

CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION en Atelier et à domicile Bosch

Mise à jour du 15/09/2025

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 OUEEN, 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 la mise en service, à la réparation, ou à toute autre prestation de service après-vente et d'établissement de devis réalisées par BSH (ci-après désignées l'« **Intervention** »). Elles couvrent ainsi toute demande d'Intervention effectuée par des particuliers (ci-après le « **Particulier** ») auprès de BSH Electroménager pour un appareil d'une marque de BSH, qu'il s'agisse d'un gros électroménager (« **GEM** ») ou d'un petit électroménager (« **PEM** »), et ce, qu'il soit sous garantie ou hors garantie, pour la France métropolitaine, dès lors qu'elles sont réalisées par le Service Clients 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 ne relevant pas de la garantie légale et n'étant pas couvertes par la garantie commerciale de BSH, sont payantes. Ces Interventions se font « **Hors Garantie BSH** ». Le Particulier doit donc se référer aux conditions de garantie du vendeur professionnel pour vérifier si son produit est sous garantie, et si c'est le cas, vérifier à quel service il doit faire appel, celui du revendeur ou celui de BSH. 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.
- 3.2. Les modalités d'Intervention sont différentes pour le GEM et le PEM. Pour le GEM, elle a lieu au domicile du Particulier sauf exception nécessitant une Intervention en atelier BSH ou dans un centre technique agréé (« **CTA** »). Pour le PEM sous garantie, elle a lieu en atelier BSH ou chez les CTA, l'appareil devant ainsi être envoyé, ou apporté, à l'adresse communiquée par BSH. Une fois l'Intervention réalisée, les appareils déposés en atelier BSH doivent être retirés dans un délai d'un (1) mois après réparation ou avis de mise à disposition par BSH. Passé ce délai, des frais de stockage de dix (10) € TTC mensuels sont exigés. Faute d'avoir été retirés dans un délai d'un (1) an, l'appareil sera réputé abandonné et le nécessaire sera fait pour procéder à sa destruction ou à sa revente. En l'absence de réponse du consommateur après deux relances, suite à l'établissement du devis, BSH se réserve le droit de renvoyer l'appareil aux frais du consommateur.
- 3.3. Pour le GEM, 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 le PEM, le transport aller et retour des produits par le Particulier jusqu'aux ateliers BSH ou CTA est effectué aux risques et frais du Particulier. En cas d'Intervention entrant dans le cadre de la garantie, ces frais seront couverts par BSH.
- 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 ET DES CONDITIONS DE REGLEMENT

Les prestations d'Intervention sont fondées sur les forfaits d'Intervention détaillés dans l'**annexe « Conditions tarifaires »**.

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

4.1.1. Réparation Hors garantie BSH

Pour les Interventions d'appareils GEM ou PEM Hors Garantie BSH, les tarifs du forfait diagnostic et du forfait intervention sont indiqués en annexe « Conditions tarifaires ». Le Particulier peut bénéficier, sous certaines conditions, d'un bonus réparation (ci-après le « **Bonus Réparation** ») qui viendra en déduction de sa facture. Les conditions d'éligibilité ainsi que le montant du Bonus Réparation sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.label-qualirepar.fr/particulier/bonusreparation.html>.

4.1.2. Réparation sous garantie légale ou commerciale

Les Interventions réalisées par le Service Clients de BSH sont gratuites lorsqu'elles sont couvertes par une garantie légale ou par la garantie commerciale fabricant de 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.

4.1.3. 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.

4.2 Etablissement d'un devis : Un devis payant est systématiquement établi. 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 à domicile. Le Particulier en accuse réception en le signant et le 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. 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 l'accord préalable du Particulier.

4.3 Règlement : Les Interventions sont payables au comptant sans escompte au dépôt et/ou à la reprise de l'appareil en atelier ou à nos techniciens en cas d'Intervention à domicile. Pour des raisons de sécurité, les paiements se font par carte bancaire.

4.4 Facturation : La facture définitive sera émise par BSH à l'issue de chaque Intervention en fonction des réparations effectivement réalisées. Toute différence constatée (remboursement ou complément) fera l'objet d'un ajustement.

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 12 mois à partir de la date de la 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 12 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, pièce(s) détachée(s), expédition...).

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 à domicile.

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 des 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 POUR DES APPAREILS DE GEM

- 7.1.** Toute demande d'Intervention pour des appareils de GEM, passée par l'intermédiaire du site internet <https://www.bosch-home.fr/> est soumise sans réserve aux présentes conditions.
- 7.2.** En remplissant les formulaires « Panne & Conseils », « Code postal », « Appareil », « Données » et « Rendez-vous », « Vue d'ensemble » et « Confirmation », le Particulier déclare son intérêt pour la réservation d'une Intervention à domicile.
- 7.3.** Il est précisé que le service de demande d'Intervention pour des appareils de GEM en ligne constitue une simple prise de contact, sans paiement immédiat ni engagement ferme d'achat ou de vente de la part du Particulier ou de BSH.
- 7.4.** La demande d'Intervention pour des appareils de GEM 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. Dans le cas d'une Intervention à domicile, la date de la visite est fixée d'un commun accord, ainsi si le Particulier n'est pas présent à la date prévue, un forfait déplacement lui sera facturé en paiement du déplacement réalisé, conformément aux dispositions de l'annexe « Conditions tarifaires ».

8. DISPOSITIONS PARTICULIERES A LA RESERVATION EN LIGNE D'INTERVENTION POUR DES APPAREILS DE PEM

- 8.1.** Toute demande d'Intervention pour des appareils de PEM passée par l'intermédiaire du site internet <https://www.bosch-home.fr/> est soumise sans réserve aux présentes conditions.
- 8.2.** En remplissant les formulaires « Appareil », « Panne », « Coordonnées », « Réparation » et « Validation », le Particulier déclare son intérêt pour l'envoi d'une demande d'Intervention en atelier.
- 8.3.** Le Particulier est tenu d'envoyer ou de déposer l'appareil de PEM dans les meilleurs délais à partir du moment où il confirme sa demande et reçoit l'email récapitulant les informations relatives à la demande d'Intervention.

9. DROIT DE RETRACTATION

9.1. 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 9.4 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.

9.2. 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 ou de l'envoi du Produit. Néanmoins, le Particulier a le droit d'annuler tant que l'Intervention ou l'envoi du Produit n'a pas eu lieu.

9.3. Exclusion du droit de rétractation :

Le Particulier est informé que le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour :

- les contrats de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après son accord préalable exprès.
- 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.

9.4. 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 en adressant le formulaire de rétractation prévue en annexe soit :

- par mail avec accusé de distribution au Service Client de BSH à l'adresse électronique suivante : serviceconsommateur.fr@bosch-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.

9.5. 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.

10. DONNEES PERSONNELLES

10.1 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.

10.2 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-fraude 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.

10.3 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>.

11. LITIGES, TRIBUNAL COMPETENT

Le présent contrat est soumis au droit français.

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), 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. 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.

ANNEXE – FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de BSH Electroménager, 26, avenue Michelet, 93400 SAINT OUEN, serviceconsommateur.fr@bosch-home.com:

Je/nous(*) vous notifie/notifions(*) par la présente ma/notre(*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du Particulier :

Adresse du Particulier :

Signature du Particulier :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.