

Conditions de service

Robert Bosch S.A. – division Power Tools

Version: juillet 2017

1. Champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions de service (ci-après dénommées les « conditions ») sont applicables à toutes les demandes portant sur l'entretien, la réparation, la révision, l'entreposage et d'autres services et travaux, ainsi que des travaux préparatoires tels que les études et devis (ci-après dénommés « **travaux de service** »), adressées à la société Robert Bosch S.A., ayant son siège social à 1070 Bruxelles, rue Henri-Joseph Genesse 1 (ci-après dénommée « Bosch »), et relatives à un outil électroportatif de marque Bosch, Skil ou Dremel (ci-après dénommé l'« **appareil** »). Dans le cadre de notre garantie fabricant, et en ce qui concerne les travaux de service, les présentes conditions font office de complément à ladite garantie. En cas de conflit entre notre garantie fabricant et les présentes conditions, les dispositions de notre garantie fabricant sont prioritaires.
- 1.2 Les travaux de service sont proposés à toute personne physique, personne morale ou société, exclusivement en sa qualité d'utilisateur (ci-après dénommée: le « client »). Au sens des présentes conditions:
- (i) le terme « consommateur » désigne une personne physique qui, en ce qui concerne le contrat relatif aux travaux de service, n'agit pas dans l'exercice de sa profession ou dans le cadre d'une entreprise,
 - (ii) le terme « entrepreneur » désigne une personne physique ou morale qui, en ce qui concerne le contrat relatif aux travaux de service, agit dans l'exercice de sa profession ou dans le cadre d'une entreprise.
- 1.3 Les conditions générales ou autres conditions appliquées par le client ne sont pas applicables. Le client ne peut invoquer de conditions divergentes et/ou complémentaires que si Bosch les a acceptées par écrit. Ces dispositions complémentaires et/ou divergentes n'affectent pas la validité des autres dispositions des présentes conditions, et s'appliquent exclusivement aux travaux de service pour lesquelles elles ont expressément fait l'objet d'un accord écrit.
- 1.4 Les droits dont bénéficie Bosch en vertu des dispositions légales ou d'autres accords en sus des présentes Conditions ne s'en trouvent pas affectés.

2. Conclusion du contrat

- 2.1 L'offre de services de Bosch – à savoir celle qui passe par le site Internet – est facultative, et ne constitue pas une offre contraignante en vue de la conclusion d'un contrat. Il s'agit uniquement d'une offre facultative s'adressant aux clients potentiels et relative à la passation d'une commande éventuelle d'exécution de travaux de service. Bosch se réserve raisonnablement le droit d'apporter des modifications techniques ou d'une autre nature sur son site Internet.
- 2.2 Les modalités précises de passation de commande découlent des services correspondants proposés par Bosch. Si un client souhaite passer une commande concernant des travaux de service, il doit alors joindre à l'appareil le formulaire de commande dûment complété et signé (ci-après dénommé « **commande de service** »). Des travaux de service n'entrant pas dans le cadre de la garantie fabricant Bosch ne sont possibles qu'en Belgique. La commande peut s'effectuer en néerlandais, français, anglais ou allemand.
- 2.3 Un contrat n'est considéré comme valable qu'une fois que l'appareil et la commande de service ont été réceptionnés par Bosch ou par un transporteur mandaté par Bosch.
- 2.4 Un contrat est conclu à condition que les travaux de service puissent être exécutés. Si les travaux de service ne peuvent pas être exécutés, ou ne peuvent

l'être que partiellement, le client en est informé dans un délai de sept jours ouvrables. Dans ce cas, toute contrepartie financière qui aurait déjà été reçue est immédiatement remboursée.

3. Droit de rétractation du consommateur

- 3.1 Si le client est un consommateur, il possède un droit de rétractation. Les exigences et les effets juridiques du droit de rétractation se fondent sur les informations suivantes relatives au droit de rétractation:

Droit de rétractation:

Vous êtes habilité à résilier le présent contrat dans un délai de quatorze jours et sans indiquer de motif.

Le délai de rétractation est égal à quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat tel que défini à l'article 2, paragraphe 3.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez informer

Robert Bosch S.A.
Division Power Tools
Postbus 3267
4800 DG Breda
Pays-Bas
E-mail: wisselstukken.pieces@be.bosch.com

au moyen d'une déclaration sans équivoque (par exemple une lettre envoyée par courrier postal ou électronique), de votre décision de résilier le contrat. Vous pouvez, à cet effet, utiliser le formulaire-type de rétractation ci-joint; toutefois, cela n'est pas obligatoire.

Pour exercer en temps utile votre droit de rétractation, il vous suffit d'adresser votre déclaration à Bosch, moyennant le respect du délai de rétractation susmentionné.

Conséquences de la rétractation

Si vous décidez de vous rétracter, tous les paiements reçus par Bosch de votre part, y compris les frais de livraison (et à l'exclusion des coûts supplémentaires découlant du choix d'un autre mode de livraison que la livraison standard la plus avantageuse proposée par Bosch), sont immédiatement remboursés, et au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter de la date de réception par Bosch de votre avis de rétractation. Pour ce remboursement, Bosch utilise le mode de paiement que vous avez-vous-même utilisé lors de la transaction initiale, sauf convention contraire expressément passée entre vous-même et Bosch, ce remboursement n'occasionnant en aucun cas de frais à votre charge.

Si, au moment de la rétractation, l'appareil se trouve sur un site de Bosch, Bosch renvoie celui-ci immédiatement, mais au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter de la date à laquelle vous avez averti Bosch de votre rétractation, à l'adresse signalée dans votre avis de

rétractation. Le délai est respecté si l'appareil est expédié avant l'expiration du délai de quatorze jours.

En cas de rétractation, les frais de réexpédition de l'appareil sont à la charge de Bosch.

Si vous avez indiqué que les travaux de service devaient être commencés pendant la période de rétractation, vous devez alors verser à Bosch une redevance raisonnable correspondant à la part des travaux de service déjà exécutés au moment où vous aviez informé Bosch de l'exercice de votre droit de rétractation, proportionnellement au volume intégral des travaux de service tel que décrit dans le contrat.

Fin des informations relatives au droit de rétractation

- 3.2 Dans le cadre des contrats, le droit de rétractation s'éteint une fois que Bosch a intégralement réalisé les travaux. Ceci ne vaut que dans les cas suivants:
- 1°. L'exécution du contrat a commencé avec l'accord préalable exprès du client; et
 - 2°. le client a déclaré renoncer à son droit de rétractation dès lors que Bosch a exécuté le contrat.

4. Expédition de l'appareil

- 4.1 Le client peut faire enlever l'appareil à l'adresse de retrait spécifiée dans la commande de service concernée.
- 4.2 En tant qu'alternatif le client peut commander en ligne une étiquette qui sera collé sur l'emballage, avant de le délivrer chez un point de collecte de notre transporteur.
- 4.3 Si le client expédie l'appareil par un autre biais, cet envoi s'effectue à ses frais, et à ses risques et périls. Nous n'acceptons pas les colis non affranchis.

5. Tarifs et paiement

- 5.1 Les tarifs des travaux de service ainsi que les éventuels autres coûts sont fonction de la liste des prix en vigueur et publiée à la date de passation de la commande. La date indiquée dans la commande de service fait foi. Tous les prix s'entendent TVA comprise. Pour les travaux de service effectués sous garantie, le client n'est redevable d'aucun montant.
- 5.2 Le paiement sera effectué par carte de crédit.
- 5.3 Facturation sera effectué en ligne avec l'envoi d'une facture a l'adresse e-mail donné.
- 5.4. Les paiements seront effectué par l'entreprise de paiement Adyen : Simon Carmiggelstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam
- 5.5 Le client n'est habilité à compenser des créances de Bosch par des demandes reconventionnelles que si celles-ci ne font pas l'objet d'une contestation ou sont établies en droit, et à condition que les demandes reconventionnelles soient directement liées aux créances de Bosch.
- 5.6 Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA. Les prix et informations fournis par BOSCH sur le site Web sont contrôlés avec soin. Néanmoins, des prix ou un contenu erronés peuvent apparaître suite à des fautes de programmation ou de frappe. Vous ne pouvez en tirer aucun droit. Le contenu et les prix peuvent changer sans avis préalable. En cas de commande et/ou paiement d'un article dont le prix est erroné, BOSCH vous tiendra informé et prendra les mesures adéquates.

6. Montants maximaux pour les travaux de service et l'établissement de devis

- 6.1 Dans le cadre des travaux de service, une commande de service n'est contraignante que dans la limite du montant maximal spécifié dans la commande de service. Si le coût des travaux de service reste inférieur au montant maximal convenu, seuls les coûts effectivement engagés sont facturés au client.
- 6.2 Dans les situations suivantes:
- (i) s'il se révèle probable que les frais afférents aux travaux de service dépasseront le montant maximal convenu, ou
 - (ii) s'il s'avère que l'appareil doit subir davantage de réparations que prévu dans la commande de service, ou
 - (iii) si le client a supposé à tort, en passant sa commande, qu'il bénéficiait de la garantie,
- Bosch formule une nouvelle proposition de prix et envoie celle-ci (si possible par courrier électronique) à l'adresse du client figurant dans la commande de service.
- 6.3 Si le client accepte par écrit - par lettre, courriel, fax ou en ligne- dans les trois semaines suivant la réception de la nouvelle proposition de prix, la proposition envoyée, une nouvelle commande de service en résulte alors aux conditions de la nouvelle proposition. Si le client est un consommateur, il est de nouveau habilité, pour cette nouvelle commande de service, à exercer son droit de rétractation conformément aux dispositions de l'article 3 ci-dessus.
- 6.4 Si le client refuse d'accepter la proposition envoyée, Bosch lui retourne l'appareil, démonté et contre paiement du prix fixé dans la commande de service, à l'adresse de livraison indiquée dans cette même commande, sauf si le client charge Bosch, dans le délai précité, d'éliminer gratuitement et de manière adéquate l'appareil en vue de le recycler.
- 6.5 Si le client ne réagit pas, ou n'accepte pas la nouvelle proposition de prix, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de celle-ci, Bosch lui retourne l'appareil, démonté et contre paiement du prix fixé dans la commande de service, à l'adresse de livraison indiquée dans cette même commande, sauf si le client charge Bosch, dans le délai précité, d'éliminer gratuitement et de manière adéquate l'appareil en vue de le recycler. Si le client est un consommateur, il peut également exercer son droit de rétractation en ce qui concerne la demande d'élimination pour recyclage, conformément au point 3 ci-dessus.
- 6.6 Nous rappellerons le client à l'expiration de ce délai de trois semaines et le résultat quand il ne réagisse pas. Si le client est un consommateur, il est de nouveau habilité, pour cette nouvelle commande de service, à exercer son droit de rétractation conformément aux dispositions de l'article 3 ci-dessus.
- 6.7 Avec l'exception de cas de droit de rétractation nous chargeons le client avec les frais mentionnés dans la proposition envoyée.

7. Restitution et réception de l'appareil, frais d'expédition

- 7.1 Une fois les travaux de service achevés, Bosch expédie l'appareil réparé à l'adresse de livraison indiquée dans la commande de service. Dans le cadre de la garantie, aucuns frais ne sont facturés pour l'expédition. En cas de travaux de service non couverts par la garantie, l'appareil est expédié contre remboursement à la livraison.
- 7.2 Pour une commande de service incluant des réparations, le client doit accepter l'appareil réparé dans un délai d'une semaine après réception. Si le client n'accepte pas l'appareil réparé dans ce délai bien qu'il n'existe pas de défauts, ou alors des défauts négligeables, l'acceptation est réputée avoir eu lieu.

8. Résiliation

- 8.1 En cas de manquement à l'exécution des obligations contractuelles de la part du client, en particulier en cas de retard de paiement, Bosch est habilité, sans préjudice de ses autres droits contractuels et légaux, à résilier le contrat après envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant 14 jours.
- 8.2 Bosch se réserve le droit de résilier sans préavis, sans mise en demeure ni autorisation judiciaire préalable, et sans paiement d'une indemnité ou pénalité quelconque au client, dans les cas suivants:
1. s'il se produit une détérioration significative des actifs du client, ou si une telle détérioration est susceptible de se produire, risquant d'avoir pour conséquence la non-exécution des obligations de paiement.
 2. si le client demande une suspension des paiements, un redressement judiciaire ou une mise en faillite, ou fait l'objet d'une demande de mise en faillite, d'un redressement judiciaire ou d'une suspension des paiements, si le client conclut un échelonnement des paiements avec un ou plusieurs de ses créanciers, ou s'il donne de quelque autre manière une impression d'insolvabilité réelle ou potentielle;
- 8.3 Le client est tenu de payer à Bosch, aussitôt après la résiliation du contrat, les frais afférents aux services reçus et à l'usage qui a été fait de ces services.
- 8.4 Les autres droits de Bosch ne sont pas affectés par ce qui précède.

9. Garantie

- 9.1 Bosch garantit que les travaux de service correspondent au contrat et répondent aux spécifications indiquées dans la commande de service, aux exigences raisonnables de pertinence et/ou d'utilité, ainsi qu'aux dispositions législatives et/ou réglementations administratives en vigueur à la date de la conclusion du contrat.
- 9.2 La garantie susmentionnée est octroyée aux mêmes conditions qu'en ce qui concerne la garantie fabricant, la période de garantie étant égale à un an. Les conditions de la garantie fabricant peuvent être consultées sur les sites Internet de Bosch. La date indiquée sur le bon de livraison marque le début de la période de garantie.
- 9.3 Les travaux de service effectués dans le cadre de la garantie sont exclus de la garantie visée au paragraphe 1. Dans ce contexte, la garantie fabricant continue de s'appliquer pleinement.

10. Responsabilité

- 10.1 Bosch n'est pas responsable des dommages résultant de l'exécution des travaux de service, à moins que ces dommages ne puissent être attribués à Bosch. Bosch n'est pas non plus responsable des dommages résultant d'un acte illégal à l'encontre du client, à moins que le dommage n'ait été causé par une faute intentionnelle ou une négligence grave de la part de Bosch.
- 10.2 En aucun cas Bosch n'est responsable des préjudices d'exploitation, des préjudices consécutifs et/ou indirects (y compris, mais pas uniquement, les manques à gagner ou préjudices portés au chiffre d'affaires, les défauts de rendement et les dommages immatériels) subis par le client. Bosch n'est pas davantage responsable des préjudices imputables à un acte ou à une omission de la part du client ou d'une tierce partie engagée par le client.
- 10.3 Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de Bosch est, dans tous les cas, limitée à un montant maximal ne dépassant pas le prix convenu pour les travaux de service.
- 10.4 Les dispositions des paragraphes 1 à 3 n'affectent pas les droits découlant de la législation sur la responsabilité en matière de produits, si le client est un consommateur.

- 10.5 Le client, s'il est un entrepreneur, est tenu d'indemniser Bosch pour toutes les réclamations de tiers (y compris les employés du client) relatives au contrat existant entre le client et Bosch en ce qui concerne les travaux de service.
- 10.6 Dans les cas où Bosch décline toute responsabilité, ou lorsque cette responsabilité est limitée, cela vaut également pour l'éventuelle responsabilité personnelle des employés, collaborateurs, représentants et agents de Bosch.

11. Enregistrement des données, protection des données

- 11.1 Bosch respecte la vie privée de tous les clients et veille à ce que les données à caractère personnel fournies par le client soient traitées de façon confidentielle et en conformité avec les exigences légales. Bosch utilise ces informations pour effectuer aussi rapidement et facilement que possible les travaux de service. Nous n'utilisons par ailleurs ces données qu'avec l'accord du client. Bosch ne vend pas de données à caractère personnel à des tiers, et ne les communique qu'aux tiers (y compris aux transporteurs) concernés par l'exécution du contrat.
- 11.2 Bosch tient à informer le client qu'il a le droit de consulter ces données en vue de les améliorer, et qu'il est habilité à en demander à tout moment la suppression, pour autant que ces données ne soient pas (ou plus) nécessaires au traitement d'éventuelles commandes du client.
- 11.3 Cette demande d'accès, de rectification et/ou de suppression des données à caractère personnel peut s'effectuer simplement par écrit, accompagnée d'une copie de la pièce d'identité, à l'adresse visée à l'article 12.

12. Permanence téléphonique (service « Hotline »)

- 12.1 Les appareils seront envoyés par notre transporteur à l'adresse suivante :
Robert Bosch Power Tools GmbH
Servicezentrum Elektrowerkzeuge
Zur Luhne 2
DE-37589 Kalefeld/Willershausen
Allemagne
- 12.2 Veuillez contacter Bosch en cas de questions portant sur les travaux de service au numéro de téléphone suivant: 02 588 05 87, ou envoyer un e-mail à l'adresse wisselstukken.pieces@be.bosch.com

13. Dispositions finales

- 13.1 Si une quelconque disposition des présentes conditions n'est pas valable, ou vient à perdre sa validité, la validité de l'ensemble des autres dispositions des présentes conditions ne s'en trouve pas affectée. Les parties sont tenues de veiller à ce que la disposition non valable soit alors remplacée par une autre disposition s'approchant le plus possible de l'objectif économique de la disposition concernée.
- 13.2 Les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.
- 13.3 La relation juridique entre Bosch et le client est régie par le seul droit belge, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG).

Robert Bosch S.A.
Division Power Tools
Postbus 3267
4800 DG Breda
Pays-Bas