

Conditions générales de garantie commerciale de 8 ans sur les réfrigérateurs combinés pose-libre iQ500 et iQ700 de marque Siemens

Les présentes conditions générales exposent les conditions de l'intervention de BSH Electroménager, Société par Actions Simplifiée à associé unique 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 (**BSH / Nous**) au titre de la garantie commerciale du fabricant de huit (8) ans sur les réfrigérateurs combinés pose-libre iQ500 et iQ700.

Cette garantie commerciale n'est valable que pour les réfrigérateurs combinés (congélateur en bas) pose-libre iQ500 et iQ700 de marque Siemens achetés et utilisés par un consommateur final (ci-après l'« **Acheteur** »), en France métropolitaine, dans les îles françaises reliées par la route, en Corse et à Monaco entre le 01/04/2026 et le 31/12/2026 compris.

Les conditions de garantie commerciale ci-dessous exposent les conditions et le champ d'application de l'intervention des services de BSH en tant que fabricant. Sous réserve du respect des conditions d'application prévues à l'article 1, ces conditions ouvrent droit à une garantie commerciale de huit (8) ans venant s'ajouter à la garantie légale de conformité de deux (2) ans. Elles n'affectent pas les obligations de garantie légales dues par le vendeur au consommateur. En effet, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la Consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Garantie légale

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

1. Conditions d'application la Garantie

1.1. Nous accordons cette garantie commerciale (ci-après la « **Garantie** ») pour les défauts les réfrigérateurs combinés (congélateur en bas) pose-libre iQ500 et iQ700 (ci-après le « **Produit** ») achetés et utilisés en France métropolitaine, dans les îles françaises reliées par la route, en Corse et à Monaco entre le 01/04/2026 et le 31/12/2026 compris, qui sont manifestement dus à un défaut de matériel et/ou de fabrication. Par conséquent, cette garantie commerciale ne s'applique pas lorsque l'appareil est expédié et utilisé dans un autre pays.

1.2. L'application de la Garantie est subordonnée à l'enregistrement préalable du Produit par l'Acheteur sur le site internet [<https://www.siemens-home.bsh-group.com/fr/fr>]. Cet enregistrement doit être effectué dans un délai de huit (8) semaines suivant la date figurant sur la facture d'achat du Produit. Pour l'enregistrement, l'Acheteur devra créer un compte client sur le site web de Siemens-home, s'il n'en a pas déjà un. En cas de difficulté relative à l'enregistrement, l'Acheteur peut contacter le service client afin de régulariser sa situation.

À défaut d'enregistrement dans ce délai, l'Acheteur ne pourra pas bénéficier de la présente Garantie.

1.3. La BSH adresse à l'Acheteur un e-mail confirmant la prise en compte de l'enregistrement du Produit.

2. Prestations réalisées dans le cadre de la Garantie

2.1. Pendant la Période de Garantie telle que définie à l'article 3, les défauts du Produit seront résolus gratuitement, sauf si l'une des exclusions énoncées à l'article 4 s'applique, pour autant que BSH ait été informée desdits défauts durant la Période de Garantie.

Pour faire valoir cette Garantie, il convient de contacter BSH par l'un des canaux suivants :

- Téléphone : 01 40 10 12 00
- E-mail : serviceconsommateur.fr@siemens-home.bsh-group.com
- Formulaire en ligne sur le site <https://www.siemens-home.bsh-group.com/fr/fr>

2.2. Les prestations fournies dans le cadre de la Garantie ne seront prises en considération que sur présentation de la preuve d'achat (mentionnant la date d'achat et/ou de livraison) et du certificat de garantie du fabricant associé.

2.3. Le choix entre la réparation du Produit et le remplacement des composants est déterminé par BSH. Si la réparation devait s'avérer impossible, pour des motifs économiques ou autres, BSH se réserve le droit, au lieu de procéder à la réparation, de proposer un Produit de remplacement équivalent. Le Produit de remplacement bénéficie de la garantie légale de conformité pendant deux (2) ans à compter de sa livraison à l'Acheteur.

2.4. Les composants remplacés lors de la réparation ainsi que les Produits remplacés dans le cadre de la Garantie deviennent la propriété de BSH, sans que l'Acheteur ne puisse en demander la restitution.

3. Durée de la Garantie

3.1. La présente Garantie est accordée pour une durée de huit (8) ans, à compter de l'expiration de la garantie légale de conformité de deux (2) ans (ci-après la « **Période de Garantie** »). Ainsi, sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 1, le Produit peut être couvert par une garantie légale, puis une garantie commerciale, pendant une durée totale maximale de dix (10) ans à compter de la date d'achat.

3.2. La Garantie prend automatiquement fin au terme des huit (8) ans de Garantie et ne requiert aucune résiliation.

3.3. Les prestations fournies conformément à la Garantie n'entraînent pas de prolongation de la période de Garantie et ne donnent pas lieu à une nouvelle Garantie.

3.4. Si le Produit est remplacé dans le délai cité au point 3.1 des présentes, le délai de la Garantie restant passe sur le Produit de remplacement.

3.5. En cas de vente ou de cession de l'appareil, la Garantie peut être cédée au nouveau propriétaire. Le cas échéant, il convient de notifier ces changements à BSH par écrit aux coordonnées mentionnées à l'article 2.1, en communiquant la facture d'achat de l'appareil et le certificat de garantie associé, édité au nom de l'ancien propriétaire. Ces documents seront systématiquement à fournir en cas de demande d'intervention auprès des services de BSH.

La Garantie ne sera transférée au nouveau propriétaire qu'à compter de la réception par celui-ci, par e-mail, de la confirmation de ce transfert. À compter de cette date, les stipulations contractuelles de

la Garantie demeurent inchangées et sont transférées en l'état au nouveau propriétaire. Ce transfert n'emporte ni prolongation de la Période de Garantie ni ouverture d'une nouvelle garantie.

4. Exclusions

4.1. La Garantie ne couvre pas les pièces fragiles (par ex. le verre, les vitres, le caoutchouc, le plastique ou les ampoules électriques...). Les déviations mineures qui ne portent pas atteinte à la qualité et à l'utilisation de l'appareil ne sont pas prises en charge dans le cadre de la Garantie. Les frais disproportionnés de logistique, de raccordements et de travaux annexes ne sont pas pris en charge par BSH. Les dommages dus à des effets chimiques, électriques ou électrochimiques de l'eau et/ou plus généralement causés par des conditions environnementales anormales ne sont pas couverts par la Garantie. Les dommages consécutifs à une utilisation inappropriée, ou dans le cas où l'appareil serait en contact avec des substances inadaptées ne sont pas couverts par la Garantie. Aucune prise en charge sous garantie ne sera accordée pour des dommages résultant du transport de l'appareil dont BSH n'est pas responsable, une installation ou un assemblage incorrect, une mauvaise utilisation, une utilisation non domestique, un défaut d'entretien, ou encore le non-respect des instructions d'utilisation et d'installation.

4.2. La demande de prise en charge au titre de la Garantie devient caduque dès lors que les réparations ou interventions ont été réalisées par des personnes non agréées par BSH, ou si les appareils ont été équipés de pièces détachées, supplémentaires ou accessoires, qui ne sont pas des pièces d'origine de BSH et si le défaut est dû à la réparation ou l'intervention par une personne non agréée ou à l'utilisation de pièces qui ne sont pas des pièces d'origine.

4.3. La Garantie ne couvre pas les défauts ou les dommages signalés après la Période de Garantie mentionnée à l'article 3.

5. Responsabilités

5.1. La présente Garantie ne couvre pas les réclamations de nature indirecte.

5.2. BSH ne peut pas être tenue responsable de désagréments ou de dégâts dus à l'utilisation d'Internet, et plus particulièrement à une panne du système, à l'intrusion de tiers ou de virus, ou à un quelconque fait considéré comme cas de force majeure par la jurisprudence.

6. Protection des données à caractère personnel

6.1. BSH collecte directement les données personnelles de l'Acheteur lors de l'enregistrement de la Garantie par l'Acheteur ou indirectement par exemple à l'aide des cookies utilisés sur le site.

6.2. BSH, en tant que responsable du traitement, traite les données personnelles de l'Acheteur aux fins d'exécuter ses obligations contractuelles découlant de la vente et, le cas échéant, aux fins de marketing pour lesquelles l'Acheteur a valablement donné son consentement.

6.3. L'Acheteur a le droit d'obtenir l'accès à ses données personnelles, leur rectification, leur effacement, la limitation de leur traitement ainsi que le droit de s'opposer à leur traitement dans les limites prévues par la loi. L'Acheteur a également le droit d'obtenir la portabilité de ses données, c'est-à-dire le droit de recevoir les données personnelles le concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et le droit de transmettre ces données à un autre responsable de traitement sans obstacle de la part de BSH. L'exercice de ces droits s'effectue par remplir le formulaire en ligne disponible à l'adresse suivante : <https://datarequest.bsh-group.com/> L'Acheteur peut également envoyer un email à Data-Protection-FR@bshg.com ou par courrier à l'adresse suivante BSH Hausgeräte GmbH, Data Protection Officer, Carl-Wery-Str. 34, 81739 Munich,

Allemagne. L'Acheteur a en outre le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données.

6.4. Pour toute information complémentaire au sujet du traitement des données à caractère personnel par BSH, l'Acheteur peut consulter la politique de protection des données de BSH : <https://www.siemens-home.bsh-group.com/fr/juridique/politique-protection-des-donnees>.

7. Généralités

7.1. La nullité de toute disposition des présentes conditions ne portera aucunement préjudice à la validité des autres dispositions, et n'entraînera pas la nullité de ces dernières.

7.2. La Garantie est régie par le droit français, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG).

7.3. 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 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. 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 est irrecevable.

7.4. Le service clientèle de BSH et de ses partenaires de service se tient volontiers à votre disposition même après l'expiration de votre Garantie. Vous pouvez les contacter aux coordonnées mentionnées à l'article 2.

Date : Avril 2026