

Version 1.0

SAV DIRECT

Conditions d'utilisation du service

JANVIER 2018



1. SAV Direct : le service

- a. Information sur l'utilisation du service
- b. Réparation sous garantie
- c. Réparation hors garantie
- d. Retour de l'outil

2. Conditions générales de garanties

- a. Etendue territoriale
- b. Validité de la garantie Bosch
- c. Exclusions de la garantie Bosch
- d. Durée
- e. Rappel des dispositions applicables

3. Tarifs de réparation

- a. Barème en cas de réparation payante (hors garantie)
- b. Barème en cas de refus du devis

4. Informations transport

- a. Procédure de transport pour les batteries supérieures à 100 Watts
- b. Procédure de transport pour les colis de plus de 20 Kg

5. Droit de rétractation

- a. Condition d'exercice du droit de rétractation
- b. Conséquences de la rétractation



1. SAV Direct : le service

a) Informations sur l'utilisation du service

Le Client souhaitant effectuer la réparation de son Outil au moyen du service en ligne devra effectuer les démarches suivantes :

- Renseigner les éléments demandés dans le formulaire concernant :
 - Les informations sur l'Outil
 - Le type de réparation : réparation sous garantie ou réparation payante
 - Les informations Client
 - Le mode d'expédition

Et finaliser la demande de réparation en ligne en validant le formulaire.
Un email récapitulatif de confirmation de commande sera envoyé à l'adresse email indiquée par le Client après validation du formulaire.

- Imprimer l'étiquette de transport prépayée et le formulaire de réparation en pièces jointes de l'email de confirmation de commande.
- Emballer l'Outil dans un conditionnement adapté en y joignant le formulaire de réparation imprimé et signé, puis coller l'étiquette de transport prépayée sur le colis.
- Déposer le colis sous un délai de 15 jours maximum dans le relais colis sélectionné mentionné dans l'email de confirmation de commande. Le transport sera effectué par la société Chronopost. Pour les colis de plus de 20 Kg ou les batteries, une procédure de transport spécifique est à prévoir (voir article 4 - Informations transport).
- Diagnostic/Réparation : à réception de l'Outil à notre atelier de réparation, un technicien qualifié procédera au diagnostic de celui-ci pour déterminer la ou les causes de son dysfonctionnement.

Dès cette expertise réalisée, deux cas de figure peuvent se présenter :

b) Réparation sous garantie

Dans le cadre d'une réparation couverte par la garantie Bosch, la Prestation de réparation sera intégralement prise en charge par Bosch France (voir article 2 Conditions générales de garantie). La réparation sera réalisée dans un délai d'une semaine, sous réserve de la disponibilité des pièces détachées nécessaires à la réparation de l'Outil.

c) Réparation hors garantie

Dans le cadre d'une réparation payante ou non couverte par la garantie Bosch (voir article 2 Conditions générales de garantie), la Prestation de réparation fera l'objet de l'établissement d'un devis de remise en état. Ce devis sera communiqué au Client par email dans les 24h qui suivent l'établissement du diagnostic.



Après confirmation du devis de réparation en ligne par le Client, le paiement par carte bancaire peut être effectué. La réparation sera réalisée dans un délai d'une semaine, sous réserve de la disponibilité des pièces détachées nécessaires à la réparation de l'Outil.

d) Retour de l'Outil

Une fois la prestation réalisée, l'Outil sera envoyé via l'entreprise Chronopost au relais colis sélectionné par le Client lors de l'enregistrement du formulaire.

Pour toute question relative à sa commande de Prestation de réparation, le Client peut contacter le Centre de Service pour Outils Electroportatifs de Bosch France par mail : sav.direct@fr.bosch.com



2. Conditions générales de garantie (Version en date du 08.02.2017)

Les produits commercialisés par la société Robert Bosch France SAS (ci-après dénommée, « Bosch »), parmi lesquels les outils électroportatifs, outils de jardin et instruments de mesure (ci-après dénommés les « produits »), sont soumis à des contrôles de qualité approfondis. La confiance de nos clients utilisateurs en nos produits donne droit aux clients utilisateurs à la garantie Bosch accordée selon les termes et conditions décrits ci-après (ci-après dénommée, « la garantie Bosch »). Les droits des clients utilisateurs découlant d'autres contrats et notamment du contrat d'achat conclu avec le revendeur ne sont pas restreints par la garantie Bosch.

1. Etendue territoriale

La garantie Bosch s'applique aux produits Bosch achetés au sein de l'Union Européenne. Les produits achetés hors de la zone géographique ci-dessus mentionnée sont soumis aux conditions de garantie édictées par l'entité du groupe Bosch de la zone géographique concernée.

2. Validité de la garantie Bosch

Le client utilisateur doit adresser sa demande de garantie :

- Soit auprès de son revendeur. Pour qu'elle soit valable, il y a lieu de retourner le produit non-démonté, accompagné de la preuve d'achat (copie de la facture, ticket de caisse ou bordereau de livraison) mentionnant la date d'acquisition, le nom de l'acheteur et le nom du revendeur ;
- Soit directement auprès de Bosch via le service en ligne SAV Direct disponible sur les sites internet Bosch Outillage.

La garantie Bosch ne s'applique qu'au premier client utilisateur du produit et ne s'applique qu'aux produits neufs.

La garantie Bosch ne produit plus ses effets dans le cas où le produit a fait l'objet d'une détérioration lors d'une intervention et/ou une réparation et/ou un remplacement de pièces d'origine par des personnes autres que celles agréées par Bosch.

3. Exclusions de la garantie Bosch

La garantie intervient dans le cadre d'un emploi normal du produit. Elle couvre donc les défauts imputables aux matériaux et les vices de fabrication ou de montage.

Sont exclus de la garantie Bosch :

- les pièces d'usure dont le renouvellement régulier est nécessaire, comme : chargeurs et batteries qui bénéficient d'une garantie plus courte (voir conditions ci-dessous), jeux de charbons, câbles, consommables etc. qui ne bénéficient d'aucune garantie ;



- les dommages ayant pour origine une cause externe au produit comme : choc, chute, mauvaise utilisation, erreur de manipulation, l'humidité, la chaleur excessive, toute imprégnation par un liquide ;
- lorsque l'outil fait l'objet d'une utilisation trop intensive (par ex. industrielle)
- les dommages consécutifs à un non-respect des instructions d'entretien et d'utilisation ;
- l'usure normale telle qu'elle n'affecte pas l'usage ou la sécurité du produit au quotidien ;
- les dommages n'affectant pas le bon fonctionnement du produit en particulier les dommages esthétiques, comme : rayures, éraflures, etc. ;
- les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive ;
- les frais et/ou les dommages causés par une mauvaise qualité de l'alimentation du produit, comme : tension électrique défectueuse, erreur de voltage, etc. ;
- les dommages résultant d'une utilisation d'accessoires non adaptés et non prévus.

4. Durée

4.1 Durée classique

La durée de garantie du produit est basée sur l'usage qui est fait d'un produit et est fixée à :

2 ans pour une utilisation non professionnelle

&

1 an pour une utilisation professionnelle ou sollicitation équivalente

Les chargeurs et batteries sont garantis pour une durée de 1 an pour une utilisation non professionnelle, ou professionnelle ou sollicitation équivalente.

4.2 Extension de garantie

Les paragraphes 1 (Etendue territoriale), 2 (Validité de la garantie Bosch) et 3 (Exclusions de garantie) ci-dessus sont pleinement applicables à l'extension de garantie.

4.2.1 Produits de la gamme grand public

La durée de garantie peut être prolongée comme suit :

Sauf cas particulier détaillé ci-dessous, la durée de garantie des produits passe à **36 mois (3 ans)** si l'acheteur les enregistre sur le site www.MyBosch-Tools.com dans les 4 semaines qui suivent leur achat.

La durée de garantie des nettoyeurs haute pression :

- AQT 45-14 X et ses variantes (références : 06008A7400 / 06008A7401 / 061599258H)
- Advanced Aquatak 150 & 160 (références : 06008A7700 / 06008A7800)



passé à **60 mois (5 ans)** si l'acheteur les enregistre sur le site www.MyBosch-Tools.com dans les 4 semaines qui suivent leur achat.

Les batteries et les chargeurs vendus séparément sont également inclus dans l'extension de garantie depuis le 1er Avril 2016.

L'enregistrement sur le site www.MyBosch-Tools.com est confirmé par un certificat d'enregistrement à imprimer aussitôt et à conserver avec la preuve d'achat indiquant la date d'achat.

4.2.2 *Produits de la gamme professionnelle*

La durée de garantie peut être prolongée comme suit:

La durée de garantie de tous les outils passe à de **36 mois (3 ans)**, si l'acheteur les enregistre dans les 4 semaines qui suivent leur achat, sur le site www.bosch-professional.com/warranty.

Les batteries LI Ion et chargeurs correspondant peuvent bénéficier d'une extension de garantie à **24 mois (2 ans)**, si l'acheteur les enregistre également dans les 4 semaines qui suivent leur achat.

L'enregistrement sur le site www.bosch-professional.com/warranty est confirmé par un certificat d'enregistrement à imprimer aussitôt et à conserver avec la preuve d'achat (ticket de caisse ou facture) indiquant la date d'achat.

Pour que l'enregistrement soit valide, le formulaire en ligne doit être complet, correctement rempli et l'enregistrement doit avoir été confirmé par la société Robert Bosch par l'envoi d'un certificat de garantie.

a. Rappel des dispositions applicables aux consommateurs

Article L217-4 : Le vendeur est tenu de livrer 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.

Article L217-5 : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être conforme à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être conforme à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur



et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L.217-16 : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

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. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.211-9 du code de la consommation. Le consommateur est, de plus, dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

- de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du code civil :

Article 1641 : 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 alinéa 1 : 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.

Dans le cas où le consommateur décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil susvisé, il pourra choisir entre la résolution de la vente et la réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Nom et adresse

Robert Bosch (France) S.A.S. 32 avenue Michelet 93404 Saint-Ouen France

Numéro de téléphone

0811 224 225

Adresse email

Contact@fr.bosch.com

Registres

Bureau du greffe à Bobigny sous le numéro 572 067 684

Numéro d'identification de la TVA

FR 09 572 067 684

Siège social: 32 avenue Michelet - 93404 St Ouen cedex France
Société par Actions Simplifiée au capital de 140.400.000 € - SIREN 572 067 684 RCS Bobigny
N° TVA France : FR 09 572 067 684
BOSCH et son logo sont des marques déposées de Robert Bosch GmbH Stuttgart, Allemagne



3. Tarifs de réparation (Tous les prix indiqués sont TTC)

Les prix de la Prestation de réparation et des pièces détachées sont conformes à nos tarifs publiés en vigueur le jour de la commande. La date indiquée dans le Contrat fait référence. Tous les prix comprennent la TVA légale en vigueur. Les Prestations de réparation dans le cadre d'une prestation en garantie sont gratuites pour le Client.

Informations sur les tarifs :

Aucun frais ne sera facturé au Client dans le cadre d'une Prestation de réparation sous garantie (voir Article 2 Conditions générales de garantie).

a) Barème en cas de réparation payante (hors garantie)

Ces tarifs sont applicables aux devis de réparation des Outils hors garantie ou aux cas de garanties refusées (voir Article 2 Conditions générales de garantie).

Les devis sont établis uniquement après diagnostic physique de l'Outil par nos techniciens qualifiés et sur la base des éléments précis à remplacer. Les devis sont envoyés à l'adresse email indiquée par le Client après diagnostic de l'Outil.

- Transport de l'Outil depuis le relais colis **Offert**
- Frais de diagnostic et main d'œuvre

Le mode de facturation de la main d'œuvre est basé sur le calcul suivant :

1 Unité de travail = 6 minutes = 6,5 €, soit un forfait horaire de 65 €

- Pièces détachées

Les prix sont conformes au catalogue en ligne de pièces détachées Bosch Outillage

www.powertools-aftersaleservice.com/public/Boschdiy

- Retour de l'Outil suite à réparation payante **18,00 €**

b) Barème en cas de refus du devis

- Recyclage de l'outil **Offert**

ou

- Retour de l'outil non réparé et démonté : **49,00 €**
Soit frais de diagnostic (31,00 €) + Frais de transport (18,00 €)

Le paiement est effectué par carte bancaire dès réception du devis. Le montant facturé est débité en EUR(Euro).

Les paiements sur le site sont sécurisés via le protocole sécurisé SSL. Lors du paiement, le Client est automatiquement redirigé vers le site du partenaire bancaire de Bosch France, Adyen. Bosch France ne voit jamais les données bancaires et ne conserve à aucun moment les données bancaires du Client.

La facture est envoyée sous format papier au Client à l'adresse de facturation renseignée par le Client.



Coordonnées du garant :

Nom et adresse

Robert Bosch (France) S.A.S

32 avenue Michelet

93404 Saint-Ouen

France

Numéro de téléphone

0811 36 01 22

Adresse email

sav.direct@fr.bosch.com

Registres

Bureau du greffe à Bobigny sous le numéro 572 067 684

Numéro d'identification de la TVA

FR 09 572 067 684



4. Informations transport

Le service de transport avec dépôt et retrait en relais colis est proposé en France métropolitaine uniquement (Corse et Monaco inclus) et est réalisé par la société Chronopost.

Pour les colis de plus de 20Kg et certains types de batterie, une procédure de transport spécifique est définie :

a) Procédure de transport pour les batteries supérieures à 100 Watts

Les batteries dont la puissance est supérieure à 100 Watts font l'objet d'une réglementation transport spécifique.

Conformément à la réglementation, Bosch organise la prise en charge de ces produits avec un transporteur habilité pour assurer la sécurité des biens et des personnes.

Pour la prise en charge de votre demande de réparation sur ce type de produit, il est impératif de contacter notre service client (sav.direct@fr.bosch.com) qui vous indiquera la marche à suivre.

Pour vous permettre d'identifier la puissance de votre batterie (Watt), il faut multiplier le nombre d'Ampère par le nombre de Volt.

Voici quelques exemples :

Procédure classique par relais colis Procédure spécifique – Contacter le service client

- 2,5 Ah X 18 V = 45 Watts (exemple : perceuse PSR 18 LI)
- 4 Ah X 18 V = 72 Watts
- 4 Ah x 36 V = 144 Watts (exemple : tondeuse ROTAK43 LI)

b) Procédure de transport pour les colis de plus de 20 Kg

La limite de poids pour l'utilisation du service est établie à 20Kg. Par conséquent, si le poids total de votre colis dépasse 20Kg, nous vous prions de bien vouloir contacter notre service client (sav.direct@fr.bosch.com) afin que nous organisions le transport de votre outil.

Tout colis supérieur à 20kg se verra refusé lors de la dépose au relais colis.



5. Droit de rétractation

a) Conditions d'exercice du droit de rétractation

Si le Client est un consommateur au sens du Code de la consommation, celui-ci dispose d'un droit de rétractation. Le Client est en droit de résilier ce contrat dans un délai de quatorze jours sans en motiver les raisons. Le délai de rétractation est de quatorze jours à partir du jour de la conclusion du contrat.

Si le droit de rétractation est exercé alors que l'exécution de la Prestation de réparation a commencé à la demande du Client avant la fin du délai de rétractation, les frais engagés jusqu'à communication de sa rétractation seront à la charge du Client.

Le droit de rétractation ne peut être exercé si la Prestation de réparation a entièrement été exécutée avant la fin du délai de rétractation et que l'exécution a commencé après l'accord préalable exprès du Client.

Pour exercer le droit de rétractation, le service client doit être informé par une déclaration non équivoque de l'intention de révoquer ce contrat par email à l'adresse suivante : sav.direct@fr.bosch.com.

Pour ce faire, le Client - sans que cela ne soit obligatoire - peut utiliser le formulaire de rétractation (voir Formulaire de rétractation ci-dessous). A réception de l'e-mail du Client, Bosch France adressera au Client un accusé de réception de sa rétractation sans délai. Le délai de rétractation est respecté dès lors que la communication relative à l'exercice du droit de rétractation est transmise avant l'expiration dudit délai.

b) Conséquences de la rétractation

En cas de rétractation, l'Outil est réexpédié, au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter de la date à laquelle Bosch France a reçu l'avis de rétractation du présent contrat. Les frais engagés pour la Prestation de réparation effectuée sur l'Outil jusqu'à la réception de l'avis de rétraction seront à la charge du Client ; ce montant sera calculé proportionnellement au prix total de la Prestation de réparation conformément aux tarifs en vigueur :

- Transport de l'Outil depuis le relais colis **Offert**
- Frais de diagnostic et main d'œuvre

Le mode de facturation de la main d'œuvre est basé sur le calcul suivant :

1 Unité de travail = 6 minutes = 6,5 €, Soit un forfait horaire de 65 €

- Pièces détachées

Les prix sont conformes au catalogue en ligne de pièces détachées Bosch Outillage

www.powertools-aftersaleservice.com/public/Boschdiy

En cas de rétractation, les frais de réexpédition du produit (18, 00 €) sont à la charge du Client.

Bosch pourra différer le renvoi de l'Outil jusqu'à paiement complet de la Prestation de réparation effectuée sur l'Outil à la réception de l'avis de rétractation.



Formulaire de rétractation

(Pour résilier le contrat, remplir ce formulaire et le renvoyer en pièce jointe à votre email)

A:

sav.direct@fr.bosch.com
SAV BOSCH Outillage
126 rue de Stalingrad
93700 Drancy

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la réalisation des travaux de service ci-dessous:

- Commandé le :

- Référence (No. de commande) :

- Votre nom:

- Votre adresse:

- Date :