

# CONDITIONS GENERALES DE SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE EN LIGNE - MAJ 16/06/2023

## 1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

1.1. Les présentes conditions générales (ci-après « les Conditions Générales ») s'appliquent à toute souscription en ligne d'un contrat d'extension de garantie effectuée par des consommateurs au sens du code de la consommation et tel qu'interprété par la jurisprudence française (ci-après « le Particulier ») via les sites Internet : <https://extensiongarantie.fr.bosch-home.com>, ou <https://extensiongarantie.fr.siemens-home.bsh-group.com>, ou <https://extensiongarantie.fr.neff-home.com>, ou <https://extensiongarantie.fr.gaggenau.com> ET <https://certificatgarantie.fr>, ou <https://certificatgarantie.fr.siemens-home.bsh-group.com>, <https://certificatgarantie.fr.bosch-home.com>, ou <https://certificatgarantie.fr.gaggenau.com>. (ci-après « le Site Internet ») auprès de BSH Electroménager SAS, 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 341 911 730 (ci-après « BSH »). Elles excluent l'application de toute autre condition en vigueur notamment chez les revendeurs de BSH.

1.2. Les présentes Conditions Générales de souscription ont pour but de définir les modalités de souscription par le Particulier d'une garantie commerciale de durabilité visant à prolonger la durée de garantie à l'issue de la période de garantie légale de conformité ou de la garantie commerciale (ci-après « extension de garantie »). Elles définissent également les démarches nécessaires pour effectuer une souscription et garantissent le suivi de cette commande entre les parties contractantes.

1.3. La souscription d'un contrat d'extension de garantie décrite dans les présentes Conditions Générales est réservée exclusivement aux Particuliers majeurs capables agissant exclusivement pour leur propre compte et pour les produits installés en France métropolitaine, dans les lies françaises reliées par la route, en Corse et à Monaco.

1.4. Toute passation de commande validée avec acceptation des prix et des présentes Conditions Générales dans leur version en vigueur au moment de la formation du contrat (ci-après « le Contrat »), lors de la souscription, cette présente demande au Particulier d'accepter les présentes Conditions Générales en vigueur au moment de sa commande. Cette dernière version des Conditions Générales régira sa relation avec BSH, quand bien même ces Conditions Générales seraient amenées à être modifiées postérieurement.

## 2. CONDITIONS DE L'EXTENSION DE GARANTIE

2.1. Le Particulier peut prendre connaissance des conditions du contrat type d'extension de garantie dans l'onglet « Conditions de garantie et d'extension », et notamment des cas d'exclusion de garantie, des taux de vétusté applicables, etc.

2.2. 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.

## 3. SERVICES DU SITE ET MODALITES D'UTILISATION DES SERVICES

3.1. Le Particulier a la possibilité de retrouver son certificat de garantie, de déclarer sa garantie en ligne et/ou de souscrire à une extension de garantie en ligne.

3.2. Pour pouvoir bénéficier des services des sites, le Particulier doit cumulativement :

- avoir acheté un produit des marques Bosch, Siemens, Gaggenau ou Neff,
- et être en possession de la facture d'achat du produit,
- et procéder à la déclaration de garantie ou à la souscription de l'extension de garantie dans un délai de 24 mois à compter de la date d'achat (la date figurant sur la facture faisant foi).

3.3. Le Particulier navigue sans création de compte (« mode invité »). Aucun compte n'est créé sur les Sites Internet.

3.4.  **Pour bénéficier du service « Retrouver/créer votre certificat de garantie » :**  
Lorsque le Particulier a reçu, suite à l'achat d'un produit Bosch, Siemens, Gaggenau ou Neff, son certificat de garantie, il peut retrouver ce certificat de garantie en cliquant sur « Certificat de garantie » :

- Il peut le retrouver via son numéro de certificat de garantie

ou en fournissant les renseignements suivants : nom, code postal, référence produit, année d'achat. Si le système ne retrouve pas de certificat de garantie au nom du Particulier, ce dernier peut alors créer son certificat de garantie en déclarant son achat (seulement s'il date de moins de 24 mois) sur le Site en cliquant sur « Créer votre certificat de garantie » ou après recherche infructueuse du certificat.

Il devra pour cela fournir obligatoirement les données suivantes : nom, prénom, civilité, adresse email, adresse d'installation (rue, ville, code postal et pays), numéro de téléphone. Il devra aussi se munir de sa facture d'achat et se référer à la plaque signalétique du produit afin de fournir les informations suivantes : référence, date d'achat, numéro FD et numéro ENR. Le Particulier doit alors confirmer que toutes les informations fournies sont exactes. Le certificat de garantie est alors envoyé à l'adresse email indiquée par le Particulier.

Le Particulier reste responsable de la conformité des informations fournies lors de la création du certificat de garantie ou de la souscription à l'extension de garantie. Lors d'une intervention, le particulier devra fournir la facture d'achat avec le certificat de garantie et/ou le contrat d'extension de garantie.

En cas de non-conformité des informations fournies lors de la souscription ou si le Particulier n'est plus en possession de sa facture d'achat du produit, ou en cas de fraude constatée par BSH, le Particulier pourra se voir refuser l'application des conditions de garantie sans dédommagement pour le Particulier.

3.5.  **Pour bénéficier du service « Souscrire à une extension de garantie » :**

### Etape 1 - Renseignement des informations

Le Particulier doit obligatoirement être en possession de son certificat de garantie et doit donc au préalable se conformer aux dispositions de l'article 3.4.

Une fois muni de son numéro de certificat de garantie, il doit entrer les informations suivantes : civilité, nom, prénom, téléphone, adresse d'installation complète, adresse email, référence de l'appareil, numéro FD, date d'achat. Le Site propose alors de souscrire à une extension de garantie si le Particulier est éligible. Le prix de l'extension est indiqué à ce stade. Le Particulier confirme et passe à l'étape suivante.

**Etape 2 - Prise de connaissance des Conditions Générales :** Le Particulier qui confirme sa commande devra alors prendre connaissance des présentes Conditions Générales en les lisant et les accepter en cochant sur la case « Je certifie avoir pris connaissance des conditions générales de souscription d'extension de garantie en ligne et je comprends et accepte les conditions. »

**Etape 3 - Paiement :** Conformément aux dispositions de l'article L.221-14 du Code de la consommation, le récapitulatif de la commande indique de façon claire au Particulier l'obligation de paiement résultant du processus de validation de la commande par la mention « commande avec obligation de paiement ». Quand le Particulier souhaite payer, il clique sur « Continuer » et le serveur commercial affiche tous les moyens de paiement acceptés. En cliquant sur les icônes Cartes Bancaires, le Particulier 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. Il doit ensuite suivre les modalités d'authentification sécurisée (3DSecure) du prestataire de paiement.

Après réception de la réponse d'autorisation, le Particulier reçoit son ticket de caisse par email.

**Etape 4 : Confirmation de commande et emails envoyés par BSH :** Un email est ensuite envoyé automatiquement à l'adresse email du Particulier pour récapituler le contenu de sa commande. Un accusé de réception de la commande sera ensuite adressé par BSH au Particulier par courrier électronique. Cet accusé de réception comprend le récapitulatif des caractéristiques principales de l'offre, à savoir le certificat d'extension de garantie, les Conditions Générales et la facture.

3.6. En cas de données manquantes lors de l'enregistrement d'une étape, le Particulier est renvoyé systématiquement à la page avec une mise en avant des données manquantes nécessaires (et signalées par une étoile) pour pouvoir confirmer l'étape de la commande et passer à l'étape suivante.

3.7. En cas d'erreur manifeste, notamment sur le prix, la durée de garantie, la commande sera considérée comme nulle conformément à l'article 1128 du Code civil en raison de l'absence de consentement de l'une des parties. BSH informera le Particulier le plus rapidement possible de cette erreur et lui permettra de renouveler sa commande dans les conditions réelles de l'offre. Conformément aux dispositions de l'article L.121-11 du Code de la consommation, BSH sera en droit de refuser toute commande anormale ou passée de mauvaise foi, ou toute commande d'un Particulier avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

## 4. CONCLUSION ET CONSERVATION DU CONTRAT

4.1. Le Contrat est conclu entre BSH et le Particulier au moment où le Particulier clique sur le bouton de confirmation de commande, après vérification du contenu du panier et du prix total de la commande et après avoir lu et accepté les présentes « Conditions Générales De Souscription En Ligne » portées à sa connaissance au moyen d'un lien présent sur la page de validation du panier. Le Particulier atteste avoir pris connaissance des « Conditions Générales De Souscription En Ligne » et accepter celles-ci en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire de validation du panier.

4.2. En application de l'article L.213-1 du Code de la consommation et de son décret d'application du 16.02.2005, BSH s'engage à conserver et à archiver les contrats conclus entre BSH et le Particulier d'une valeur supérieure ou égale à 120€, sur tout support, pendant 10 ans à compter de la livraison du Produit et à en garantir à tout moment l'accès au Particulier. L'exercice de ce droit d'accès pourra être exercé en s'adressant à l'adresse suivante :

**BSH ELECTROMENAGER**  
**Service Clients – Service des extensions de garantie**  
**26 Avenue Michelet – CS90045**  
**93582 Saint Ouen Cedex**

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

## 5. PRIX – PAIEMENT

5.1. 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.

5.2. Les prix s'entendent toutes taxes comprises.

5.3. 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 au Particulier 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) : Carte bleue, Carte Visa et MasterCard. Une fois les coordonnées bancaires entrées, le Particulier peut être redirigé vers le site de sa banque via une fenêtre 3D Secure. Sur cette fenêtre, le Particulier doit suivre le procédé d'authentification mis en place par sa banque, puis valider son paiement. Une fois le paiement validé, le Particulier est redirigé vers le site de commande où est affiché le récapitulatif de sa commande.

5.4. La sécurité est assurée par :

- L'utilisation du protocole SSL (Secure Socket Layer) qui crypte les informations de paiement échangées entre le Particulier 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 BSH.

## 6. FACTURE

Une facture est établie par BSH sur la base des données communiquées par le Particulier. La facture est envoyée sous forme électronique à l'adresse email communiquée dans les données du compte individuel. Le Particulier ne pourra solliciter aucun changement de données de facturation (adresse ou autre) après que la facture a été établie.

## 7. DROIT DE RETRACTION

7.1.  **Rétractation de la souscription à l'extension de garantie :**

**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 souscription au contrat d'extension de garantie, sans justification ni motif.**

Le Particulier peut exercer son droit de rétractation en renvoyant par email ou voie postale le formulaire de rétractation joint dans l'email de confirmation de commande.

BSH s'engage à rembourser intégralement le montant payé par le Particulier (déduction faite de toute remise dont aurait bénéficié le Particulier).

Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Particulier lors du paiement initial, sauf accord exprès du Particulier. Il intervient dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle BSH a été informée de la décision du Particulier d'exercer son droit de rétractation.

7.2.  **Renonciation expresse au droit de rétractation**

Conformément à l'article L.221-28 du Code de consommation, le Particulier peut renoncer expressément à l'exercice de son droit de rétractation s'il exige l'exécution d'un service avant la fin du délai de l'article L.221-18 du Code de la consommation. Tout service ayant fait l'objet d'un commencement d'exécution ne peut plus faire l'objet du droit de rétractation.

## 8. FORCE MAJEURE

L'exécution par BSH de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en général ou en retarderait l'exécution. Sont considérés comme tels, notamment, sans que cette liste ne soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toute nature, les épidémies ou pandémies et les problèmes d'approvisionnement de la société BSH.

## 9. DONNEES PERSONNELLES

9.1. Pour souscrire à l'extension de garantie, le Particulier doit entrer les données nécessaires à la réalisation de la commande. Il s'engage à communiquer ces 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 au Particulier devait revenir trois fois de suite.

9.2. Pour un meilleur service, BSH se réserve le droit de prendre contact avec le Particulier pour vérification des informations saisies.

9.3. Conformément à la réglementation en vigueur, BSH en tant que responsable du traitement, utilise et communique à ses prestataires et partenaires qui en ont nécessairement besoin les données personnelles du Particulier aux fins d'exécuter sa commande. Ces données sont également utilisées aux fins d'informer le Particulier sur les produits ou services analogues proposés par BSH et peuvent être dans ce cadre transmises aux prestataires marketing de BSH.

9.4. BSH conserve les données personnelles aussi longtemps que nécessaire au traitement de la commande, sauf si une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale réglementaire et/ou si le Particulier a exercé l'un des droits qui lui est reconnu par la réglementation applicable aux traitements de données personnelles.

9.5. Pour en savoir plus sur la politique de protection des données personnelles de BSH, le Particulier peut consulter la page internet suivante : <https://www.bsh-group.com/fr/confidentialite-des-donnees>.

## 10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

10.1. Le nom Bosch, le logo, le site internet, 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, en tant que filiale du Groupe. Le nom Siemens, le logo et autres noms des produits Siemens sont des marques déposées de la société Siemens AG (Allemagne) pour lesquelles BSH dispose d'un droit d'utilisation par licence, en tant que filiale du Groupe BSH. Le nom Neff et le logo, le site internet, et autres noms des produits Neff sont des marques déposées de la société BSH Haugeräte GmbH (Allemagne) pour lesquelles BSH dispose d'un droit d'utilisation en tant que filiale du Groupe. Le nom Gaggenau, le logo, le site internet, et autres noms des produits Gaggenau sont des marques déposées de la société BSH Haugeräte GmbH (Allemagne) pour lesquelles BSH dispose d'un droit d'utilisation en tant que filiale du Groupe.

10.2. 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.

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

10.4. Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination du Site Internet en utilisant la technique dite du « framing » ou « « framing » (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 Internet ne peut être partiellement ou totalement diffusé, transféré ou inséré sur un autre site internet, ni servir à créer des produits dérivés, sauf autorisation expresse de BSH.

## 11. RESOLUTION DU CONTRAT

Le non-respect de l'une quelconque des obligations du Particulier autorise BSH de plein droit et sans préavis, à la résolution du Contrat en totalité ou en partie. BSH en informera le Particulier dans les meilleurs délais.

## 12. CONTACT

Pour toute information relative à sa commande, le Particulier peut contacter BSH par téléphone au numéro figurant sur le certificat de garantie.

## 13. LANGUE FRANCAISE - LOI APPLICABLE – JURIDICTION

13.1. La langue du Contrat est la langue française. Les Conditions Générales ainsi que le Contrat sont soumis au droit français. En cas de litige et à défaut de résolution amiable les tribunaux français sont compétents.

13.2. 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/>. L'objectif de cette plateforme est de fournir la possibilité de régler de manière extrajudiciaire les litiges qui concernent des engagements contractuels relatifs à des achats et des prestations de services en ligne.

13.3. Le Particulier a également 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 ([consumation@cmapp.fr](mailto:consumation@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.