

# CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION

Mise à jour : 01/01/2019

## 1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute prestation de services réalisée dans les conditions définies à l'article 2 par BSH Electroménager, 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 »).

## 2. PRESTATIONS CONCERNEES

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute demande de prestation effectuée par des particuliers (ci-après le « Particulier ») pour la France métropolitaine, exclusivement auprès de BSH Electroménager. Elles excluent l'application de toute autre condition en vigueur notamment chez les revendeurs ou centres techniques agréés de BSH, sauf dans le cas décrit à l'article 5.3. Elles s'appliquent sous réserve des dispositions impératives du Code de la Consommation.

Elles s'appliquent aux demandes de mise en service, d'entretien, de réparation, ou de toute autre prestation de service après-vente et de devis (ci-après l'« Intervention »).

Elles concernent les Interventions programmées sous ou hors garantie. Le Particulier sera informé, au plus tard lors de l'Intervention, si celle-ci n'est pas comprise dans le cadre d'une garantie.

## 3. EXECUTION DES INTERVENTIONS

3.1. L'Intervention a lieu au domicile du Particulier pour le gros électroménager sauf dans le cas où un examen sur place a mis en valeur la nécessité d'une Intervention en atelier BSH ou dans un centre technique agréé (CTA). Le petit électroménager doit être envoyé ou apporté en atelier BSH ou dans les CTA pour l'exécution de l'Intervention.

3.2. Les dates et heures de rendez-vous d'Intervention seront honorées dans la mesure du possible, eu égard aux aléas de tout planning d'interventions de services après-vente, tels que la durée et la technicité des Interventions, la nature des pannes, les contraintes de la route, la disponibilité des pièces détachées.

3.3. En application de l'article 3.1, le transport aller et retour des produits par le Particulier jusqu'aux ateliers BSH ou CTA est effectué aux risques et frais du Particulier.

3.4. A l'exception des Interventions programmées dans le cadre d'une garantie, les Interventions sont payantes conformément à l'article 5.

3.5. Les Interventions de BSH sont limitées à la France métropolitaine hors îles non reliées au continent par un pont carrossable.

3.6. Le Particulier doit se référer aux conditions de garantie de son revendeur. BSH n'intervient pas gratuitement pour les appareils sous garantie achetés auprès d'un revendeur qui dispose de son propre service d'intervention à domicile.

## 4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS, TARIFS ET REGLEMENT

4.1 Les différents types d'Interventions et leurs tarifs sont détaillés ci-après.

### 4.1.1 Mise en service

L'Intervention comprend :

- Une vérification du type de chaque appareil, E-Nr, FD (rapprochement avec facture d'achat)
- Une vérification des raccordements et branchements si visibles et accessibles.
- Une vérification des conditions d'encastrement (selon normes constructeur).
- Une vérification des fonctions des appareils et accessoires normalement fournis.
- Une explication de l'utilisation et d'entretien de chaque appareil avec mode d'emploi (fourni avec l'appareil et impérativement présent le jour de la mise en service et Présentation des produits d'entretien BSH)

En complément, pour la mise en service des appareils de la catégorie Home Connect, l'Intervention comprend :

- Un contrôle de compatibilité du ou des produits nomades du client avec l'application Home Connect et de l'environnement pour l'appairage optionnel : (En fonction de l'habitat du client)
  - o Une installation de CPL ou répéteur.
  - o Une explication sur le fonctionnement
- Un appairage du produit Home Connect.
- Une vérification des différentes fonctions dans l'application Home Connect et du fonctionnement du contrôle à distance de l'appareil.
- Une explication sur l'environnement de l'application Home Connect (Paramètres, fonctions, utilisation.)

Il est entendu que l'Intervention de Mise en service n'inclut pas l'installation de l'appareil.

Chaque Intervention de mise en service sur un appareil sera facturée selon un forfait main d'œuvre et déplacement de 118 € TTC jusqu'à 3 appareils et 148€ TTC pour 4 appareils et plus.

Chaque Intervention de mise en service sur un appareil de la gamme Home Connect sera facturée selon un forfait main d'œuvre et déplacement de 125€ TTC jusqu'à 3 appareils (Forfait 80€ TTC sans déplacement).

#### **4.1.2 Entretien**

L'Intervention d'entretien est disponible uniquement pour les produits listés ci-dessous possédant un circuit d'eau. L'Intervention d'entretien ne dispense pas le Particulier d'entretenir le produit de façon régulière et que l'Intervention ne peut en aucun cas être assimilée à une remise à neuf du produit. L'Intervention d'entretien concerne uniquement le détartrage de l'appareil, il ne s'agit pas d'un contrôle de l'installation de l'appareil ou des autres fonctionnalités techniques de l'appareil.

Pour les fours vapeur, l'Intervention comprend :

- Un entretien complet du circuit d'eau interne
- Un détartrage de la résistance
- Un nettoyage intérieur du four
- Un lancement du programme de détartrage
- Une vérification du programme test.

Pour les réfrigérateurs avec fabrique à glace, l'Intervention comprend :

- Un nettoyage et détartrage de la fabrique à glace
- Un entretien du condenseur
- Une vérification de la pompe de vidange
- Un dépoussiérage de l'espace technique
- Une vérification du programme test.

Pour les machines à café à grains, l'Intervention comprend :

- Un contrôle et dégraissage du groupe perco
- Un nettoyage et détartrage du circuit d'eau
- Un nettoyage de la sortie de café et de la buse vapeur
- Un détartrage du réservoir d'eau
- Une vérification de la pompe et réglage de la dureté d'eau.
- Une vérification du programme test

Lors de l'Intervention, le remplacement des consommables (exemple : cartouche Brita, filtre à eau et filtre actif de carbone, etc.) pourra être conseillé et fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

Chaque Intervention d'entretien sur un appareil sera facturée selon un forfait main d'œuvre et déplacement de 149€ TTC, et 89€ TTC par appareil supplémentaire.

#### **4.1.3 Réparation et autres prestations de service après vente non couvertes par la garantie**

Les Interventions programmées dans le cadre d'une garantie sont gratuites, sous réserve des dispositions de l'article 5.

Le forfait déplacement et main d'œuvre illimitée pour une Intervention à domicile est de 98 € TTC, une remise de 10€ TTC sera appliquée si l'Intervention ne nécessite pas de changement de pièces.

La ou les pièce(s) détachée(s) nécessaire(s) à la remise en état de l'appareil seront facturées en sus.

En cas d'Intervention simultanée sur plusieurs appareils, le Particulier sera facturé pour le forfait déplacement mentionné ci-dessus puis 25€ TTC par quart d'heure supplémentaire pour le second appareil. Tout quart d'heure commencé est dû.

#### **4.2 Etablissement d'un 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 du devis est calculé sur la base du tarif BSH en vigueur à la date de l'établissement du devis et est valable pendant un mois après cette date. Au-delà d'un délai d'un mois, le devis pourra être révisé.

Les frais liés à l'établissement du devis sont facturés selon les tarifs mentionnés en 4.1.3 et sont facturés immédiatement en cas d'exécution différée ou de refus.

En cas d'acceptation immédiate ou dans les 48 heures de l'établissement du devis, ces frais seront déduits de la facture de réparation.

#### **4.3 Règlement**

Les prestations sont payables au comptant sans escompte aux techniciens par chèque bancaire ou postal ; carte bancaire nationale, carte Visa et carte Mastercard, et espèces.

#### **4.4 Facturation**

La facture sera émise à l'issue de chaque Intervention

### **5. GARANTIE**

#### **5.1 Garantie des pièces et de la réparation**

Les pièces détachées vendues lors de l'Intervention sont garanties en application des dispositions légales pour une durée de 6 mois à partir de la date de facture. Cette garantie s'applique uniquement aux pièces détachées effectivement facturées et payées. Elle ne s'étend pas aux pièces remplacées gratuitement pendant la période de garantie de l'appareil. Ceci ne faisant pas obstacle à l'application des dispositions relatives à la garantie légale des vices cachés.

La garantie ne peut s'appliquer si les pièces détachées ont fait l'objet d'un usage anormal, si elles ont été employées dans des conditions différentes de celles pour lesquelles elles ont été fabriquées et mentionnées dans le manuel d'utilisation et dans le cas où la détérioration des pièces proviendrait d'une cause étrangère à l'appareil. La garantie ne s'applique pas si la pièce détachée est mise en place par une personne non agréée par BSH.

#### **5.2 Intervention hors garantie**

***Toute Intervention hors garantie est payante (déplacement, main d'œuvre et pièce(s) détachée(s)). Le Particulier devra fournir à BSH une copie de sa facture d'achat et son certificat de garantie le cas échéant, afin de vérifier la durée de garantie applicable, celle-ci pouvant différer d'un revendeur à un autre.***

#### **5.3 Garantie des produits**

**Nonobstant les conditions de garantie de BSH décrites au présent article, les conditions de garantie dont bénéficie le Particulier au titre de son contrat d'achat restent pleinement applicables et relèvent de la responsabilité du revendeur.**

**5.3.1** La responsabilité de BSH ne saurait être recherchée au titre de l'installation des appareils, la charge de cette dernière ne lui incombant pas. La responsabilité de BSH ne saurait être recherchée au titre de toute prestation non décrite dans les présentes CGV et/ou n'ayant pas été dûment facturée. Il en résulte notamment que BSH ne saurait être tenue pour responsable des dégâts matériels, ainsi que de leurs conséquences, ou accidents de personnes consécutifs à une utilisation anormale telle que définie à l'article 5.3.2 et/ou installation non conforme aux dispositions légales et réglementaires telles que, par exemple, l'absence de raccordement à une prise de terre, le 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 consécutifs à des phénomènes externes tels que foudre, inondation ou changement de gaz, et plus généralement le non-respect par l'utilisateur, l'installateur ou le revendeur des conditions de montage et d'installation figurant dans les manuels d'utilisation et/ou installation des Produits de BSH.

**5.3.2.** La garantie ne peut intervenir si les appareils ont fait l'objet d'un usage anormal, notamment en cas d'utilisation professionnelle, industrielle ou commerciale, ou ont été employés dans des conditions différentes de celles pour lesquelles ils ont été construits, en particulier en cas de non-respect des conditions prescrites dans la notice d'emploi, en cas d'exposition à des conditions extérieures affectant l'appareil (humidité excessive par exemple) ou en cas de variations anormales de la tension électrique. 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 ou bien en cas d'intervention effectuée directement par un Particulier ou une entreprise non agréée ou non spécifiquement autorisée par BSH ou en cas d'utilisation de pièces détachées autres que des pièces détachées d'origine référencées par BSH.

### **6. PIECES DETACHEES**

Toutes les pièces détachées montées sur nos appareils sont exclusivement des pièces d'origine constructeur. Les prix appliqués sur les pièces détachées peuvent évoluer sans préavis en fonction des modifications éventuelles de prix chez notre fournisseur mais ils sont garantis fixes sur les devis, conformément à l'article 4.2.

### **7. DISPOSITIONS PARTICULIERES A LA RESERVATION EN LIGNE D'INTERVENTION**

**7.1** Toute demande d'Intervention passée par l'**intermédiaire** du site internet est soumise sans réserve aux présentes conditions générales d'intervention.

- 7.2 En remplissant les formulaires « Données du produit », « Coordonnées », « Rendez-vous » et « Confirmation », le Particulier déclare son intérêt pour la réservation d'une Intervention.
- 7.3 Il est précisé que le service de réservation en ligne est une invitation à entrer en relation par laquelle aucune des parties ne prend un engagement d'achat ou de vente.
- 7.4 La demande d'Intervention est prise en compte à partir du moment où le Particulier confirme sa réservation dans la demi-heure suivant réception de l'email récapitulant les informations relatives à la prise de rendez-vous. La date de la visite étant fixée d'un commun accord, si le Particulier n'est pas présent à la date prévue, il lui sera imputé le forfait déplacement comme paiement du déplacement effectué soit la somme de 45,14€ TTC.

## **8. DROIT DE RETRACTATION**

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. 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.

## **9. DONNEES PERSONNELLES**

- 9.1 Pour réserver en ligne une Intervention, le Particulier doit entrer les données personnelles nécessaires à la réservation.
- 9.2 Le Particulier 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 le Particulier pour vérification des informations saisies.
- 9.4 Conformément à l'article 27 de la Loi du 06 janvier 1978, dite Loi "Informatique et Libertés", les données personnelles que le Particulier communique sur ce site pourront faire l'objet d'un traitement informatique. Conformément à cette même loi, le Particulier dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles le concernant. Si le Particulier souhaite exercer ce droit, il lui suffit de contacter BSH par courrier à l'adresse suivante :
- BSH Electroménager  
Service consommateurs  
50, Rue Ardoin  
93400 Saint Ouen  
France

## **10. LITIGES, TRIBUNAL COMPETENT**

Les litiges intervenant à l'occasion de l'exécution de l'une des prestations décrites aux présentes CGV seront soumis aux tribunaux compétents.

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/>

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](http://www.cmap.fr)), par courrier électronique ([consommation@cmmap.fr](mailto:consommation@cmmap.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.