

Conditions Générales de vente

Boutiques en ligne Bosch Bricolage, Jardin et Dremel

Mise à jour, 28 Avril 2017

SOMMAIRE :

1. Validité des présentes Conditions Générales de Vente.....	
2. Acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.....	2
3. Présentation du service.....	2
4. Produits et disponibilité.....	3
5. Prix et paiement.....	4
6. Livraison.....	4
7. Droit de rétractation.....	5
8. Retour.....	5
9. Remboursement.....	6
10. Résiliation.....	6
11. Force majeure.....	7
12. Clause limitative de responsabilité.....	7
13. Sauvegarde et protection des données	7
14. Politique de cookies.....	7
15. Identité du fournisseur et hotline de service.....	7
15. Médiation des litiges.....	8
Annexe 1 - Conditions générales de garantie.....	9
Annexe 2 - Formulaire de rétractation.....	12

1. Validité des présentes Conditions Générales de Vente

- 1.1** Les sites www.bosch-do-it.com et www.dremeleurope.com sont édités par la société Robert Bosch France SAS, Société par actions simplifiée inscrite au registre du commerce et des sociétés de Bobigny 572 067 684, dont le siège social est situé au 32 Avenue Michelet 93 404 Saint-Ouen, France (ci-après désignée « Bosch France »).
- 1.2** Les présentes conditions concernent uniquement les ventes en direct par Bosch France des produits d'outillage des marques Bosch (gamme Grand Public d'accessoires, de machines, d'instruments de mesure et d'outils de Jardin) et Dremel, ci-après le ou les « Outil(s) », présents sur leurs sites respectifs.
- 1.3** Les ventes des Outils proposées par Bosch France sont réservées aux particuliers uniquement. Pour l'application de ces Conditions, les qualités de « consommateur » répondent aux définitions légales du Code de la consommation. Indistinctement et de manière générale, toute personne passant commande par le site internet de Bosch France est qualifiée de « Client ». Le Consommateur doit être âgé de plus de 18 ans et disposer d'une pleine capacité juridique.
- 1.4** Ces Conditions sont applicables à toute commande passée par le Client auprès de Bosch France, ci-après qualifiée de « Contrat ». La réalisation de la vente est strictement limitée à la France métropolitaine (Corse incluse).

Sauf accord écrit, toute condition contraire, supplémentaire ou s'opposant à ces Conditions est invalide. Bosch France se réserve le droit de modifier les Conditions. Néanmoins, les Conditions applicables sont celles qui étaient en vigueur au moment de la passation de la commande par le Client.

2. Acceptation des présentes Conditions Générales de Vente

Toute vente réalisée sur les sites www.bosch-do-it.com et www.dremeleurope.com sont exclusivement régie par les présentes Conditions.

La validation par le Client de la vente sur les sites www.Bosch-do-it.com et www.dremeleurope.com constitue confirmation de commande et vaut acceptation irrévocable des présentes Conditions par le Client, sous réserve du droit de rétractation tel que visé à l'article 7 des présentes Conditions.

3. Présentation du service

- 3.1** Le Client souhaitant effectuer une commande au moyen du service en ligne devra effectuer les démarches suivantes :

3.1.1 Identification

Lorsque vous consultez les sites www.bosch-do-it.com et www.dremeleurope.com, vous avez la possibilité de vous connecter à votre compte client, à n'importe quel moment, avec les identifiants, adresse email et mot de passe, que vous avez saisi lors de l'ouverture de votre compte.

Il est également possible de passer une commande en tant qu'invité sans avoir à vous identifier.

Lors de l'ouverture de votre compte, vous devez nous fournir des informations correctes et fiables dans le but de pouvoir exécuter au mieux nos obligations contractuelles.

Dans le cas inverse, nous ne pourrions nous porter garant si, au moins, l'une des informations que vous nous avez fournies s'avère erronée ou incomplète.

Conformément aux dispositions prévues à l'article **Sauvegarde et protection des données** des Conditions Générales de Vente, vous êtes en droit d'avoir accès à vos données sur simple demande à l'adresse eboutique.bricojardin@fr.bosch.com

3.1.2 Passation et validation de commande

Après avoir sélectionné les produits de votre choix, vous pouvez accéder au contenu de votre panier comprenant l'ensemble de ces produits et soit valider le panier, soit modifier ou supprimer plusieurs produits du panier.

Lorsque vous décidez de valider votre panier, vous devrez sélectionner ou fournir, si non précisé préalablement, l'adresse de livraison, le mode de livraison et le mode de paiement.

Après avoir accédé au récapitulatif de votre commande, vous pouvez valider votre mode de paiement. Cette dernière étape formalise le Contrat avec Bosch France.

En cas de défaut de paiement ou de toute autre irrégularité sur votre compte, Bosch France se réserve le droit de bloquer votre commande et/ou compte utilisateur jusqu'à résolution du problème ou d'annuler votre commande et/ou de supprimer votre compte client.

Pour toute autre question relative à votre commande, vous pouvez consulter notre FAQ ou contacter le service client à l'adresse suivante : eboutique.bricojardin@fr.bosch.com ou appeler le 0970.821.299 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 (appel et service gratuits).

4. Produits et disponibilité

Tous nos produits en vente sur les sites www.Bosch-do-it.com et www.dremeleurope.com sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

5. Prix et paiement

5.1 Les prix des Outils 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 ainsi que la contribution environnementale.

5.2 Pour des raisons d'arrondi lié à la TVA, un ajustement d'un montant maximal de 0,04€TTC pourra être réalisé entre le montant total TTC figurant sur la confirmation de commande et le montant total TTC figurant sur le justificatif de paiement envoyé lors de l'expédition des produits.

5.3 Le paiement est effectué par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Maestro, Mastercard ou American Express). Le montant facturé est débité en EUR(Euro).

5.4 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.

5.5 La facture est envoyée lorsque les produits sortent de notre entrepôt, par email à l'adresse électronique renseignée par le Client. Si le Client le souhaite, une facture sous format papier peut lui être envoyée à son adresse postale renseignée lors de sa commande sous simple demande au service clients : eboutique.bricojardin@fr.bosch.com. Elle lui sera envoyée sous un délai de 5 jours ouvrés.

6. Livraison

6.1 Tous nos produits sont uniquement livrés en France Métropolitaine (Corse incluse) à l'adresse de livraison que le Client a préalablement indiquée et dans le délai spécifié lors de la passation de commande.

Le service de transport proposant la livraison à domicile ainsi que le retrait en relais colis via le réseau Mondial Relay, est réalisé par la société GLS et disponible pour la France métropolitaine uniquement (Corse incluse).

6.2 Les frais pour la livraison à domicile et en points relais sont les suivants :

- La livraison est gratuite pour toute commande supérieure ou égale 50€ (TTC).
- Pour toute commande inférieure à 50€ (TTC), les frais de livraison sont de 4,99€ TTC.

6.3 La livraison à domicile et en points relais est effectuée sous un délai de 3 à 5 jours ouvrés.

7. Droit de rétractation

7.1 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 30 jours sans en motiver les raisons. Le délai de rétractation est de 30 jours à partir du jour de la conclusion du Contrat.

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

7.3 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 : eboutique.bricojardin@fr.bosch.com. Pour ce faire, le Client - sans que cela ne soit obligatoire – peut utiliser le formulaire de rétractation (voir l'Annexe 2 - Formulaire de rétractation). A réception de l'email 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.

7.4 Conséquences de la rétractation

En cas de rétractation, les articles doivent être réexpédiés, au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle Bosch France a reçu l'avis de rétractation. Bosch France prend en charge les frais de transport liés au retour du produit.

8. Retour

Le service client des boutiques en ligne Bosch Bricolage et Jardin et Dremel contactera le Client sous un délai de 48 heures (jours ouvrés) à réception de la demande de rétractation afin de donner au Client les instructions pour préparer son colis.

Le Service Client fournira au Client une étiquette à imprimer et à coller sur le colis. Le retour doit se faire via un Point Relais du réseau Mondial Relay (liste des adhérents au réseau sur <http://www.mondialrelay.fr/trouver-le-point-relais-le-plus-proche-de-chez-moi/>).

Le Client doit s'assurer de suivre minutieusement les instructions reçues pour préparer le retour, en utilisant si possible, l'emballage d'origine du colis pour retourner son article, en ayant préalablement retiré les étiquettes d'origine. L'article devra être retourné dans son emballage d'origine, accompagné de l'ensemble des accessoires et notices, être en bon état, et accompagnés de leur facture.

9. Remboursement

En cas d'exercice du droit de rétractation, Bosch France procédera au remboursement des sommes versées (y compris les frais de livraison) au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle Bosch France est informé de la décision du Client de se rétracter et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande. Cette date de remboursement pouvant être différée jusqu'à récupération du produit ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de l'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

10. Résiliation

En cas de manquement du Client aux obligations essentielles du Contrat, Bosch France est 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.

En cas de manquement de Bosch France aux obligations essentielles du Contrat, le Client est 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.

11. Force majeure

La responsabilité de la société Bosch France ne saurait être engagée concernant la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente en cas de force majeure. La force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil.

12. Clause limitative de responsabilité

12.1 Sous réserve des dispositions relatives aux produits défectueux, la responsabilité de Bosch France 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 le Client.

12.2 La responsabilité de Bosch France ne peut être engagée en cas d'utilisation anormale de l'Outil.

12.3 La responsabilité de Bosch France 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 sur son site Internet.

13. Sauvegarde et protection des données

13.1 Toutes les données relatives aux personnes fournies par le Client seront collectées, traitées et stockées selon les dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 relative à la protection des données personnelles.

13.2 L'utilisation de ces données personnelles est limitée à l'exécution du contrat conclu avec le Client. L'adresse postale, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone du Client peuvent être transmises à l'entreprise de transport pour l'exécution de la commande. Toute autre utilisation nécessite l'accord exprès et préalable du Client. Les détails des données collectées et leur utilisation découlent de la déclaration de protection des données. Le Client a par ailleurs un droit de modification, de rectification et d'opposition à l'utilisation de ses données personnelles qu'il peut exercer auprès de (eboutique.bricojardin@fr.bosch.com).

14. Politique de Cookies

Des cookies peuvent être implantés sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone du Client lors de sa navigation sur le site www.bosch-do-it.com ou le site www.dremeleurope.com. Le Client peut accepter ou s'opposer à l'utilisation des cookies en paramétrant son dispositif de connexion de manière appropriée (Voir la Politique de protection des données du groupe Bosch sur www.bosch-do-it.com et www.dremeleurope.com).

15. Identité du fournisseur et hotline de service

15.1 Le Fournisseur est la société Robert Bosch (France) SAS, Division Outillage, 32 Avenue Michelet, 93404 Saint Ouen

15.2 Pour toute question sur ces conditions, contacter Bosch France par e-mail à l'adresse suivante: eboutique.bricojardin@fr.bosch.com

15.3 Coordonnées du garant :

Nom et adresse

Robert Bosch (France) S.A.S

32 avenue Michelet

93404 Saint-Ouen

France

Numéro de téléphone

0970.821.299

Adresse email

eboutique.bricojardin@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

16. Médiation des litiges

Une plateforme européenne de Règlement en ligne des litiges est également accessible au consommateur pour une Vente commandée en ligne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr>

Médicys est l'organisme médiateur de la société Bosch pour les litiges de consommation exclusivement. En cas de litige qui n'aurait pu être réglé par notre service client, vous pouvez le contacter sur leur site Internet : www.medicys.fr , par courrier électronique : contact@medicys.fr ou par voie postale : Médicys – Service Médiation de la consommation – 73 boulevard de Clichy

75009 Paris. Tout consommateur qui saisit Médicys doit pouvoir prouver qu'il a, au préalable, tenté de résoudre son litige directement avec notre société.

ANNEXE 1

CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE BOSCH OUTILLAGE ELECTROPORTATIF

(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.

5. Rappel des dispositions applicables aux consommateurs

5.1 Garanties légales

Indépendamment à la garantie commerciale ci-dessus, les produits bénéficient :

- de la **garantie légale de conformité** prévue aux articles L217-4 à L217-14 du Code de la consommation :

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° Etre 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 oeuvre 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.

5.2 Médiation de la consommation

Mediation de la consommation : Médicys est l'organisme médiateur de la société Bosch pour les litiges de consommation exclusivement. En cas de litige qui n'aurait pu être réglé par notre service client, vous pouvez le contacter sur leur site Internet : www.medicys.fr, par courrier électronique : contact@medicys.fr ou par voie postale : Médicys - Service Médiation de la consommation - 73 boulevard de Clichy 75009 Paris. Tout consommateur qui saisit Médicys doit pouvoir prouver qu'il a, au préalable, tenté de résoudre son litige directement avec notre société.

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

ANNEXE 2

FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

A:

eboutique.bricojardin@fr.bosch.com.

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

Je vous notifie par la présente ma rétractation portant sur la vente ci-dessous :

- Commandé le :
- Référence (No. de commande) :
- Votre nom :
- Votre adresse :
- Date :