

# Conditions Générales de Garantie commerciale et Extension de Garantie Consommateur

## Article 1. Objet

Les présentes conditions générales exposent les conditions de l'intervention de BSH ELECTROMENAGER, SASU au capital de 10 675 000 euros, dont le siège social est situé 26 avenue Michelet, 93400 SAINT OUEN, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 341 911 790 (ci-après le « Constructeur » ou « BSH ») au titre de la garantie commerciale applicable aux appareils de gros électroménager, de l'extension de garantie ou du Forfait Harmonium dans l'hypothèse où le consommateur (ou « Acheteur ») souscrit l'une ou l'autre de ces prestations auprès de son vendeur (ci-après le « Vendeur »). Ces conditions générales sont communiquées à l'Acheteur avec le certificat de garantie de son appareil, sous réserve que les coordonnées du consommateur fournies par le Vendeur soient exactes.

Référence(s) de(s) l'appareil(s) : voir recto du certificat de garantie

Date d'achat : certifiée par la facture d'achat du/des appareil(s)

Durée de la garantie et/ou forfait harmonium : voir recto du certificat de garantie

La date de début de la garantie ou de des produits correspond à la date de la facture d'achat.

Les présentes conditions générales s'appliquent en France métropolitaine, dans les îles françaises reliées par la route, en Corse et à Monaco pour des appareils achetés et utilisés en France métropolitaine pour un usage domestique privé.

## Article 2. Livraison et Mise en Service par le Vendeur

Les prestations suivantes, lorsqu'elles sont proposées à l'Acheteur, sont à effectuer par le Vendeur ou par l'installateur, sous sa responsabilité :

- La livraison des appareils,
- L'installation, les fixations et les raccordements techniques selon les critères de la réglementation en vigueur et les consignes du fabricant,
- L'habillage, le cas échéant, des appareils tel que décrit par le fabricant,
- La délivrance du mode d'emploi livré avec l'appareil.
- Le consommateur qui préfère mettre lui-même l'appareil en service le fait sous sa propre responsabilité.

## Article 3. Modalités d'application de la garantie commerciale effectuée par le Constructeur et du Forfait Harmonium

### 3.1 La garantie commerciale effectuée par le Constructeur

La garantie commerciale pour les appareils de gros électroménager comprend les pièces, la main d'œuvre et le déplacement.

Elle est exclusivement du ressort du Service Après-Vente Agréé par le Constructeur. Les dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique ou mécanique imputable à l'appareil sont pris en charge. Elle ne peut réduire ou supprimer la garantie légale.

Une extension de garantie peut être souscrite par l'Acheteur lors de son achat ou pendant la durée de sa garantie indiquée au recto du certificat et pour une durée totale de garantie de 60 mois maximum.

Si un appareil est expédié et utilisé dans un autre pays de l'UE/AELE ("pays de destination"), répond aux exigences techniques (p. ex. tension, fréquence, types de gaz, etc.) du pays de destination et est 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. L'Acheteur peut 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 (à l'exception de Monaco), la garantie est annulée.

### 3.2 Forfait Harmonium

Le Forfait Harmonium fixe un prix forfait des interventions en cas de panne et pendant la période précisée au recto du certificat de garantie.

### 3.3 Evènements non couverts

- Les dommages dus au mauvais branchement d'alimentation et/ou d'évacuation
- Les dommages consécutifs à des défauts d'alimentation électrique, surtension, foudre
- Le remplacement des pièces consommables (filtres de hotte...)
- Les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou à usage collectif,
- Les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau de vidange, tuyau ou câble d'alimentation, le remplacement des ampoules d'éclairage sauf pour les fours à micro-ondes
- Les nettoyages et les essais consécutifs à un dommage non garanti
- Les dommages présumés être du fait d'un réparateur autre que mandaté par BSH
- Les frais de déplacement et main d'œuvre pour des dommages non couverts par la garantie ou non constatés par le réparateur
- Les dommages dus à la corrosion ou l'usure de l'appareil, à l'exposition à des conditions extérieures affectant l'appareil (humidité excessive par exemple) ou en cas de variations anormales de la tension électrique.
- Les pannes résultant de la modification de la construction ou des caractéristiques d'origine de l'appareil
- Les pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe. Elle ne s'applique pas non plus aux cas de détérioration ou d'accident provenant de chocs, chutes, négligences, défauts de surveillance ou d'entretien ainsi que le montage et l'installation des matériels non conformes aux prescriptions du Constructeur : ventilation des appareils (notamment tables à induction), mise en place des gicleurs adéquats, réglage de débit etc...
- Les incidents rencontrés sur tous les matériels non débridés (par exemple lave-linge)
- La mauvaise fermeture des portes due à un défaut d'installation d'habillage des portes pesant de façon anormale sur les charnières
- Le nettoyage des pompes de vidange, le nettoyage des bacs à liquides adoucisseurs, le nettoyage des filtres et du condenseur des sèche-linge, le nettoyage et le détartrage des machines à café

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 ce cas, au prix hors taxes payé par l'Acheteur pour le produit en cause. La réparation des pertes de denrées, de la dégradation du linge ainsi que de tout dommage financier est exclue.

### 3.4 Valeur de remplacement à neuf

Dans le cas où le matériel se révélait irréparable ou dans le cas où les frais de réparation seraient jugés trop élevés par BSH Service Après-Vente, un échange pour un appareil identique ou similaire peut être proposé. Si l'échange ne peut pas être effectué, BSH procédera au remboursement dans les conditions suivantes :

- dans le cadre de l'extension de garantie, en année 4 et 5 de la garantie, un taux de vétusté de respectivement 20% et 30% sera appliqué pour tenir compte de l'usure de l'appareil ;
- dans le cadre du Forfait Harmonium, en année 3, 4 et 5, un taux de vétusté de 1% par mois d'utilisation sera appliqué.

## Article 4. Garantie légale

Indépendamment de la garantie commerciale consentie par BSH à l'Acheteur et décrite à l'Article 3, le Vendeur du produit reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat et des vices rédhibitoires.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, l'Acheteur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; il 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. L'Acheteur 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 pour les biens vendus 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.

L'Acheteur 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, 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. 217-9 du Code de la consommation :

« En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur. »

## 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. »

## Article L217-16 du Code de la consommation :

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie contractuelle 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, al.1 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. »

## Article 5. Garantie commerciale et prestations payantes

	Garantie commerciale	Prestations payantes
Prix	Selon facture d'achat établie par le Vendeur	A l'intervention suivant tarif Forfait harmonium selon conditions indiquées sur le certificat de garantie
Durée	Voir art.1	Une fois la garantie contractuelle expirée
Point de départ	Voir art.1	Une fois la garantie contractuelle expirée
1. Réparation de l'appareil	Oui	Oui
- Remplacement des pièces	Oui	Oui
- Garantie des pièces remplacées	Oui - 6 mois	Oui - 6 mois
- Main d'œuvre	Oui	Oui
- Déplacements	Oui	Oui
- Transport des pièces	Oui	Oui
- Transport de l'appareil	Oui	Oui
- Délai d'intervention	Non- non garanti	Non-non garanti
2. Remplacement ou remboursement de l'appareil (*)	Oui - Vétusté voir art. 3.4	Non
3. Autres prestations	Non	Oui

(\*) en cas d'impossibilité de réparation reconnue par le Constructeur

## Article 6. Litiges éventuels

En cas de difficultés dans l'application des présentes conditions générales, l'Acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide :

- D'une association de consommateur ;
- Ou d'une organisation professionnelle de la branche ;
- Ou de tout autre conseil de son choix.

Il est rappelé que la recherche d'une solution amiable n'interrompt pas le délai de la garantie légale (voir art.4) ni la durée de la garantie contractuelle.

Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions des présentes conditions générales suppose :

- Que le consommateur honore ses engagements financiers envers le Vendeur ;
- Que le consommateur utilise l'appareil de façon normale (se référer à la notice d'emploi et d'entretien) ;
- Qu'aucun tiers non agréé par le Constructeur n'intervienne pour réparation sur l'appareil (sauf cas de force majeure ou de carence prolongée du Constructeur) en raison de la haute technicité des interventions qui supposent une connaissance et une formation spécifique sur les produits.

## Article 7. Clause de médiation

L'Acheteur 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](http://www.cmap.fr)) par courrier électronique ([consommation@cmapp.fr](mailto:consommation@cmapp.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.

## Article 8 : Données personnelles

Les données personnelles de l'Acheteur recueillies dans le cadre de la garantie font l'objet d'un traitement informatique permettant à BSH et ses éventuels prestataires d'assurer les services après-vente qui y sont rattachés et, sous réserve de son consentement, de lui envoyer des informations et offres commerciales par email. Ses données pourront également être utilisées afin de l'informer par courrier postal sur les actualités de la marque des appareils achetés, ou lui proposer de souscrire à une extension de garantie lorsque la garantie commerciale arrivera à échéance. Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du service-après-vente sauf si une durée plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

Pour toute information complémentaire sur le traitement de ses données personnelles et l'exercice de ses droits, l'Acheteur a la possibilité de consulter la politique de confidentialité des données de BSH sur le site internet : <https://www.bsh-group.com/fr/confidentialite-des-donnees>.