

## Conditions Générales d'Intervention en Atelier et en Clientèle

**1. Forfaits d'intervention** : Les prestations facturées par nos techniciens sont fondées sur des forfaits d'intervention selon nos tarifs en vigueur. Le forfait minimum comprend un quart d'heure (petit électroménager) ou une demi-heure de main d'œuvre (gros électroménager). Le dépassement de temps est facturé par ¼ heure. Tout quart d'heure entamé est dû. Ce forfait de réparation n'inclut pas la ou les pièce(s) détachée(s) nécessaire(s) à la remise en état de l'appareil.

**2. Pièces détachées** : Toutes les pièces détachées montées sur nos appareils sont exclusivement des pièces d'origine du constructeur.

**3. Frais de livraison de l'appareil en atelier** : Le dépôt et la reprise de l'appareil sont exclusivement à la charge du client. Le transport de l'appareil se fait aux risques et périls du client.

**4. Retrait des appareils** : Les appareils déposés au SAV de BSH doivent être retirés dans un délai de 1 mois après réparation ou avis de mise à disposition par BSH. Passé ce délai, des frais de stockage de 10 euros mensuels sont exigés. Faute d'avoir été retirés dans un délai de 2 mois, l'appareil sera détruit.

**5. Devis** : Un devis payant est établi systématiquement. Le client en accuse réception en signant et datant avec la mention, lu et approuvé». **Le devis n'engage pas la responsabilité de BSH quant à la disponibilité des pièces, dans la limite des obligations légales de BSH.** En cas d'indisponibilité d'une pièce nécessaire à la réparation, BSH en informera dans les plus brefs délais le client. Le montant du devis est calculé sur la base de notre tarif en vigueur à la date d'établissement et est valable pendant 1 mois après cette date.

Les frais liés à l'établissement du devis sont facturés au dépôt de l'appareil en cas de réparation en atelier ou immédiatement à l'intervention du technicien en clientèle. Ils restent dus en cas de refus de la réparation. Le montant indiqué sur la facture peut différer du montant prévu au devis en cas de modification de la législation applicable.

Tout changement de prix de la prestation sera soumis à votre accord préalable.

Intervention à domicile : en cas d'acceptation du devis dans les 48h les frais d'établissement sont déduits de la facture.

**6. Règlement** : Nos prestations sont payables au comptant sans escompte à la reprise de l'appareil en atelier ou à nos techniciens en cas d'intervention en clientèle, par chèque à l'ordre de BSH Electroménager, ou en espèces, ou en carte bancaire. Les pénalités de retard sont égales au taux BCE +15 points. Le client professionnel devra également s'acquitter d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. La TVA est acquittée sur les débits.

**7. Garantie de réparation** : La réparation est garantie 6 mois. Cette garantie s'applique à toute réparation réalisée par un technicien BSH et portant sur les symptômes et pièces identiques à la première intervention. Cette garantie couvre les frais de main d'oeuvre, de déplacement et les pièces détachées. Elle ne couvre pas les frais de livraison de l'appareil si celui-ci a été réparé en atelier.

La garantie de la réparation s'applique à une utilisation domestique et est strictement limitée à une utilisation conforme au manuel utilisateur, toute utilisation professionnelle ou anormale annule de plein droit toute forme de garantie.

Pour le Client professionnel, la responsabilité de BSH suite à une intervention est exclusivement limitée à la réparation des dommages corporels et matériels directs dont la

preuve est fournie par le client, et dans la limite de la valeur du produit. Ces dispositions s'appliquent sous réserve des dispositions d'ordre public.

**8. Garantie de l'appareil :** Nonobstant les conditions de garantie de réparation de BSH, les conditions de garantie dont bénéficie le client au titre de son contrat d'achat restent pleinement applicables et relèvent de la responsabilité du revendeur. Les conditions de garantie qui s'appliquent au(x) produit(s) sont indiquées sur le certificat de garantie BSH. A défaut de présentation de ce document la garantie qui s'appliquera sera de deux années pièce(s) exclusivement à compter de la date d'achat du produit sur présentation de la facture. Le client a l'obligation de présenter le certificat de garantie ainsi que la facture d'achat de l'appareil lors du dépôt de l'appareil en atelier ou au technicien en cas d'intervention en clientèle.

**9. Droit de rétractation :** Conformément à l'article L.221-18 du code de la consommation, le Particulier dispose d'un droit de rétractation de 14 jours francs à compter de la réception de la confirmation de la date d'Intervention, suite à l'acceptation du devis.

Conformément à l'article L. 221-25, le Particulier peut expressément renoncer à son droit de rétractation s'il choisit une date d'Intervention fixée avant l'expiration du délai de rétractation. La renonciation à ce droit s'effectue au moment du choix de la date d'Intervention.

Par ailleurs et conformément à l'article L.221-28, le Particulier est informé que le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

**10.** Les conditions d'intervention complètes sont disponibles sur le site de la marque, sous la rubrique « services ». La version en ligne au jour de l'intervention prévaut sur tout autre texte.