

Conditions de service Repair Online de la Robert Bosch AG – Division Outillage électroportatif –

État : Janvier 2017

1. Validité

- 1.1 Ces conditions de service (appelées ci-après « **Conditions** ») sont applicables dans leur version valable au moment de la conclusion du contrat pour toutes les opérations (appelées ci-après « Travaux de service »), qui sont initiées et exécutées entre la Robert Bosch AG, Division Outillage électroportatif, Luterbachstrasse 10, CH-4528 Zuchwil (appelée ci-après « nous ») et le client (appelé ci-après « Client ») via la plateforme en ligne « Repair Online ». Ces conditions s'appliquent en complément de nos conditions de garantie pour les travaux de service dans le cadre de la garantie constructeur Bosch. En cas de conflit entre la garantie constructeur Bosch et les présentes conditions, les règlements de la garantie constructeur Bosch prévalent.
- 1.2 Les travaux de service proposés sur la plateforme « Repair Online » s'adressent tout autant aux consommateurs qu'aux professionnels, mais dans tous les cas uniquement aux utilisateurs finaux. Pour l'application de ces conditions (i), un « consommateur » désigne toute personne physique concluant un acte juridique dans un but ne pouvant pas être imputé à son activité commerciale ou indépendante et (ii) un « professionnel » désigne une personne physique ou morale, ou encore une société civile à personnalité juridique exerçant une activité professionnelle industrielle ou indépendante au moment de la conclusion du contrat.
- 1.3 Sauf accord écrit de notre part, toute condition contraire, supplémentaire ou s'opposant à nos conditions générales est invalide. Les conditions ci-après s'appliquent également lorsque nous effectuons les travaux de service sans réserves, en ayant connaissance des conditions générales supplémentaires ou divergentes du client.
- 1.4 Ceci n'affecte en rien les droits qui nous reviennent conformément aux dispositions légales ou à des accords particuliers au-delà des présentes conditions.

2. Conclusion du contrat

- 2.1 Nos offres de prestations, plus particulièrement dans le cadre de notre site Internet, sont sans engagement et ne constituent en aucun cas une offre ayant pour objet la conclusion d'un contrat. Pour un éventuel client, celles-ci ne constituent qu'une invitation non contraignante pour l'établissement d'une proposition de contrat. Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications techniques ou tout autre type de modifications à notre site Internet, dans la mesure du raisonnable.
- 2.2 La manière concrète de passer commande découle de nos offres de prestations. Si nous prévoyons une commande par formulaire, la commande est passée en envoyant le formulaire de commande rempli et signé pour l'offre de prestation correspondante (ci-après nommée « Contrat de service ») avec le produit service à l'adresse indiquée au point 12.1. En cas de commande par voie électronique, utiliser le site Internet mis à disposition à cet effet. En cliquant sur l'onglet « Commande payante », le client passe commande et confirme de manière ferme sa proposition de contrat. Avant d'expédier sa commande, le client a de nouveau la possibilité de vérifier et de corriger les données saisies dans une fenêtre de confirmation. Les commandes qui n'entrent pas dans le cadre de notre garantie constructeur ne peuvent être passées qu'en Suisse. La commande ne peut être passée qu'en langue allemande. La réception de la commande du client est immédiatement confirmée. La confirmation de la réception de la commande ne représente pas une acceptation ferme de cette dernière, mais sert exclusivement à signaler que la commande du client a été reçue.
- 2.3 Le contrat ne prend effet qu'après l'expédition d'une confirmation de commande ou au commencement des prestations de service.

- 2.4 La conclusion du contrat se fait sous réserve de non-exécution ou d'exécution partielle en cas de livraison incorrecte ou inappropriée par nos propres fournisseurs des prestations nécessaires pour les travaux de service. Ceci ne s'applique pas lorsque la livraison incorrecte ou inappropriée par nos fournisseurs relève de notre faute. En cas de non disponibilité ou de disponibilité partielle des prestations nécessaires pour les travaux de service, le client en sera informé dans un délai de 7 jours ouvrés. Toute contrepartie financière éventuellement déjà reçue sera immédiatement remboursée.

3. Résiliation anticipée du contrat

- 3.1 Tant que nous n'avons pas réalisé en intégralité le travail de service, le client a la possibilité de révoquer ou résilier à tout moment la relation contractuelle, moyennant remboursement des prestations contractuelles fournies jusqu'au moment de la résiliation du contrat et moyennant une indemnisation complète (notamment de la perte de profits et de l'intérêt contractuel positif).

4. Expédition du produit de service

- 4.1 Le client peut demander à ce que nous venions chercher le produit de service à l'adresse d'enlèvement spécifiée dans le contrat de service.
L'envoi du produit de service par le client via un autre moyen a lieu à ses propres risques et frais. Les paquets qui nous sont envoyés en port dû ne sont pas acceptés.

5. Prix et conditions de paiement

- 5.1 Les prix des travaux de service, ainsi que tous les autres coûts, sont régis nos tarifs en vigueur le jour de la commande, qui sont publiés sur notre site « Repair Online ». La date indiquée dans le contrat de service fait foi. Tous les prix incluent la TVA légale en vigueur. Les travaux de service qui entrent dans le cadre d'une garantie sont gratuits pour le client.
- 5.2 Le droit de compensation avec contre-prétentions ou rétention de paiements s'applique uniquement si les contre-prétentions du client ont été constatées par force de chose jugée ou reconnues par nous.

6. Montant limite des travaux de service et devis

- 6.1 Un contrat de service pour des prestations de réparation et de remise en état (ci-après également nommé « Ordre de réparation ») n'est contraignant que jusqu'au montant limite indiqué dans l'ordre de réparation. Si le coût des travaux de service est inférieur au montant limite indiqué, seuls les frais réellement encourus sont facturés au client.
- 6.2 Si les coûts des travaux de service risquent de dépasser le montant limite indiqué dans l'ordre de réparation ou (ii) s'il s'avère que le produit de service nécessite des réparations allant au-delà de la prestation de service commandée ou (iii) si le client a considéré par erreur lors de la commande pouvoir bénéficier d'une réparation gratuite dans le cadre de la garantie, nous établissons un devis et l'envoyons par e-mail à l'adresse du client stipulée dans le contrat de service.
- 6.3 Si le client accepte par écrit - courrier, e-mail ou fax - l'offre de service faisant l'objet du devis dans les 3 semaines qui suivent la réception de ce dernier, la commande de service prend alors effet avec les conditions stipulées dans le devis.
- 6.4 Si le client rejette l'offre de service, nous réexpédions à ses frais le produit de service démonté à l'adresse de livraison indiquée dans le contrat de service. Au lieu de la réexpédition, le client peut nous charger de mettre au rebut dans les règles et gratuitement la machine à remettre en état.

- 6.5 Si le client ne répond pas au devis par écrit - courrier, e-mail ou fax - dans un délai de 3 semaines après réception de celui-ci, nous réexpédions à ses frais le produit de service démonté à l'adresse de livraison indiquée dans le contrat de service. Si le produit de service a dû être démonté pour établir le devis, la réexpédition s'effectue avec le produit à l'état démonté.
- 6.6 Nous informerons séparément le client du délai de trois semaines et des conséquences du non-renvoi du devis.
- 6.7 Le client est tenu dans tous les cas de nous rembourser les dépenses et frais déjà encourus, conformément aux termes du contrat de service.

7. Retour, frais d'expédition et réclamations

- 7.1 Après avoir terminé les travaux de service, nous envoyons le produit de service à l'adresse de livraison indiquée dans le contrat de service. S'il s'agit d'un cas de garantie, l'expédition est gratuite. Pour les travaux de service qui n'entrent pas dans le cadre de la garantie, le renvoi du produit de service s'effectue contre remboursement.
- 7.2 Le client n'est pas en droit de refuser la réception d'un produit de service en raison de dommages mineurs.
- 7.3 Les dommages constatés doivent être réclamés par le client par écrit dans les meilleurs délais, au plus tard 15 jours après la réception ou l'exécution de la prestation ; les vices cachés doivent être réclamés immédiatement après leur découverte. La date d'arrivée chez nous de la réclamation fait foi.
- 7.4 Au cas où une réclamation est injustifiée, nous sommes en droit de réclamer au client le remboursement des frais occasionnés.
- 7.5 Si la réclamation pour vices n'est pas effectuée à temps, tout recours légal au titre de la garantie des vices cachés exclu.

8. Résiliation

- 8.1 En cas de manquement du client aux obligations essentielles du contrat, notamment en cas de retard de paiement, nous sommes en droit de résilier le contrat, sans préjudice de tout autre droit légal ou contractuel et après expiration d'un délai supplémentaire raisonnable sans résultat.
- 8.2 Nous sommes en droit de résilier le contrat sans délai supplémentaire, (i) si une détérioration notable de la situation financière du client se produit ou risque de se produire, compromettant l'exécution de l'obligation de paiement à notre égard, ou (ii) si le client a suspendu ses paiements ou fait l'objet d'une procédure de faillite ou de succession.
- 8.3 Après l'annonce de la résiliation, le client doit immédiatement nous rembourser la valeur des prestations reçues et du profit qu'il en a tiré.

9. Garantie

9.1 Le délai de prescription pour toutes réclamations du client relatives aux travaux de service est de 24 mois. Pour ce qui est des prestations de service qui entrent dans le cadre d'une activité industrielle ou indépendante du client, le délai de garantie pour les vices liés aux travaux de service est de 12 mois.

9.2 Autres règles concernant la garantie contre les vices cachés :

- a) Le délai de prescription pour les défauts relatifs aux travaux de service commence à la livraison du produit de service / à l'exécution des travaux de service ou à survenance du retard d'acceptation.
- b) Seules sont considérées comme qualités garanties, celles expressément désignées comme telles dans la confirmation de commande ou dans nos offres de prestations. Nous ne nous portons pas garant de l'adéquation des travaux de service avec l'usage prévu par le client.
- c) Pour le cas d'un défaut réclamé à temps, nous sommes dans l'obligation soit de rectifier le défaut, soit de livrer un produit de service de remplacement sans défaut. Sont exclues toutes autres prétentions du client, comme par exemple la résiliation de la vente, la réduction du prix et la compensation pour tout dommage matériel, consécutif ou indirect, du produit de service. Pour les produits de service remis en état ou remplacés s'applique une nouvelle durée de garantie de 6 mois. Les produits de service remplacés deviennent notre propriété.
- d) Aucune prétention au titre de la garantie des vices cachés ne pourra être revendiquée si l'état matériel ne diverge que légèrement de l'état convenu dans le contrat ou si l'utilité du produit de service est seulement altérée de manière insignifiante. Les autres droits ne sont pas affectés.
- e) Aucune prétention au titre de la garantie des vices cachés n'existe également dans les cas suivants :
 - Usure normale ;
 - Dommages survenus après le transfert du risque, suite à une manutention, un stockage ou un montage non conformes, au non-respect des instructions de montage et d'utilisation ou à une utilisation ou une sollicitation excessives ;
 - Dommages survenus en raison d'un cas de force majeure, d'influences extérieures particulières non prévues dans le contrat ou en raison de l'utilisation du produit de service à des fins autres que celles prévues dans le contrat ;
 - Dommages consécutifs à la modification par un tiers ou au montage de pièces d'autres fabricants, sauf le dommage est sans rapport avec la modification apportée.

10. Droit à dommages-intérêts

10.1 Nous ne nous engageons à verser des dommages-intérêts pour violation des obligations contractuelles et extracontractuelles que dans les cas de i) dol ou à la faute grave, ii) lésions corporelles par négligence ou intentionnelles, iii) responsabilité légale impérative (par exemple responsabilité du fait des produits).

10.2 Les dommages-intérêts selon le §10.1 ci-avant sont limités aux dégâts immédiats et directs ; toute responsabilité pour les dommages consécutifs et indirects de toutes sortes reste exclue, dans la mesure des possibilités légales.

10.3 Si le client est un professionnel, celui-ci nous dégage de tous les désagréments pouvant nous être affectés par des tiers suite à des actions préjudiciables du client, que celles-ci soient délibérées ou attribuables à la négligence.

11. Sauvegarde et protection des données

- 11.1 Toutes les données relatives aux personnes fournies par le client seront collectées, traitées et stockées selon les dispositions du droit suisse en matière de protection des données.
- 11.2 L'utilisation de ses données personnelles est nécessaire pour l'exécution du contrat conclu avec le client. L'adresse postale et l'adresse e-mail du client peuvent être transmises à l'entreprise de transport pour l'exécution de la commande. La nature des données collectées et leur utilisation sont fixées par notre politique de confidentialité et de protection des données.

12. Identité du fournisseur et hotline service

- 12.1 Envoyer uniquement vos appareils à l'adresse suivante:
Robert Bosch Power Tools GmbH
After Sales Service
Zur Luhne 2
D-37589 Kalefeld/Willershausen
- 12.2 Pour toute question sur les prestations de service, adressez-vous par téléphone au: +41 (0)44/847 15 12 ou par e-mail à: aftersales.service@de.bosch.com

13. Dispositions finales

- 13.1 Si une disposition des présentes conditions ou des autres accords conclus devait être ou se révéler nulle et non avenue, la validité des autres conditions ne serait pas affectée. Les parties contractantes sont alors tenues de remplacer la disposition nulle et non avenue par une disposition la plus proche possible de l'objet économique de la disposition concernée.
- 13.2 **En cas de litiges de toute nature contre nous, les seuls tribunaux compétents sont ceux de notre siège social (Zuchwil/Suisse). Les actions que nous pourrions être amenées à engager contre le client le seront, soit à notre siège social (Zuchwil/Suisse), soit au siège social ou au domicile du client, soit à l'adresse de toute autre autorité compétente selon les prescriptions légales.**
- 13.3 Toutes relations juridiques entre nous et le client sont régies par le seul droit suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les Contrats pour la Vente Internationale de Marchandises (CISG).