.
- 3.2. Les prix s'entendent toutes taxes comprises, départ magasin ou entrepôt, Produits emballés. Lorsque les frais de port sont à la charge de l'Acheteur, le montant est indiqué sur le Site Internet. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé en cas de défectuosité du seul emballage sous réserve des dispositions de l'article « Garantie » des présentes Conditions Générales de Vente.
- 3.3. Le paiement s'effectue sur le Site Internet lors de la passation de la commande, par Paypal ou par carte bancaire en mode sécurisé. Le Site Internet permet à l'Acheteur d'acheter en ligne et de transmettre ses coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée lors de sa commande. Les cartes bancaires acceptées sont les suivantes: Carte Bleue Nationale, Carte Visa, carte EuroCard/MasterCard.

Une fois les coordonnées bancaires rentrées, l'Acheteur peut être redirigé vers le site de sa banque via une fenêtre 3D Secure. Sur cette fenêtre, l'Acheteur doit suivre le procédé d'authentification mis en place par sa banque, puis valider son paiement. Une fois le paiement validé, l'Acheteur est redirigé vers le site de commande où est affiché le récapitulatif de sa commande.

La sécurité des paiements est assurée par :

- l'utilisation du protocole SSL (Secure Socket Layer) qui crypte les informations de paiement échangées entre l'Acheteur et la banque et authentifie le serveur de la banque et du commerçant (solution de paiement éditée et implémentée par la société Worldpay) ;
- La demande d'autorisation systématique quel que soit le montant ;
- L'absence de stockage des numéros de cartes bancaires par BSH.

4. FACTURE

Une facture est établie par BSH sur la base des données communiquées par l'Acheteur. La facture est envoyée sous forme électronique à l'adresse email communiquée dans le compte utilisateur. La facture est nécessaire pour bénéficier de la garantie légale sur le Produit telle que définie dans l'article « Garantie ». La date d'achat est certifiée par la facture émise par BSH.

5. TRANSFERT DE PROPRIETE ET DE RISQUE

5.1. Le transfert de propriété s'effectue au jour du paiement intégral par l'Acheteur du prix du Produit.

5.2. Le transfert de risque s'effectue à la remise du Produit à l'Acheteur ou à son mandataire.

6. LIVRAISON - DISPONIBILITE

6.1. La livraison des Produits n'inclut pas l'installation ou la mise en service du Produit. La livraison se fait par colis pour les appareils de petit électroménager et les Pièces, à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur.

La commande est préparée le lendemain de la passation de la commande (sauf délais particuliers signalés sur les produits). Le transporteur s'engage ensuite à livrer le colis dans un délai de 3 à 4 jours ouvrés. Toute commande passée le vendredi sera préparée le lundi suivant.

En cas d'absence le jour de la livraison, l'Acheteur ayant commandé des pièces détachées se verra déposer un avis de passage dans sa boîte aux lettres afin de l'inviter à retirer son colis directement au bureau de Poste. L'Acheteur ayant commandé un appareil de petit électroménager sera quant à lui invité à choisir un nouveau créneau de livraison en cliquant sur le lien qui lui sera envoyé par mail par le transporteur ou pourra demander à être livré sur la plateforme du transporteur la plus proche de son domicile.

La livraison est réputée effectuée dès mise à disposition du Produit auprès de l'Acheteur par le transporteur à l'adresse indiquée par l'Acheteur. En cas de dépassement du délai convenu ou, à défaut, plus de trente jours après avoir passé votre commande, l'Acheteur peut annuler le contrat par lettre recommandée envoyée à l'adresse figurant sur la facture ou par mail à : laboutique@bosch-home.com. BSH s'engage à rembourser l'Acheteur dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'annulation du contrat par l'Acheteur.

6.2. Les Produits sont vendus dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité, BSH s'engage à informer l'Acheteur dans les meilleurs délais par courrier électronique et à lui rembourser les paiements correspondants déjà effectués dans un délai de quatorze jours suivant la connaissance par BSH de la décision de l'Acheteur de renoncer à l'achat.

6.3. Les Produits ne sont livrés qu'en France métropolitaine (Corse et îles françaises incluses, à l'exclusion des DROM-COM) et à Monaco, à l'adresse indiquée lors de la passation de la commande.

7. D.E.E.E.

7.1. Par application du décret n°2005-829 du 20/07/2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements, lors de la vente d'un produit électronique ménager, BSH s'engage à reprendre gratuitement ou faire reprendre gratuitement pour son compte les produits électroniques usagés que lui cède l'Acheteur dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu. De plus, BSH en tant que constructeur s'engage à traiter ou faire traiter les déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers collectés, quelle que soit la date à laquelle ces équipements ont été mis sur le marché.

7.2. Afin de faire enlever ces équipements, BSH informe l'Acheteur qu'existent des services d'enlèvement dans certaines communes de France. L'Acheteur peut également envoyer un email à laboutique@bosch-home.com afin que son appareil usagé soit repris pour mise au rebut. L'Acheteur doit donner son accord exprès à ce que ses données soient communiquées au transporteur afin que la reprise de l'appareil usagé soit organisée. Le coût du transport de l'appareil usagé est pris en charge par BSH.

8. DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES

BSH en tant que constructeur et vendeur s'engage à ce que les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Appareils soient disponibles pour les appareils de petit électroménager pendant sept (7) années à compter de la date de fabrication de l'appareil.

9. RECLAMATIONS

9.1. En cas de vice apparent lié au transport (emballage endommagé, carton ouvert, produit abîmé, etc.) constaté au moment de la livraison des Produits, l'Acheteur devra refuser le colis ou faire les réserves auprès du transporteur, sur les documents de transport puis notifier à BSH, dans les 48 heures, via email ou courrier, toute détérioration, à l'adresse indiquée ci-dessous (article 9.2.). A défaut, la livraison sera réputée parfaite et toute réclamation ultérieure sera rejetée.

9.2. Les informations et réclamations doivent être adressées par écrit à l'adresse figurant sur la facture ou bien à l'adresse email laboutique@bosch-home.com s'il s'agit d'une commande d'appareils électroménagers ou piecesdetacheesbo@bshg.com s'il s'agit d'une commande de pièces détachées ou accessoires.

9.3. Les retours ne seront acceptés qu'après accord préalable de BSH et attribution d'un numéro d'autorisation de retour. Les Produits doivent être retournés à l'aide de ce document à l'adresse indiquée sur le document de retour.

Les Produits doivent être retournés dans leur état et leur emballage d'origine, tels que livrés à l'Acheteur et ne présenter aucun signe de démontage, d'installation ou d'utilisation. Ils doivent être accompagnés du numéro d'autorisation de retour fourni par BSH, ainsi que d'un Relevé d'Identité Bancaire de l'Acheteur.

9.4. Les Produits retournés, conformément aux stipulations du présent Article, sont remboursés par BSH. BSH pourra refuser tout retour de Produits ayant fait l'objet d'une commande livrée et acceptée sans réserve, sous réserve des dispositions concernant le droit de rétractation et la garantie légale de conformité.

10. DROIT DE RETRACTATION

10.1. Rétractation de l'achat de produit

L'Acheteur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours francs à compter du lendemain de la réception du Produit, sans justification ni motif.

L'Acheteur peut exercer son droit de rétractation en complétant le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site Internet (en bas de page). Le retour des Produits s'effectue aux frais de l'Acheteur.

L'Acheteur peut renvoyer le Produit par ses propres moyens ou, pour les Appareils uniquement, demander que BSH organise le retour.

Si l'Acheteur souhaite que BSH organise le retour, il complète le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site Internet (en bas de page) et le transmet par email à : laboutique@bosch-home.com. Il reçoit alors un bon de livraison retour. Les frais de retour qui s'élève à hauteur de 8€ TTC, seront déduits du montant remboursé.

Tout Produit devra être retourné par l'Acheteur, en état d'être commercialisé par BSH, dans son conditionnement et son emballage d'origine au plus tard dans les 14 jours francs suivant la notification par l'Acheteur à BSH de sa décision de se rétracter.

BSH s'engage à rembourser intégralement le prix d'achat ainsi que les frais de livraison du ou des Produit(s) commandé(s) sauf les cas où l'Acheteur a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard, par virement bancaire, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle BSH reçoit effectivement le produit en retour.

Conformément à l'article L. 221-23 du Code de la consommation, la responsabilité de l'Acheteur peut être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. Le retour des Produits endommagés ou impropres à une nouvelle commercialisation par BSH privera ainsi dans ces conditions l'Acheteur de son droit à remboursement.

En cas de refus de remboursement, BSH s'engage à en informer par tout moyen l'Acheteur dans les meilleurs délais.

10.2. Rétractation de l'achat de produit entraîne rétractation des options liées

Conformément à l'article L.221-27 du Code de la consommation, l'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance (à savoir le contrat d'achat de produit) met automatiquement fin à tout contrat accessoire (à savoir les options liées : garantie commerciale), sans frais pour l'Acheteur autres que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du même Code.

10.3. Rétractation des options liées (service)

L'Acheteur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours francs à compter du lendemain de la conclusion du présent contrat, sans justification ni motif.

L'Acheteur peut exercer son droit de rétractation en complétant le formulaire de rétractation téléchargeable sur le Site (en bas de page) et en précisant que seul le service optionnel fait l'objet de la rétractation. La

rétractation des options liées est possible sous réserve du respect d'un délai minimum de trois jours avant la date de livraison prévue. Lorsque le délai est respecté, BSH confirme la prise en compte de la rétractation par l'Acheteur.

BSH s'engage à rembourser intégralement le prix du ou des service(s), par virement bancaire, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle BSH est informé de la décision de l'Acheteur d'exercer son droit de rétractation.

10.4. Renonciation expresse au droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de consommation, l'Acheteur peut renoncer expressément à l'exercice de son droit de rétractation s'il exige l'exécution d'un service avant la fin du délai de l'article L.221-18 du Code de la consommation. Tout service ayant fait l'objet d'un commencement d'exécution ne peut plus faire l'objet du droit de rétractation.

11. GARANTIE

11.1 Garantie légale de conformité

BSH reste tenu des défauts de conformité du Produit au contrat (articles L.217-4 à L.217-16 du Code de la consommation) et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

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

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;**
- peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation ;**
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.**

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

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 que 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. L. 217-4 du Code de la consommation

« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également 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. »

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

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Art. L. 217-12 du Code de la consommation

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Art. L.217-16 du Code de la consommation « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

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. » [...]

11.2 Les appareils de petit électroménager bénéficient d'une garantie commerciale de deux ans qui comprend les pièces et la main d'œuvre. Le dépôt de l'appareil de petit électroménager en atelier et la reprise de celui-ci ou le renvoi au domicile de l'Acheteur est à la charge de ce dernier et à ses frais.

Les pièces détachables, accessoires et consommables achetés sur le Site Internet ne bénéficient pas d'une garantie commerciale.

11.3 La date d'achat est certifiée par la facture émise par BSH.

11.4. La garantie légale n'est pas applicable dans les cas listés à l'article « Responsabilité » des présentes.

11.5. Les présentes conditions de garantie s'appliquent aux appareils achetés et utilisés en France et à Monaco.

Si un appareil est expédié et utilisé dans un autre pays de l'UE/AELE ("pays de destination") répondant aux exigences techniques (p. ex. tension, fréquence, types de gaz, etc.) du pays de destination et adapté aux conditions environnementales de ce pays, les conditions de garantie du pays de destination s'appliquent si le réseau de service consommateur BSH est présent dans ce pays. Vous pouvez en faire la demande auprès du service consommateur BSH du pays de destination.

Si l'appareil est expédié dans un pays hors de l'UE/AELE, la garantie est annulée.

12. INSTALLATION – UTILISATION - RESPONSABILITE

12.1. Les Produits achetés sur le Site Internet doivent être installés et utilisés en stricte conformité avec le manuel d'utilisation de l'appareil concerné. BSH recommande d'utiliser le Site Internet de la marque Bosch le cas échéant pour obtenir ce Manuel d'utilisation.

12.2. Les pièces détachées, accessoires et consommables sont destinés à être utilisés et mis en place exclusivement sur les appareils électroménagers de la marque Bosch, sauf disposition expresse contraire stipulée par écrit de la part de BSH.

12.3. L'Acheteur demeure responsable de l'installation et de l'utilisation des Produits achetés sur le Site Internet. BSH attire l'attention sur le fait que certains Produits nécessitent d'être installés par un professionnel qualifié et certifié pour prévenir tout risque de dommages matériels et/ou préjudices corporels. L'intervention d'un professionnel est particulièrement recommandée pour l'installation, l'utilisation et l'entretien des équipements fonctionnant aux gaz, à l'électricité ou incorporant des pièces de plomberie et/ou étant raccordé à un système d'eau. BSH rappelle l'importance de se référer aux instructions figurant sur l'emballage des Produits commandés et/ou dans les manuels d'utilisation.

12.4. BSH ne saurait être tenu responsable en cas de réclamation résultant (a) d'une utilisation ou d'une installation non conforme du Produit, (b) d'une utilisation ou d'une installation associant le Produit à des appareils auxquels il n'est pas destiné, (c) à une mauvaise installation (par exemple, absence de raccordement à une prise de terre, de déplacement d'appareil entraînant une coupure du cordon d'alimentation, du tuyau d'arrivée de gaz, du tuyau d'alimentation et d'évacuation des eaux), ou (d) en cas d'utilisation dans un cadre professionnel ou (e) à un cas de force majeure. BSH recommande d'être particulièrement vigilant dans la mesure où une utilisation ou une installation non recommandée pourrait occasionner des dommages corporels au préjudice de l'Acheteur ou d'un tiers.

12.5. Sous réserve des dispositions relatives aux produits défectueux, la responsabilité de BSH est exclusivement limitée à la réparation des dommages corporels et matériels directs dont la preuve de l'existence et du lien de causalité est fournie par l'Acheteur. La réparation de tout dommage indirect et/ou financier et/ou immatériel est exclue.

12.6. La responsabilité de BSH ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

13. FORCE MAJEURE

L'exécution par la société BSH de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution. Sont considérés comme tels, notamment, sans que cette liste ne soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toute nature et les problèmes d'approvisionnement de la société BSH. La société BSH informera l'Acheteur d'un semblable cas fortuit ou de force majeure dans les sept (7) jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze (15) jours, l'Acheteur aurait alors la possibilité de résilier la commande en cours, et il serait alors procédé à son remboursement dans les conditions prévues à l'article « Droit de rétractation » des CGV.

14. DONNEES PERSONNELLES

- 14.1 Pour commander les Produits, l'Acheteur doit entrer les données nécessaires à la réalisation de la commande. L'Acheteur s'engage à communiquer des informations exactes, sous peine de résiliation de plein droit du contrat par BSH signifiée par e-mail. Les informations seront supposées erronées si un e-mail adressé à l'Acheteur devait revenir trois fois de suite ou si le Produit n'a pu être délivré pour cause d'adresse incorrecte.
- 14.2. L'Acheteur doit veiller à ce que le compte e-mail qu'il aura éventuellement indiqué soit accessible à partir du moment où il l'aura indiqué et notamment à ce qu'il n'y ait pas de problème de réception des messages e-mail à la suite d'un transfert, de la fermeture ou surcharge du compte e-mail.
- 14.3. Pour un meilleur service, BSH se réserve le droit de prendre contact avec l'Acheteur pour vérification des informations saisies.
- 14.4. Conformément à la réglementation applicable aux données personnelles, BSH en tant que responsable de traitement utilise les données personnelles de l'Acheteur collectées sur le Site Internet dans le cadre de la commande aux fins d'exécuter la commande et d'informer éventuellement l'Acheteur sur les Produits ou les services analogues de BSH. L'accès aux données de l'Acheteur est strictement limité aux services de BSH et aux prestataires éventuels intervenant dans le traitement de la commande de l'Acheteur. Le cas échéant, lorsque l'Acheteur a valablement donné son consentement, ses données personnelles pourront être utilisées aux fins de communications marketing personnalisées.
- 14.5. Pour toute information complémentaire sur le traitement de ses données personnelles l'Acheteur peut consulter la déclaration en ligne de BSH sur la confidentialité des données (<https://www.bsh-group.com/fr/confidentialite-des-donnees>) ou écrire un email à Data-Protection-FR@bshg.com.

15. CONSERVATION DU CONTRAT

- 15.1. En application de l'article L. 213-1 du code de la consommation et de son décret d'application du 16/02/2005, BSH s'engage à conserver et à archiver sur tous supports pendant 10 ans et à en garantir à tout moment l'accès à l'Acheteur, les contrats conclus entre BSH et l'Acheteur d'une valeur supérieure ou égale à 120€ à compter de la livraison du produit.

L'exercice de ce droit d'accès pourra être exercé en s'adressant à l'adresse suivante :

**BSH ELECTROMENAGER
SERVICES APRES VENTES
26 Avenue Michelet
93406 Saint Ouen**

- 15.2. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par BSH constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées sur le Site Internet.

16. RESILIATION DU CONTRAT

- 16.1. Le non-respect de l'une quelconque des obligations de l'Acheteur autorise BSH à résilier de plein droit et sans préavis, en totalité ou en partie la commande concernée. BSH en informera l'Acheteur dans les meilleurs délais.
- 16.2. Ceci est également applicable en cas d'annulation totale ou partielle de la commande décidée unilatéralement par l'Acheteur, sous réserve du droit de rétractation de l'Acheteur tel que prévu à l'article « Droit de rétractation ».

17. PROPRIETE INTELLECTUELLE

- 17.1. Le nom Bosch, le logo et autres noms des Produits Bosch sont des marques déposées de la société Robert Bosch GmbH (Allemagne), pour lesquelles BSH dispose d'un droit d'utilisation. L'utilisation des marques, logos et autres noms des Produits affichés sur le Site Internet est strictement interdite sans l'accord exprès écrit de BSH.
- 17.2. Tous les éléments du Site Internet sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. La reproduction ou l'utilisation de tous documents ou toutes informations diffusés sur ce Site Internet sont exclusivement autorisés à des fins strictement personnelles et privées, et moyennant mention de la source. Toute reproduction, utilisation ou diffusion de copies réalisées à d'autres fins est expressément interdite et sanctionnée pénalement.

Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination du site Bosch en utilisant la technique dite du « framing » ou « inlining » (copier une partie ou un élément du site sur un autre site) de ce site est strictement interdit et en conséquence, aucun élément figurant sur les pages du Site Internet ne peut être partiellement ou totalement diffusé, transféré ou inséré sur un autre site, ni servir à créer des produits dérivés, sauf autorisation expresse de BSH.

18. NOTIFICATION ET COMMUNICATION

L'Acheteur en communiquant ses données téléphoniques et/ou email pourra être informé de l'avancement de sa commande, de sa livraison, ou des opérations relatives à l'échange ou le retour de son produit par voie électronique, par sms ou par email.

En fonction des choix émis lors de l'achat, l'Acheteur peut recevoir des offres de la société BSH par SMS ou par email. Si l'Acheteur ne souhaite plus recevoir ces offres, il peut se désinscrire à tout moment en suivant les instructions figurant dans le message reçu (par mail : lien de désinscription, ou par SMS : envoi de STOP SMS) ou en modifiant ses paramètres sur son compte utilisateur en ligne.

19. CONTACT

Pour toute information relatif à votre commande, vous pouvez nous contacter :

- par téléphone (numéro non surtaxé) : 0 969 360 999
- par email : laboutique@bosch-home.com

20. LANGUE FRANCAISE - LOI APPLICABLE - JURIDICTION

La langue du présent contrat est la langue Française. Le présent contrat est soumis au droit français.

Selon l'article 14 du Règlement N° 524/2013 du Parlement Européen, la Commission Européenne met à disposition des consommateurs une plateforme en ligne de résolution des litiges, accessible via le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> . L'objectif de cette plateforme est de fournir la possibilité de régler de manière extrajudiciaire les litiges qui concernent des engagements contractuels relatifs à des achats et des prestations de services en ligne.

L'Acheteur a également 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.

* * * * *