

# CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION en Atelier et en Clientèle NEFF

Mise à jour : 18/03/2024

## 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 d'intervention sur des appareils électroménager d'une marque de BSH effectuée par des particuliers (ci-après le « Particulier ») pour la France métropolitaine, exclusivement auprès de BSH Electroménager. 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 ») programmées sous ou hors garantie pour un appareil électroménager d'une marque de BSH. Le Particulier sera informé, au plus tard lors de l'Intervention, si celle-ci n'est pas comprise dans le cadre d'une garantie BSH. Ces conditions excluent l'application de toute autre condition en vigueur notamment chez les vendeurs ou centres techniques agréés de BSH, sauf dans le cas décrit à l'article 5.4. Elles s'appliquent sous réserve des dispositions impératives du Code de la Consommation.

## 3. EXECUTION DES INTERVENTIONS

- 3.1. Les Interventions réalisées par le service après-vente de BSH sont payantes lorsqu'elles ne sont pas couvertes par une garantie légale ou par la garantie commerciale fabricant de BSH, en particulier, lorsque la durée de garantie est arrivée à expiration ou lorsque l'Intervention est exclue du champ d'application de la garantie commerciale fabricant de BSH. Dans ces cas, ces Interventions se font « Hors Garantie BSH ». Le Particulier doit donc se référer aux conditions de garantie du vendeur professionnel pour vérifier si son appareil électroménager est sous garantie, et si c'est le cas, vérifier à quel service il doit faire appel, celui du revendeur ou celui de BSH.
- 3.2. Les modalités d'Intervention sont différentes pour le gros électroménager (« GEM ») et le petit électroménager (« PEM »). Pour les appareils GEM, elle a lieu au domicile du Particulier sauf exception nécessitant une Intervention en atelier BSH ou dans un centre technique agréé (CTA). Pour les appareils PEM, elle a lieu en atelier BSH ou dans les CTA, l'appareil devant ainsi être envoyé, ou apporté, à l'adresse communiquée par BSH.
- 3.3. Les dates et heures de rendez-vous d'Intervention seront honorées dans la mesure du possible, eu égard aux aléas d'un 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.
- 3.4. Pour les Interventions Hors Garantie BSH, le dépôt et la reprise de l'appareil en ateliers ou dans un CTA sont exclusivement à la charge du Particulier. Le transport de l'appareil est effectué aux risques et périls du Particulier.
- 3.5. Les Interventions de BSH sont limitées à la France métropolitaine hors îles non reliées au continent par un pont carrossable.

## 4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS, TARIFS ET REGLEMENT

Les prestations d'Intervention facturées par nos techniciens sont fondées sur les forfaits d'Intervention détaillés ci-après :

### 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 les 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 Particulier avec l'application Home Connect et de l'environnement pour l'appairage. Optionnellement, selon l'habitat du Particulier : une installation de CPL ou répéteur, 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 126.60 € TTC jusqu'à 3 appareils et 156.26 € 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 129 € TTC jusqu'à 3 appareils (Forfait 75€ TTC sans déplacement).

#### 4.1.2 **Entretien**

L'Intervention d'entretien est disponible uniquement pour les appareils listés ci-dessous possédant un circuit d'eau. L'Intervention d'entretien ne dispense pas le Particulier d'entretenir l'appareil de façon régulière. L'Intervention d'entretien ne peut en aucun cas être assimilée à une remise à neuf du produit, elle 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 143€ TTC, et 89€ TTC par appareil supplémentaire.

#### 4.1.3 **Réparation Hors garantie BSH**

Pour une **Intervention à domicile**, le forfait réparation est de 99 € TTC et intègre le déplacement et la main d'œuvre. Si l'Intervention nécessite un changement de pièces, le forfait est de 129 € TTC. Ce forfait de réparation n'inclut pas la ou les pièce(s) détachée(s) nécessaire(s) à la remise en état de l'appareil, ces dernières seront facturées en sus du forfait. En cas d'Intervention simultanée sur plusieurs appareils, le Particulier sera facturé pour le forfait réparation à domicile mentionné ci-dessus puis 32.40 € TTC par quart d'heure supplémentaire pour le second appareil. Tout quart d'heure commencé est dû.

Pour une **Intervention en atelier**, le forfait réparation varie.

- Pour un appareil **GEM**, il est de 45 € TTC pour 30 minutes de main d'œuvre.
- Pour un appareil **PEM**, il est de 32,40 € TTC pour 15 minutes de main d'œuvre.
- Pour une **machine à café automatique**, il est de 45 € TTC pour 30 minutes de main d'œuvre

Dans tous les cas, un supplément de 4€ TTC est appliqué en cas de fourniture de petites pièces (cosses, visserie...). Des frais d'expédition de 12 € TTC sont appliqués lorsque le Particulier demande le renvoi d'un appareil PEM ou d'une machine à café automatique. Pour les appareils GEM, la reprise est effectuée par le Particulier.

## 4.2 **Etablissement d'un devis**

Un devis payant est systématiquement établi pour les appareils GEM et les machines à café automatique. Le forfait établissement du devis est de 34 € TTC pour un devis en atelier, 75 € TTC pour un devis en clientèle.

Les frais liés à l'établissement du devis sont facturés immédiatement au dépôt de l'appareil en cas de réparation en atelier ou immédiatement à l'intervention du technicien en clientèle. Le Particulier en accuse réception en signant et datant avec la mention, « lu et approuvé ». Ils restent dus en cas de refus de la réparation. En cas d'acceptation immédiate ou dans les 48 heures de l'établissement du devis de réparation, ces frais seront déduits de la facture de réparation.

Pour les appareils PEM, des frais de dépôt à 12€ TTC sont facturés au Particulier au moment du dépôt.

Le devis n'engage pas 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 Particulier. 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, sous réserve de la confirmation du diagnostic au démontage du produit. Si au démontage le diagnostic est révisé, le devis pourra être revu. Tout changement de prix de la prestation sera soumis à votre accord préalable.

4.3 **Règlement** : Les 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 en carte bancaire nationale, carte Visa et carte Mastercard, ou par chèque bancaire ou postal à l'ordre de BSH Electroménager, ou en espèces.

4.4 **Facturation** : La facture sera émise à l'issue de chaque Intervention.

4.5 **Retrait des appareils en atelier** : Les appareils déposés en atelier 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 € TTC mensuels sont exigés. Faute d'avoir été retirés dans un délai d'un an, l'appareil sera réputé abandonné et le nécessaire sera fait pour procéder à sa destruction ou à sa revente.

## 5. GARANTIE

**5.1 Garantie des pièces :** Le Particulier ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les pièces ou fournitures fournies dans le cadre de l'Intervention conformément à l'article L. 217-26 du Code de la consommation. En revanche, les pièces détachées vendues dans le cadre de l'Intervention sont garanties 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 dans le cadre de l'Intervention. 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 de 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 non conformes au manuel d'utilisation et dans le cas où la détérioration des pièces proviendrait d'une cause extérieure à l'appareil. Cette garantie ne s'applique pas si la pièce détachée est mise en place par une personne non agréée par BSH.

**5.2 Garantie de la 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'œuvre, 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 d'utilisation. Toute utilisation professionnelle ou anormale, annule de plein droit toute forme de garantie.

**5.3 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 de son certificat de garantie le cas échéant, afin de vérifier la durée de garantie applicable, celle-ci pouvant différer d'un vendeur à un autre.

**5.4 Garantie des produits :** Nonobstant les conditions de garantie de réparation 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 vendeur professionnel. Pour les produits achetés après le 01.01.2022, lorsque le produit est réparé par BSH pendant la période de garantie légale de conformité, cette garantie légale est portée à 30 mois. Si le Particulier bénéficie d'une garantie commerciale BSH (garantie fabricant ou extension de garantie) il doit en apporter la preuve en présentant son certificat de garantie BSH et sa facture d'achat, lors du dépôt de l'appareil en atelier ou, au technicien en cas d'intervention en clientèle.

**5.4.1** La garantie ne peut intervenir si les produits 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.

**5.4.2** La responsabilité de BSH ne saurait être recherchée au titre de toute prestation non décrite dans les présentes conditions et/ou n'ayant pas été dûment facturée par BSH. 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 au paragraphe précédent et/ou à une 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.

## 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. En cas d'Intervention Hors garantie BSH, BSH peut proposer au Particulier de choisir une pièce détachée de réemploi lorsque la loi prévoit cette possibilité et dans la limite des stocks de pièces détachées de réemploi disponibles.

## 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.
- 7.2 En remplissant les formulaires « Donnés 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, le forfait déplacement de 54 € TTC lui sera facturé en paiement du déplacement réalisé.

## 8. DROIT DE RETRACTATION

- 8.1 **Rappel des dispositions légales** : Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L.221-25. Le délai de 14 jours court à compter du jour de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services. Pour exercer son droit de rétractation, le Particulier doit le notifier au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Les modalités d'exercice de ce droit sont spécifiées à l'article 8.4 ci-après. Cependant, si ce droit de rétractation est exercé après réalisation d'une Intervention effectuée à la demande du Particulier avant l'expiration du délai de rétractation, il sera tenu au paiement proportionnel du service effectivement fourni et devra supporter les coûts de l'Intervention. En effet, en acceptant l'Intervention, le Particulier a consenti à en payer le coût.
- 8.2 **Renonciation au droit de rétractation** : 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. Néanmoins, le Particulier a le droit d'annuler tant que l'Intervention n'a pas eu lieu.
- 8.3 **Exclusion du droit de rétractation** : le Particulier est informé que le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour :
5. les contrats de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après son accord préalable exprès.
  6. 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.
- 8.4 **Exercice du droit de rétractation** : Si le Particulier souhaite se rétracter, il dispose de 14 jours francs à compter de la réception de la confirmation de la date d'Intervention. Pour exercer ce droit, il doit signifier sa décision de rétractation soit :
- en adressant un mail avec accusé de distribution au Service Client de BSH à l'adresse électronique suivante : [serviceconsommateur.fr@neff-home.com](mailto:serviceconsommateur.fr@neff-home.com) et intitulé en objet : « Rétractation Intervention ».
  - ou par courrier postal à BSH électroménager – Service Consommateurs – 26 avenue Michelet 93400 Saint-Ouen. Si cette option est utilisée, le Particulier se verra envoyer sans délai un accusé de réception de la rétractation par courrier.
- 8.5 En cas de paiement reçu par BSH au titre du présent contrat pour une Intervention qui n'aurait pas encore été réalisée nous procéderons au remboursement dans un délai de 14 jours suivant la réception de la décision du Particulier, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale. Les Interventions déjà réalisées ne peuvent pas être remboursées au titre du droit de rétractation.

## 9. DONNEES PERSONNELLES

- 9.1 Pour réserver en ligne une Intervention, le Particulier doit entrer ses données personnelles nécessaires à la réservation. 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. BSH se réserve le droit de prendre contact avec le Particulier pour vérification des informations saisies.
- 9.2 Les données personnelles recueillies dans le cadre de la réservation en ligne ou au téléphone font l'objet d'un traitement informatique permettant à BSH et ses éventuels prestataires d'assurer le service après-vente des produits, de réaliser des enquêtes de satisfaction (Net Promoter Score) ainsi que des enquêtes anti-fraudes et, sous réserve du consentement du Particulier, de lui envoyer des informations et offres commerciales par email. 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.
- 9.3 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>.

## 10. LITIGES, TRIBUNAL COMPETENT

Le présent contrat est soumis au droit français.

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 sur le lien : <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@cmap.fr](mailto: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. A défaut, la saisine ne pourra être prise en compte.

Les litiges intervenant à l'occasion de l'exécution de l'Intervention seront soumis aux tribunaux compétents.