

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE POUR LES PIECES DE RECHANGE, ACCESSOIRES ET CONSOMMABLES

Mise à jour : 28/06/2018

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

- 1.1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute commande en ligne de pièces de rechange, accessoires et consommables (ci-après « les Produits ») effectuée par des consommateurs (ci-après « l'Acheteur ») via le site Internet <https://www.siemens-home.bsh-group.com/fr/boutique> (ci-après « le Site Internet ») auprès de BSH Electroménager SAS, 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 »). Elles excluent l'application de toute autre condition en vigueur notamment chez les revendeurs de BSH. Elles s'appliquent sous réserve des dispositions impératives du Code de la Consommation.
- 1.2. Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour but de définir les modalités de vente entre BSH et l'Acheteur en ce qui concerne la commande, la vente, le paiement et la livraison. Elles définissent également les démarches nécessaires pour effectuer une commande et garantissent le suivi de cette commande entre les Parties contractantes.
- 1.3. L'utilisation du processus de vente à distance décrit dans les présentes CGV est réservée exclusivement aux Acheteurs majeurs capables agissant exclusivement pour leur propre compte et domiciliés en France métropolitaine (hors Corse et îles françaises) pour une livraison sur ce territoire.
- 1.4. Toute passation de commande vaut acceptation des prix et des présentes conditions générales de vente dans leur version en vigueur au moment de la formation du contrat, BSH se réservant le droit de les modifier à tout moment. Lors de la passation de commande, il sera demandé à l'Acheteur de valider sa connaissance des présentes conditions générales de vente.

2. OFFRE - COMMANDES - CONCLUSION DU CONTRAT

- 2.1. Les commandes sont passées par l'Acheteur directement sur le Site Internet à partir des offres dont les conditions sont indiquées sur le Site Internet. Les offres sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, sous réserve de la disponibilité telle qu'indiquée sur le Site Internet. Ces offres, à l'exclusion des offres promotionnelles, peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par BSH.
- 2.2. BSH n'accepte les commandes que dans la mesure où le nombre de Produits commandés correspond aux besoins usuels d'un ménage pour les particuliers.
- 2.3. Le Contrat est conclu entre BSH et l'Acheteur au moment où l'Acheteur clique sur le bouton 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 vente portées à sa connaissance au moyen d'un lien présent sur la page de validation du panier, ce dont il atteste en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire de validation du panier. Un accusé de réception de la commande sera ensuite adressé par BSH à l'Acheteur par courrier électronique.

Processus de passation des commandes

- L'Acheteur navigue sur le Site Internet et effectue ses achats en remplissant son panier.
- Quand celui-ci souhaite passer sa commande, il clique sur « Visualiser votre panier / Commander ». Il a alors la possibilité de créer un compte utilisateur ou de passer sa commande sans s'enregistrer en cliquant sur « continuer ». Il saisit ensuite les données personnelles nécessaires à la prise de

commande et à la livraison, à savoir : civilité, prénom, nom, adresse postale (Numéro de rue, Nom de la voie, Code postal, Ville), adresse e-mail et numéro de téléphone principal.

- Avant de passer « en caisse », un récapitulatif de la commande est présenté à l'Acheteur afin qu'il puisse vérifier et modifier ses données personnelles ainsi que le contenu de son panier. Il les corrige si besoin est en cliquant le bouton « Retour ». S'il n'y a pas de correction à faire, il peut décider de passer en caisse en choisissant son moyen de paiement.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-14, alinéa 2 du Code de la consommation, le récapitulatif de la commande indique de façon claire à l'Acheteur l'obligation de paiement résultant du processus de validation de la commande par la mention « commande avec obligation de paiement ».

- Quand l'Acheteur souhaite passer « en caisse », il doit alors prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente en les lisant et en cochant la case « J'ai pris connaissance des conditions générales de vente de BSH et je comprends et accepte les conditions – Commande avec obligation de paiement ». Il clique ensuite sur « Continuer » et le serveur commerçant affiche tous les moyens de paiement acceptés.
- En cliquant sur les icônes Cartes Bancaires, l'Acheteur 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.
- Après réception de la réponse d'autorisation, l'Acheteur peut imprimer son ticket de caisse à l'écran et retourner à "L@ Boutique" pour obtenir sa confirmation de commande contenant son n° de commande.
- Un email est ensuite envoyé automatiquement à l'adresse email de l'Acheteur pour récapituler le contenu de sa commande et lui communiquer à nouveau le n° de sa commande.

En cas d'erreur manifeste, notamment sur le prix, la désignation du Produit, les quantités commandées, 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 l'Acheteur le plus rapidement possible de cette erreur et lui permettra de renouveler sa commande dans les conditions réelles de l'offre.

3. PRIX - PAIEMENT

- 3.1. 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.
- 3.2. Les prix s'entendent toutes taxes comprises, départ magasin ou entrepôt, Produits emballés. Les frais de port sont à la charge de l'Acheteur et indiqués sur le Site Internet. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé en cas de défectuosité du seul emballage sous réserve des dispositions de l'Article 7 des présentes Conditions Générales de Vente.
- 3.3. 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 à l'Acheteur 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 Nationale, Carte Visa, carte EuroCard/MasterCard.

Une fois les coordonnées bancaires rentrées, l'Acheteur peut être redirigé vers le site de sa banque via une fenêtre 3D Secure. Sur cette fenêtre, l'Acheteur doit suivre le procédé d'authentification mis en place par sa banque, puis valide son paiement. Une fois le paiement validé, l'Acheteur est redirigé vers le site de commande où est affiché le récapitulatif de sa commande.

La sécurité des paiements est assurée par :

- l'utilisation du protocole SSL (Secure Socket Layer) qui crypte les informations de paiement échangées entre l'Acheteur 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.

4. LIVRAISON - DISPONIBILITE

- 4.1. Les délais de livraison indiqués sur le Site Internet sont des délais moyens habituels pour le traitement de la commande, l'expédition et l'acheminement. Ils ne sont donnés qu'à titre indicatif, le délai maximum d'expédition étant de 30 jours à compter de la commande. La livraison est réputée effectuée dès mise à disposition du Produit auprès de l'Acheteur par le transporteur à l'adresse indiquée par l'Acheteur. Les retards éventuels liés aux problèmes techniques de transport (avaries, grèves ...) ne donnent pas le droit à l'Acheteur d'annuler la vente, de refuser la marchandise ou de réclamer des dommages et intérêts. En cas de dépassement de plus de 7 jours par rapport à la date limite de livraison mentionnée ci-dessous, l'Acheteur peut annuler le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.
- 4.2. Les Produits sont vendus dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité, BSH s'engage à informer l'Acheteur dans les meilleurs délais par courrier électronique et à lui rembourser les paiements correspondants déjà effectués.
- 4.3. Les Produits ne sont livrés qu'en France métropolitaine, à l'adresse indiquée sur le bon de commande.
- 4.4. La livraison des colis se fait par Colissimo dans un délai de 3 à 4 jours ouvrés. Si un produit est signalé non disponible, la livraison s'effectuera dans un délai de 21 à 30 jours. En cas d'indisponibilité, si l'Acheteur opte pour le remboursement, BSH s'engage à le rembourser dans un délai de 30 jours à compter de la demande de remboursement de l'Acheteur.
- 4.5. La livraison des Produits n'inclut pas l'installation ou la mise en service du Produit. BSH décline toute responsabilité quant à l'installation par l'Acheteur des Produits. BSH recommande que les interventions (notamment installations, réparations) soient effectuées par un professionnel qualifié.

5. RECLAMATIONS – VICES APPARENTS

- 5.1. En cas de vice apparent (notamment avarie, manquant ou non-conformité à la commande) constaté au moment de la livraison des Produits, l'Acheteur devra informer BSH dans les plus brefs délais. L'Acheteur doit refuser tout colis endommagé et notifier, dans les 48 heures, via email ou courrier toute détérioration à l'adresse indiquée ci-dessous (article 5.2). A défaut, la livraison sera réputée parfaite et toute réclamation ultérieure sera rejetée.
- 5.2. Les informations et réclamations doivent être adressées par écrit à :
- BSH ELECTROMENAGER**
SERVICES APRES VENTES – Pièces de rechange
50 RUE ARDOIN
CS50037
93406 Saint Ouen cedex
ou bien à l'adresse email dans la rubrique « Contacter nous » de la I@ Boutique.
- 5.3. Les retours ne seront acceptés qu'après accord préalable de BSH et attribution d'un numéro d'autorisation de retour et envoi d'une étiquette Colissimo portant l'adresse ci-dessous. Les Produits doivent être retournés à l'aide de cette étiquette :

BSH ELECTROMENAGER
SERVICES APRES VENTES – Pièces de rechange
50 RUE ARDOIN
CS50037
93406 Saint Ouen cedex

Les Produits doivent être retournés dans leur état et leur emballage d'origine, tels que livrés à l'Acheteur et ne présenter aucun signe de démontage, d'installation ou d'utilisation. Ils doivent être accompagnés du numéro d'autorisation de retour fourni par BSH, ainsi que d'un Relevé d'Identité Bancaire de l'Acheteur.

- 5.4. Les Produits retournés conformément aux stipulations de l'Article 5.3 des présentes conditions générales de vente seront remboursés par BSH.. Comme indiqué à l'article 5.1, BSH pourra refuser tout retour de Produits ayant fait l'objet d'une commande acceptée sans réserve et livrée, sous réserve des dispositions concernant le droit de rétractation (article 6 ci-dessous) et la garantie légale de conformité (article 7 ci-dessous).

6. DROIT DE RETRACTATION

- 6.1. L'Acheteur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours francs à compter de la date de réception de la commande, sans justification ni motif.

Au moment de la validation de sa commande par l'Acheteur, BSH adresse à l'Acheteur un accusé de réception de sa commande dans les conditions de l'Article 2.3 des présentes conditions générales de vente, accompagné d'un formulaire-type de rétractation à adresser par voie postale à l'adresse mentionnée à l'article 5.3 des présentes.

En outre l'Acheteur peut exercer son droit de rétractation en s'identifiant sur le Site internet et en remplissant le formulaire de rétractation mis en ligne sur le site.

Les retours s'effectuent aux frais de l'Acheteur à l'adresse mentionnée à l'article 5.3 ci-dessus.

- 6.2. En cas de rétractation par application de l'article 6.1, BSH s'engage à rembourser intégralement le prix d'achat ainsi que les frais de livraison du ou des Produit(s) commandés sauf les cas où l'Acheteur a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard, par virement bancaire dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle BSH est informée de la décision de l'Acheteur d'exercer son droit de rétractation (vente de services).

- 6.3. Tout Produit devra être retourné par l'Acheteur, en état d'être commercialisé par BSH, dans son conditionnement et son emballage d'origine au plus tard dans les 14 jours suivant la communication par l'Acheteur à BSH de sa décision de se rétracter. BSH s'engage à rembourser intégralement le prix d'achat ainsi que les frais de livraison du ou des Produit(s) commandés sauf les cas où l'Acheteur a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard, par virement bancaire dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle BSH reçoit effectivement le produit en retour (vente de produits).

Le retour des Produits endommagés ou impropres à une nouvelle commercialisation par BSH prive l'Acheteur de son droit à remboursement. BSH s'engage à informer par tout moyen l'Acheteur dans les meilleurs délais de son refus de procéder au remboursement

7. GARANTIE

- 7.1 Garantie Légale de conformité.

BSH reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat (articles L.217-4 à L.217-16 du Code de la consommation) et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- **bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;**
- **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 ;**
- **est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.**

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement proposée.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que 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. L. 217-4 du Code de la consommation

« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également 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. »

Art. L. 217-5 du Code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Art. L. 217-12 du Code de la consommation

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

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. » [...]

7.2 Les Produits ne bénéficient pas d'une garantie contractuelle.

7.3 La date d'achat est certifiée par la facture émise par BSH.

8. INSTALLATION – UTILISATION - RESPONSABILITE

8.1. Les Produits achetés sur le Site Internet doivent être installés et utilisés en stricte conformité avec le Manuel d'utilisation de l'appareil concerné. BSH recommande d'utiliser le site Internet de Siemens le cas échéant pour obtenir ce Manuel d'utilisation.

8.2. Les Produits sont destinés à être utilisés et mis en place exclusivement sur les appareils électroménagers de la marque Siemens, sauf disposition expresse contraire stipulée par écrit de la part de BSH.

8.3. L'Acheteur demeure responsable de l'installation et de l'utilisation des Produits achetés sur le Site Internet. BSH attire l'attention sur le fait que certains Produits nécessitent d'être installés par un professionnel qualifié et certifié pour prévenir tout risque de dommages matériels et/ou préjudices corporels. L'intervention d'un professionnel est particulièrement recommandée pour l'installation, l'utilisation et l'entretien des équipements fonctionnant aux gaz, à l'électricité ou incorporant des pièces de plomberie et/ou étant raccordé à un système d'eau. BSH rappelle l'importance de se référer aux instructions figurant sur l'emballage des Produits commandés et/ou dans les Manuels d'utilisation.

8.4. BSH ne saurait être tenu responsable en cas de réclamation résultant (a) d'une utilisation ou d'une installation non conforme du Produit, (b) d'une utilisation ou d'une installation associant le Produit à des appareils auxquels il n'est pas destiné, (c) à une mauvaise installation (par exemple, absence de raccordement à une prise de terre, de 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 (d) à un cas de force majeure. BSH recommande d'être particulièrement vigilant dans la

mesure où une utilisation ou une installation non recommandée pourrait occasionner des dommages corporels au préjudice de l'Acheteur ou d'un tiers.

8.5. Sous réserve des dispositions relatives aux produits défectueux, la responsabilité de BSH est exclusivement limitée à la réparation des dommages corporels et matériels directs dont la preuve de l'existence et du lien de causalité est fournie par l'Acheteur. La réparation de tout dommage indirect et/ou financier et/ou immatériel est exclue.

8.6. La responsabilité de BSH ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

9. DONNEES PERSONNELLES

9.1. Pour commander les Produits, l'Acheteur doit entrer les données nécessaires à la réalisation de la commande. Il s'engage à communiquer des 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 à l'Acheteur devait revenir trois fois de suite ou si le Produit n'a pu être délivrée pour cause d'adresse incorrecte.

9.2. L'Acheteur 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.

9.3. Pour un meilleur service, BSH se réserve le droit de prendre contact avec l'Acheteur pour vérification des informations saisies.

9.4. BSH collecte directement les données personnelles de l'Acheteur lors de la commande ou indirectement par exemple à l'aide des cookies utilisés sur le Site Internet.

9.5. Conformément aux lois en vigueur, BSH en tant que responsable de traitement utilise les données personnelles de l'Acheteur collectées sur le Site Internet dans le cadre de la commande aux fins d'exécuter la commande et d'informer éventuellement l'Acheteur sur les Produits ou les services analogues de BSH. Le cas échéant, lorsque le participant a valablement donné votre consentement, ses données personnelles pourront être utilisées aux fins de communications marketing personnalisées.

9.6. L'Acheteur dispose du droit d'obtenir l'accès à ses données personnelles, mais aussi leur rectification, leur effacement, la limitation de leur traitement ainsi que du 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. Enfin l'Acheteur a le droit de définir des directives post-mortem relatives au sort de ses données en accompagnant sa demande de la copie d'un titre d'identité portant sa signature.

9.7. L'exercice de ces droits s'effectue en contactant le Délégué à la Protection des Données de BSH :

- Soit en utilisant le formulaire de réclamation en ligne relatif à la protection des Données disponible en cliquant sur le lien <http://datarequest.bsh-group.com>
- Soit par courrier postal envoyé à l'adresse suivante : BSH Hausgeräte GmbH - Data Protection Officer, Carl-Wery-Str. 34 - 81739 Munich, Allemagne

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

9.9. 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** disponible sur le Site de la marque.

10. CONSERVATION DU CONTRAT

10.1. 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 sur tous supports pendant 10 ans et à en garantir à tout moment l'accès à l'Acheteur, les contrats conclus entre BSH et l'Acheteur d'une valeur supérieure ou égale à 120€ à compter de la livraison de l'accessoire.

L'exercice de ce droit d'accès pourra être exercé en s'adressant à l'adresse suivante :

BSH ELECTROMENAGER
SERVICES APRES VENTES – Pièces de rechange
50 RUE ARDOIN
CS50037
93406 Saint Ouen cedex

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

11. RESILIATION DU CONTRAT

11.1. Le non-respect de l'une quelconque des obligations de l'Acheteur autorise BSH à résilier de plein droit et sans préavis, en totalité ou en partie la commande concernée. BSH en informera l'Acheteur dans les meilleurs délais.

11.2. Ceci est également applicable en cas d'annulation totale ou partielle de la commande décidée unilatéralement par l'Acheteur, sous réserve du droit de rétractation de l'Acheteur (article 6).

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

12.1. 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, en tant que filiale du groupe BSH Hausgeräte GmbH. 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.

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

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

13. LANGUE FRANCAISE - LOI APPLICABLE - JURIDICTION

La langue du présent contrat est la langue Française. Le présent contrat est soumis au droit français.

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 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.

* * * * *