

## Conditions de garantie Smart Home

Les conditions ci-après, décrivent les conditions préalables et l'étendue de nos prestations de garantie pour tous les produits Smart Home conformément à notre boutique en ligne Smart Home. Elles ne modifient pas les obligations de garantie du vendeur issues du contrat de vente avec le client final ainsi que les droits légaux des consommateurs dont ils pourraient bénéficier au titre du droit allemand ou de leur droit national.

Pour les appareils Smart Home, nous fournissons une garantie conformément aux conditions ci-dessous :

1. Nous prenons en charge à titre commercial et gracieux, conformément aux conditions suivantes (n° 2 à 6), les défauts affectant l'appareil qui sont occasionnés de façon avérée par un défaut matériel et/ou un défaut de fabrication, dans la mesure où ces défauts nous sont signalés par le premier client final immédiatement après constatation et dans un délai maximal de 24 mois après l'achat.

2. La garantie ne s'étend pas à des pièces particulièrement fragiles, comme par exemple celles qui sont en verre, matière plastique ou les ampoules à incandescence, ni aux batteries et aux produits de tiers (p. ex. Philips Hue).

La garantie n'est pas applicable en cas d'écarts minimes de la qualité spécifiée, qui sont insignifiants et n'affectent pas la valeur et les fonctionnalités de l'appareil, ou en cas d'endommagements sous l'effet chimique et électrochimique de l'eau, ainsi que du fait de conditions environnantes anormales ou de conditions d'exploitation inappropriées ou en cas de contact de l'appareil avec des substances inappropriées. De même, aucune garantie n'est proposée si les défauts constatés sur l'appareil sont imputables à une installation et/ou un montage non conformes, à une mauvaise utilisation, à une utilisation non usuelle dans le domaine domotique, à un manque d'entretien ou au non-respect des instructions d'utilisation ou de montage. Le recours à la garantie est également exclu en cas de défaut lié à une réparation ou une intervention effectuée par des personnes non autorisées par nous-même, ou, en cas d'utilisation de pièces de rechange, de pièces complémentaires ou d'accessoires qui ne sont pas des pièces d'origine et qui sont à l'origine du défaut.

3. La prestation de garantie s'effectue, soit par la réparation à titre gracieux des pièces défectueuses, soit par leur remplacement par des pièces neuves. Les appareils pour lesquels une prestation de garantie contractuelle est sollicitée doivent être signalés à notre service d'assistance téléphonique et renvoyés après accord. En guise d'alternative, la démarche concernant le droit à garantie peut être effectuée auprès du vendeur. Une preuve d'achat comportant la date d'achat doit être présentée dans tous les cas. Les pièces défectueuses qui ont été remplacées deviennent notre propriété.

4. Dans les cas où la réparation est impossible, un produit de remplacement équivalent est livré gratuitement durant la période de garantie mentionnée ci-dessus sur demande du client final. Le client s'engage à renvoyer à la société Bosch l'appareil défectueux dans un délai de 14 jours à compter de la réception de l'appareil de rechange ; s'il ne respecte pas ce délai, l'appareil de rechange lui sera facturé. Dans ce cas, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours, conformément aux conditions générales de vente de la boutique en ligne Smart Home Bosch, commençant au moment de la réception de la facture. L'appareil défectueux doit être renvoyé de façon sûre dans le même emballage ou un emballage similaire à l'emballage d'origine. De

manière optimale, l'emballage du nouvel appareil livré dans le cadre de la livraison de rechange est utilisé à cette fin.

5. Les prestations de garantie ne prolongent pas la période de garantie et ne constitue pas le point de départ d'une nouvelle période de garantie. La période de garantie relative à des pièces de rechange intégrées se termine avec la période de garantie relative à l'appareil complet.

6. Ces conditions de garantie sont uniquement applicables pour des appareils vendus en France.

## **7. Information sur les processus de règlement des litiges devant les offices de conciliation des consommateurs**

Les différends qui viendraient à se produire concernant nos produits et/ou services et l'exécution de nos obligations à l'égard des consommateurs pourront être soumis à la médiation de la consommation.

Le litige ne peut notamment toutefois pas être examiné par le médiateur si :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de notre Service Relations Clientèle par une réclamation écrite,
- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de notre Service Relations Clientèle et/ou de notre société,
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

La médiation est gratuite pour le consommateur (sauf si celui-ci a volontairement recours à un avocat, un tiers de son choix ou un expert).

Le médiateur ne pourra recevoir aucune instruction des parties ni être rémunéré en fonction du résultat.

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Les parties au contrat restent cependant libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation de la consommation.

Vous pouvez accéder à toute information concernant la médiation de la consommation sur le site de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation à l'adresse suivante <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

La solution proposée par le médiateur ne s'impose pas aux parties.

**Online dispute resolution (ODR)** : Information relative au règlement en ligne des litiges : la Commission Européenne met en place une plateforme pour le règlement en ligne des litiges. L'objectif de cette plateforme est de fournir la possibilité du règlement extrajudiciaire de litiges qui concernent des engagements contractuels relatifs à des achats et des prestations de services en ligne. Cliquer sur ce lien <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> pour consulter la plateforme

8. Le droit allemand est applicable pour cette garantie, à l'exclusion de l'accord des Nations Unies concernant des contrats relatifs à l'achat international de produits.

Robert Bosch Smart Home GmbH

Schockenriedstraße 17

70565 Stuttgart, Allemagne

Version : 01.08.2017