

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

Mise à jour : 14.09.2016

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

1.1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute commande en ligne de pièces de rechange, accessoires et consommables (ci-après « les Produits ») effectuée par des particuliers (ci-après « l'Acheteur ») via le site Internet www.bosch-home.fr/store/ (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.

1.2. Les Produits vendus sur le Site Internet sont exclusivement réservés aux particuliers résidant en France métropolitaine.

1.3. 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 de valider sa connaissance des présentes conditions générales de vente.

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. Ces offres 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 commande, après vérification du contenu du panier et du prix total de la commande. 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.
- Quand celui-ci souhaite passer sa commande, il clique sur « Visualiser votre panier / Commander », puis « continuer » et saisit ses données personnelles.
- Avant de passer « en caisse », l'Acheteur a la possibilité de vérifier et modifier ses données personnelles ainsi que le contenu de son panier. Il les corrige si besoin est en cliquant le bouton « Retour ».
- Quand l'Acheteur souhaite passer « en caisse », il clique sur « Continuer » et le serveur commerçant affiche tous les moyens de paiement acceptés.
- En cliquant sur les icônes Cartes Bancaires, l'Acheteur est 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 n° de sa commande.

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 emballées. Les frais de port sont à la charge de l'Acheteur et indiqués sur le Site Internet. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé en cas de défectuosité de l'emballage.

3.3. Le paiement s'effectue sur le Site Internet lors de la passation de la commande, 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 (uniquement celles émises par des banques établies en France) : La Carte Bleue Nationale, La Carte Visa, la carte EuroCard/MasterCard, la carte Maestro.

La sécurité 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 le commerçant.

4. LIVRAISON - DISPONIBILITE

4.1. Les délais de livraison indiqués sur le Site Internet sont des délais moyens habituels pour le traitement de la commande, l'expédition et l'acheminement. Ils ne sont donnés qu'à titre indicatif, le délai maximum d'expédition étant de 30 jours à compter de la commande. 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. Les retards éventuels liés aux problèmes techniques de transport (avaries, grèves ...) ne donnent pas le droit à l'Acheteur d'annuler la vente, de refuser la marchandise ou de réclamer des dommages et intérêts. En cas de dépassement de plus de 7 jours par rapport à la date limite de livraison mentionnée ci-dessous, l'Acheteur peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

4.2. 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, à l'exclusion de tous autres dommages et intérêts.

4.3. Les Produits ne sont livrés qu'en France métropolitaine, à l'adresse indiquée sur le bon de commande.

4.4. La livraison des colis se fait par Colissimo dans un délai de 3 à 4 jours ouvrés. Si un produit est signalé non disponible, la livraison s'effectuera dans un délai de 21 à 30 jours. En cas d'indisponibilité, si l'Acheteur opte pour le remboursement, BSH s'engage à le rembourser dans un délai de 30 jours à compter de la demande de remboursement de l'Acheteur.

4.5. La livraison des Produits n'inclut pas l'installation ou la mise en service du Produit. BSH décline toute responsabilité quant à l'installation par l'Acheteur des Produits. BSH recommande que les réparations soient effectuées par un professionnel qualifié.

5. MANQUANTS ET AVARIES - RECLAMATIONS

5.1. En cas d'avarie, de manquant ou de non-conformité d'un Produit constaté au moment de la livraison, l'Acheteur devra informer BSH dans les plus brefs délais. L'Acheteur doit refuser tout colis endommagé et notifier, dans les 48 heures, via email ou courrier toute détérioration à l'adresse indiquée ci-dessous (article 5.2). A défaut, la livraison sera réputée parfaite et toute réclamation ultérieure sera rejetée.

5.2. Les informations et réclamations doivent être adressées par écrit à BSH Service consommateur, 50 rue Ardoin, BP 47, 93401 Saint Ouen cedex ou bien à l'adresse email dans la rubrique « Contacter nous » de la l@ Boutique.

5.3. Les retours ne seront acceptés qu'après accord préalable de BSH et attribution d'un numéro d'autorisation de retour et envoi d'une étiquette Colissimo portant l'adresse ci-dessous. Les Produits doivent être retournés port payé à :

BSH ELECTROMENAGER

SERVICES APRES VENTES – Pièces de rechange

50 RUE ARDOIN

CS50037

93406 Saint Ouen cedex

Les Produits doivent être en parfait état de conservation dans leur conditionnement et emballage d'origine et ne présenter aucun signe de démontage, d'installation ou d'utilisation. Elles doivent être accompagnées du numéro d'autorisation de retour fourni par BSH, ainsi que d'un Relevé d'Identité Bancaire de l'Acheteur.

5.4. Les Produits retournés conformément aux stipulations de l'Article 5.3 des présentes conditions générales de vente seront remboursés par BSH. Comme indiqué à l'article 5.1, BSH pourra refuser tout retour de Produits ayant fait l'objet d'une commande acceptée sans réserve et livrée, sous réserve des dispositions concernant le droit de rétractation (article 7 ci-dessous) et la garantie légale de conformité (article 8 ci-dessous).

6. DROIT DE RETRACTATION

6.1. L'Acheteur non professionnel dispose d'un droit de rétractation sans justification ni motif.

Les retours s'effectuent aux frais de l'Acheteur dans les conditions et à l'adresse mentionnée à l'article 5.4 ci-dessus.

6.2. En cas de rétractation par application de l'article 6.1, BSH s'engage à rembourser intégralement le prix d'achat par virement bancaire dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé. Le retour des Produits endommagés ou utilisés prive l'Acheteur de son droit à remboursement.

7. GARANTIE

7.1. Garantie Légale de conformité.

BSH reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat (articles L.211-4 à L.211-14 du Code de la consommation) et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Art. L. 211-4 du Code de la consommation

« Le vendeur est tenu de livrer 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. 211-5 du Code de la consommation

« Pour être conforme au contrat, le bien doit :

*1) Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
– correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

– présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Art. L. 211-12 du Code de la consommation

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

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. » [...]

7.2. Les Produits ne bénéficient pas d'une garantie contractuelle.

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

8. INSTALLATION – UTILISATION - RESPONSABILITE

8.1. 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 Bosch le cas échéant pour obtenir ce Manuel d'utilisation.

8.2. Les Produits 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.

8.3. 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.

8.4. 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) à un cas de force majeure. BSH recommande d'être particulièrement vigilant dans la mesure où une utilisation ou une installation non recommandée peut donner lieu à des dommages corporels au préjudice de l'Acheteur.

8.5. Dans tous les cas, la responsabilité de BSH est exclusivement limitée à la réparation des dommages corporels et matériels directs dont la preuve est fournie par l'Acheteur, et dans la limite du montant HT du Produit à l'origine du dommage. La réparation de tout dommage indirect et/ou financier et/ou immatériel est exclue. Les dispositions de la présente clause s'appliquent sous réserve des dispositions d'ordre public.

8.6. 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.

9. DONNEES PERSONNELLES

9.1. Pour commander les Produits, l'Acheteur doit entrer les données nécessaires à la réalisation de la commande. Il 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 Produits n'a pu être délivrée pour cause d'adresse incorrecte.

9.2. 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.

9.3. Pour un meilleur service, BSH se réserve le droit de prendre contact avec l'Acheteur pour vérification des informations saisies.

9.4. Conformément à la loi Informatique et Libertés n°7817 du 6 janvier 1978, le présent Site Internet a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL (récépissé n°825873).

9.5. Les données personnelles collectées sur le Site Internet sont utilisées pour exécuter la commande, et informer éventuellement l'Acheteur sur les Produits BSH dans le cadre légal impératif.

9.6. BSH s'engage à protéger les données personnelles de l'Acheteur, qui sont traitées avec la plus stricte confidentialité. BSH se réserve néanmoins le droit de communiquer ces données à ceux de ses prestataires et partenaires qui en ont nécessairement besoin pour l'exécution des commandes passées par l'Acheteur, ainsi qu'à certains autres partenaires. L'Acheteur peut s'opposer à cette dernière communication en ne cochant pas la case Opt-in lors de la commande.

L'Acheteur dispose, sur simple demande, d'un droit d'accès, de rectification et de radiation des données personnelles le concernant. Pour l'exercer, l'Acheteur doit s'adresser à :

BSH ELECTROMENAGER

SERVICES APRES VENTES

50 RUE ARDOIN

CS50037

93406 Saint Ouen cedex

10. CONSERVATION DU CONTRAT

10.1. En application de l'article L.134-2 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, les contrats conclus entre BSH et l'Acheteur d'une valeur supérieure ou égale à 120€ à compter de la livraison du produit.

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

11. RESILIATION DU CONTRAT

11.1. 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, et à conserver à titre de dommages et intérêts, les sommes déjà versées.

11.2. 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 (article 7).

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

12.1. 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.

12.2. Tous les éléments du site Bosch sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. La reproduction ou l'utilisation de tous documents ou toutes informations diffusés sur ce Site 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 Bosch 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.

13. LANGUE FRANCAISE - LOI APPLICABLE - JURIDICTION

13.1 La langue du présent contrat est la langue française. Le présent contrat est soumis au droit français. Les tribunaux français sont seuls compétents.

13.2 Le Particulier a 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. A défaut, la saisine ne pourra être prise en compte.

* * * * *