Le service du constructeur. L'extension de garantie.

Pièces, main d'œuvre et déplacements inclus.

5 années de garantie totale pour votre équipement électroménager Bosch.
Avec l'extension de garantie Bosch, le Service Après Vente du Constructeur intervient gratuitement jusqu'aux 5 ans de votre appareil.

Bulletin de souscription

Cette offre d'extension de garantie est valable durant les 24 mois qui suivent votre date d'achat (cf. votre facture d'achat) pour des appareils à usage domestique et privé, achetés et installés en France métropolitaine (excepté les îles rattachées au département et non reliées au continent par un pont). En cas d'achat de l'extension de garantie après l'achat de l'appareil, l'extension de garantie ne peut en aucun cas couvrir une panne survenant dans les 30 jours suivant l'achat de l'extension de garantie.

☐ Mme ☐ Mr ☐ Mme/Mr

Nom _____ Prénom _____ Numéro et Rue _____

Code postal ☐☐☐☐☐ Ville _____ Tél fixe _____ Tél portable _____ E_mail _____

Je choisis d'adhérer au contrat de garantie 5 ans du constructeur dont les tarifs en euros TTC, par catégorie et par appareil, sont les suivants :

Catégorie	Type d'appareil	Prix TTC
Catégorie 1	Lave-linge, lave-vaisselle, sèche-linge	150 €
Catégorie 2	Table de cuisson, four, micro-ondes, tiroir chauffe plat, hottes, cuisinière, centre de cuisson, machine à café encastrable, réfrigérateur (hors américain), congélateur, cave à vin	110 €
Catégorie 3	Réfrigérateur américain	240 €

Je déclare utiliser le(s) appareil(s) listé(s) ci-dessous à titre privé. Je souscris à l'extension de la garantie :

E-Nr. (Référence commerciale)	**FD** (N° de série)	**Date d'achat** de l'appareil	**Catégorie** N°	**Prix en EUR TTC** de l'extension de garantie

Total _____

Je dispose du droit de m'opposer à ce que mon adresse électronique et/ou mon numéro de téléphone et/ou mon adresse postale soient utilisés pour recevoir des offres de la société BSH Electroménager au sujet des produits électroménager Bosch par email et/ou par courrier postal et/ou par téléphone à l'adresse suivante : https://datarequest.bsh-group.com/en/

J'ai pris connaissance des Conditions Générales de Vente, en particulier concernant les modalités d'application de la garantie. ☐

Vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la souscription de l'extension pour exercer gratuitement votre droit de rétractation, conformément à l'article L221-8 du Code de la consommation. Le formulaire de rétractation est disponible sur le site www.bosch-home.fr .

Je joins à ce bulletin de souscription dûment complété les éléments suivants :

☐ Une copie de la facture d'achat de mon équipement électroménager,

☐ Un règlement par chèque à l'ordre de BSH électroménager.
En cas de vente à domicile de l'extension de garantie,
l'encaissement se fera à l'issu d'un délai légal de 7 jours.

A retourner à :

BSH Electroménager
Service Extensions de garantie
26 Avenue Michelet
CS90045
93582 Saint- Ouen Cedex

Mon certificat de garantie me sera envoyé sous un mois. Date _____ Signature (précédée de Bon pour Accord) _____

Les données ci- dessous sont réservées à Bosch électroménager :

Nom _____

N° dossier ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

BSH Electroménager, 26 avenue Michelet, 93400 SaintOuen
Société par Actions Simplifiée au capital de 10.675.000 EUR
Siège social: Saint- Ouen, R.C.S. Bobigny B 341 911 790
BOSCH et son logo sont des marques déposées de Robert Bosch GmbH, Allemagne
Edition 2023/2024 - CS

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 / début de garantie: certifiée par la facture d'achat du / des appareil(s)
Durée de la garantie et/ou forfait harmonium : voir recto du certificat de garantie
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. Dans les COM, (Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint Barthélemy, Saint-Martin, Wallis-et-Futuna et la Polynésie française) BSH couvre 2 ans de garantie Pièces détachées uniquement.

Article 2. Garantie fabricant
Pour tout produit vendu à compter du 1er janvier 2022, si l'appareil est réparé dans les 24 mois de son achat, sa garantie sera portée à 30 mois. Veuillez consulter le site internet de la marque pour obtenir la dernière version des conditions de garantie ou contacter le service clientèle.

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'oeuvre, le déplacement, et le remplacement à neuf.
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 ne s'applique pas.
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 dus à des effets chimiques, électriques ou électrochimiques de l'eau et/ou plus généralement causés par des conditions environnementales anormales-Le remplacement des pièces consommables (filtres de hotte…) et/ ou des pièces fragiles telles que les vitres et plastiques ainsi que les ampoules électriques
- 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'oeuvre pour des dommages non couverts par la garantie ou non constatés par le réparateur
- 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 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.
Pour tous les produits vendus à compter du 1er janvier 2022, le produit de remplacement bénéficie de la garantie fabricant pendant deux ans à compter de sa livraison au consommateur.
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 reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-3 à L. 217-12 du Code de la Consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil (voir extraits non exhaustifs ci-dessous).

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 vingt-quatre mois 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 oeuvre 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. L217-3 du Code de la Consommation *: « (…) Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :*
1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;
2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.
3°Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.
Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.
Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. »
Art. L. 217-5 du Code de la consommation
« Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :
1°) Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
2°) Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
3°) Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
4°) Il est mis à jour conformément au contrat. »
I. – En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :
1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ; 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ; 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ; « 4o Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ; 5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ; 6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.
II. – Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre : 1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ; 2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou 3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.
III. – Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »
Art. L. 217-28 du Code de la Consommation
« Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.
Art. L. 217-10 du Code de la consommation
« La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur. La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur. »
Art. L. 217-11 du Code de la Consommation
« La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur. Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement. »
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. »

Article 5. 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 6. 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 â 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.

Article 7. 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.