

# Conditions générales de vente

Version: 09/2020

## § 1 Champ d'application

- (1) Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont valables dans la version en vigueur au moment de la conclusion du contrat pour toutes les transactions effectuées via la boutique en ligne Smart Home entre la société Robert Bosch Smart Home GmbH, Schockenriedstr. 17, 70565 Stuttgart-Vaihingen, Allemagne (dénommée ci-après "Bosch") et le client. Le texte de ces conditions générales de vente est enregistré par Bosch et peut être consulté également en cas de modifications sur le site Internet [www.bosch-smarthome.com/lu/](http://www.bosch-smarthome.com/lu/).
- (2) Les présentes CGV prévalent sur tout autre document. Des conditions générales de ventes différentes, opposées ou complémentaires du client ne seront pas reconnues par le contrat, même si Bosch ne s'y oppose pas expressément ou si le client s'y réfère lors de la commande. Les conditions de contrat du client n'entrent pas non plus en vigueur lorsque Bosch accepte sans réserve les prestations du client tout en ayant connaissance de ces conditions de contrat. Elles n'entrent en vigueur que lorsque Bosch a accepté expressément leur validité par écrit.
- (3) Les produits et prestations proposés par Bosch dans la boutique en ligne s'adressent avant tout aux consommateurs. Au sens des présentes conditions générales de vente, (i) un "consommateur" est toute personne physique qui conclut un acte juridique ne pouvant être imputé ni à son activité commerciale, ni à son activité professionnelle indépendante (§ 13 BGB, code civil allemand) et (ii) un "entrepreneur" est une personne physique ou juridique ou une société de personnes ayant la capacité juridique qui, lors de la conclusion du contrat, agit dans l'exercice de son activité professionnelle commerciale ou indépendante (§ 14 alinéa 1 BGB).

## § 2 Boutique en ligne Smart Home

- (1) Bosch gère la boutique en ligne Smart Home qui présente aux clients une gamme de produits et prestations autour de la gestion confortable et intelligente de son domicile, appelée "Smart Home". Il est possible de sélectionner dans cette gamme des produits et d'envoyer une commande à Bosch. Avant l'envoi de sa commande, le client a encore une fois la possibilité de contrôler et corriger les données saisies dans une fenêtre de confirmation. La commande ne peut se faire qu'en français.

## § 3 Conclusion du contrat, livraison, envoi, prise de contact

- (1) La boutique en ligne Smart Home invite le client à la commande de produits. Le client accepte de voir modifier unilatéralement les caractéristiques techniques de la boutique en ligne Smart Home.
- (2) En cliquant lors de la commande sur le bouton "**Payer**", le client s'engage par contrat. La réception de la commande du client est confirmée immédiatement. La confirmation de réception n'est pas une confirmation de commande mais sert simplement à informer le client que sa commande a été reçue. Le contrat d'achat entre en vigueur lorsque Bosch envoie une confirmation de commande ou le produit commandé au client. Bosch se réserve le droit de combiner la confirmation de réception à une déclaration d'acceptation.

- (3) Bosch est en droit de fixer des limites raisonnables (quantités usuelles d'un ménage) sur le montant des marchandises qui peuvent être commandées.
- (4) Le délai indicatif pour la livraison du ou des bien(s) est de 5 jours suivant l'acceptation de la commande. Bosch se réserve le droit d'envoyer les marchandises suivant des livraisons partielles, sans que la livraison de l'ensemble d'une commande ne puisse excéder un délai raisonnable.
- (5) Pour toute question sur sa commande, le client peut s'adresser au service après-vente Smart Home (appel gratuit depuis un poste fixe) :
  - Téléphone : 0080084376278  
(du lundi au vendredi de 7h00 à 20h00 et le samedi de 8h00 à 18h00)
  - E-mail : [service@bosch-smarthome.com](mailto:service@bosch-smarthome.com)
  - Fax : +49 (0)711 811 5161224

## § 4 Droit de rétractation

- (1) Si le client est **consommateur**, il a un droit de rétractation. Les conditions et conséquences juridiques de la rétractation sont déterminées par les informations suivantes.

### Informations sur le droit de rétractation

Dans le cas d'un contrat de vente, vous avez le droit de résilier le présent contrat, sans indication de motifs, dans un délai de quatorze jours suivant la date à laquelle vous ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, êtes ou est entré en possession de la marchandise. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer votre droit de résiliation, vous devez informer

Robert Bosch Smart Home GmbH  
Schockenriedstr. 17  
70565 Stuttgart-Vaihingen  
Allemagne

E-mail : [service@bosch-smarthome.com](mailto:service@bosch-smarthome.com)

Téléphone : 0080084376278  
(du lundi au vendredi de 7h00 à 20h00 et le samedi de 8h00 à 18h00)

Fax : +49 (0)711 811 5161224

au moyen d'une déclaration explicite (par exemple une lettre postale, une télécopie ou un courrier électronique) concernant votre décision d'annuler ce contrat. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de résiliation joint, qui n'est cependant pas obligatoire. Vous pouvez également fournir une déclaration claire, par exemple, prévenir par voie électronique du retour de matériel sur notre site Internet [www.bosch-smarthome.com/de/](http://www.bosch-smarthome.com/de/). Si vous faites usage de cette possibilité, nous vous enverrons immédiatement (par e-mail) une confirmation de la réception d'une telle résiliation. Si vous renvoyez la marchandise pendant le délai de rétractation mais sans déclaration claire, nous considérerons que vous souhaitez vous retirer du contrat.

Pour le respect du délai de rétractation, il vous suffit de nous envoyer la déclaration concernant l'exercice du droit de résiliation avant l'écoulement du délai de rétractation.

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au

professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

### **Conséquences de la résiliation**

Si vous résiliez ce contrat, nous nous engageons à vous rembourser tous les paiements que nous avons reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires si vous aviez choisi un autre type de livraison que la livraison standard la moins chère proposée par Bosch lors de la commande), immédiatement et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle nous avons reçu la marchandise ou l'avis concernant votre rétractation pour les prestations de service. Pour le remboursement, nous utilisons le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction d'origine, sauf autre accord expresse convenu avec vous ; en aucun cas, il ne vous sera facturé des frais découlant de ce remboursement.

Nous sommes en droit de refuser le remboursement tant que nous n'aurons pas récupéré la marchandise ou tant que vous n'aurez pas apporté la preuve que vous nous avez retourné la marchandise, la date la plus proche étant retenue.

Vous devez renvoyer ou remettre la marchandise immédiatement et dans tous les cas au plus tard dans les quatorze jours à partir de la date à laquelle vous nous avez informé de la résiliation de ce contrat à Bosch Thermotechnik GmbH, Ersatzteillogistik, Justus-Kilian-Straße 1, D-35457 Lollar. Le délai est respecté lorsque vous envoyez la marchandise avant l'écoulement du délai de quatorze jours.

Nous prenons en charge les coûts du renvoi de la marchandise si vous envoyez le produit à Bosch Thermotechnik GmbH, Ersatzteillogistik, Justus-Kilian-Straße 1, D-35457 Lollar et utilisez les prestataires de colis définis par nos soins, par l'intermédiaire de la procédure de retour décrite sur le site Internet.

Dans le cas contraire, vous devez prendre en charge les frais directs liés au retour de la marchandise.

Vous aurez seulement à compenser une éventuelle perte de valeur si cette perte de valeur est attribuable à un traitement non nécessaire pour vérifier la qualité, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises.

- (2) Sans limiter le droit de résiliation par retour de la marchandise, le client peut, dans les 14 jours suivant la réception de la commande, prendre contact avec Bosch avant de retourner la marchandise afin de s'accorder sur le retour. Dans ce cas, Bosch crée un bon de retour. Celui-ci peut être joint à la marchandise retournée afin d'accélérer le processus d'annulation de la commande et de remboursement. Dans le cas de l'échec d'un remboursement par carte de crédit, les frais de la société de carte de crédit sont à la charge du client.

## § 5 Réserve de propriété

- (1) Bosch se réserve la propriété de la marchandise jusqu'au paiement complet du prix de vente.
- (2) Jusqu'au transfert de propriété, le client est tenu de traiter la marchandise avec soin. Si des opérations de maintenance et d'inspection doivent être effectuées sur la marchandise sous réserve de propriété, le client est tenu de les effectuer dans les temps et à ses frais.
- (3) Si le client est un entrepreneur, il est en droit d'utiliser ou combiner la marchandise pour laquelle Bosch se réserve la propriété dans le cadre de ses activités réglementaires. Afin d'assurer les points cités au paragraphe 1, Bosch acquiert la copropriété, transmise dès maintenant par le client, sur les produits issus de l'utilisation ou de la combinaison de la marchandise. Le client est tenu de conserver à titre gracieux les produits dont Bosch est copropriétaire. La hauteur de la part de copropriété de Bosch est définie selon le rapport de la valeur de la marchandise (calculée selon le montant final de la facture, TVA comprise) et du produit découlant de l'utilisation ou de la combinaison au moment de l'utilisation ou combinaison. Le client est autorisé à la revente dans le cadre de ses activités réglementaires contre paiement en espèce ou sous réserve de propriété. Le client cède dès maintenant à Bosch toutes les créances et droits annexes résultant de la revente de la marchandise dans leur intégralité, que la marchandise ait été modifiée ou non. Les créances cédées permettent de garantir le respect des obligations de Bosch selon le paragraphe 1. Le client est en droit de recouvrer les créances cédées. Sur demande de Bosch, le client s'engage à communiquer immédiatement par écrit à qui il a cédé la marchandise et quelles créances lui reviennent suite à cette cession et à présenter à Bosch, à ses frais, des actes officiels sur la cession des créances.
- (4) Le client n'est pas autorisé à disposer autrement des produits sous réserve de propriété de Bosch ou en copropriété ou des créances cédées à Bosch. Le client est tenu de communiquer immédiatement à Bosch les saisies ou autres restrictions juridiques concernant les produits dont Bosch est propriétaire ou copropriétaire. Le client prend à sa charge tous les frais concernant la levée de l'accès à la marchandise sous la réserve de propriété de Bosch et le remplacement de la marchandise, s'ils ne peuvent pas être recouverts par un tiers.
- (5) Si la valeur des garanties existantes pour Bosch dépasse les créances de plus de 10 % au total, alors Bosch libérera les garanties de son choix sur demande du client.

## § 6 Prix et paiement

- (1) Le paiement se fait au choix par PayPal ou par carte de crédit. En outre, il est possible de payer (entièrement ou en partie) avec des bons d'achat émis par nous-mêmes. Nous nous réservons le droit de refuser certains types de paiement. Pour les nouveaux clients, nous nous réservons le droit de contrôler ou modifier le type de paiement que vous avez sélectionné. En cas de modification, nous vous informons immédiatement et vous proposons des alternatives de paiement. Dans ce cas, nous ne pouvons effectuer la livraison demandée que si vous acceptez les modalités de paiement proposées. Les restrictions ci-dessus ne sont pas valables pour les bons d'achat.
- (2) Pour le paiement par PayPal, le montant de la facture est payé via le prestataire de paiement en ligne PayPal. Pour cela, le client est redirigé vers le site Internet de PayPal, [www.paypal.fr](http://www.paypal.fr). Le client doit avoir un compte PayPal ou en créer un, puis légitimer ses données d'accès chez PayPal et nous confirmer l'ordre de paiement. Les "Conditions d'utilisation du Service PayPal" de PayPal (Europe) S.à r.l. & Cie, S.C.A. disponibles sur [www.paypal.com](http://www.paypal.com) sont valables dans leur version en vigueur. L'envoi se fait après confirmation de paiement par PayPal.
- (3) En cas de paiement par carte de crédit, la réservation se fait via notre prestataire de paiement Adyen. Le montant est prélevé directement par Adyen du compte indiqué ou de la carte de crédit indiquée. Le processus de paiement dure normalement moins de trois jours, mais peut dans de rares cas prendre un peu plus de temps, notamment pour certaines méthodes de paiement.
- (4) En cas de paiement par carte de crédit, le montant de la facture est prélevé de la carte de crédit du client lors de l'envoi de la commande. L'envoi de la marchandise se fait une fois que le paiement conforme dans le système de Adyen pour les méthodes de paiement électronique a été constaté et contrôlé. Le client se doit d'assurer une couverture suffisante du compte. Tous les frais générés suite à une annulation de la transaction de paiement du fait d'une couverture insuffisante du compte ou de données bancaires erronées sont à la charge du client.
- (5) Le prix de vente peut être payé (entièrement ou en partie) par des bons d'achat émis par nous-mêmes. L'utilisation de bons est irrévocable. Un remboursement de la valeur du coupon ou de la valeur restante n'est pas possible. Si le client exerce son droit de retour/résiliation, la valeur du bon n'est pas remboursée en espèces. Un avoir est remis pour de futurs achats dans notre boutique en ligne.

## § 7 Livraison

- (1) Les marchandises ne sont livrées qu'en France métropolitaine ou en Corse. Les territoires français d'Outre-Mer DOM-TOM sont exclus de la livraison. Bosch se réserve le droit de livrer la marchandise en plusieurs parties.
- (2) Les frais d'envoi standard sont pris en charge par Bosch.

## § 8 Transfert de risque

- (1) Si le client est consommateur, les risques de la perte fortuite et de la détérioration fortuite de la marchandise vendue sont transférés au consommateur au moment de la livraison effective de la marchandise. Si le client est un entrepreneur, les risques de la perte fortuite et de la détérioration fortuite de la marchandise vendue sont transférés au partenaire de logistique ordonné par Bosch au moment de la livraison de la marchandise.

## § 9 Annulation

- (1) En cas de violation du contrat par le client, notamment en cas d'échec du paiement, Bosch est en droit, sans préjudice des autres droits contractuels ou juridiques, d'annuler le contrat après un délai complémentaire suffisant.
- (2) Bosch est en droit d'annuler le contrat sans accorder de délai complémentaire lorsque le client cesse ses paiements ou ouvre une procédure d'insolvabilité ou une procédure similaire pour le règlement de ses dettes.
- (3) Bosch est également en droit d'annuler le contrat (i) en cas de dégradation importante de la situation financière du client (actuelle ou prévisible) mettant en danger l'exécution d'une obligation de paiement envers Bosch ou (ii) si le client est insolvable ou surendetté.
- (4) Après la déclaration d'annulation, le client s'engage à garantir à Bosch ou un représentant de Bosch l'accès immédiat aux produits sous réserve de propriété et à les fournir. Après notification dans les délais, Bosch peut faire une autre utilisation des produits sous réserve de propriété afin de rembourser les créances.
- (5) Les droits juridiques et prétentions légales ne sont pas limités par les réglementations contenues dans ce § 10.

## § 10 Responsabilité en cas de défauts

- (1) Si le client est consommateur, les garanties légales ont vocation à s'appliquer. 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 ;
  - peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, étant précisé que le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur ;
  - est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.
- a. Dans le cadre de la garantie, un appareil de rechange peut être fourni par le service après-vente lors de la constatation d'un défaut de l'appareil. Le client est tenu de renvoyer l'appareil défectueux à Bosch dans un délai de 14 jours après réception de l'appareil de rechange ; s'il ne respecte pas le délai, l'appareil de rechange lui sera facturé. Dans ce cas, le client détient un droit de résiliation de 14 jours selon le § 4, qui débute après réception de la facture. L'appareil défectueux doit être retourné dans l'emballage d'origine ou un emballage similaire, garantissant un transport sûr. L'idéal est d'utiliser l'emballage ayant servi pour la livraison du nouvel appareil.
- b. S'il s'avère que le délai de garantie pour l'appareil retourné est déjà écoulé ou que le dommage ou le défaut est dû à une mauvaise utilisation, une utilisation non conforme, un emballage non adapté ou une tentative de réparation non autorisée, alors il ne s'agit pas d'un cas couvert par la garantie. Cela est valable également pour les modifications sur l'appareil comme les peintures ou transformations. Dans de tels cas, l'appareil de rechange est facturé au client. Le client détient un droit de résiliation de 14 jours selon le § 4.

- c. Dans le cas d'un défaut couvert par la garantie, Bosch prend en charge les frais de réexpédition uniquement lorsque le client signale le retour au service après-vente et colle sur le paquet l'étiquette de retour qui lui est mise à disposition par e-mail.
- (2) Si le client est un entrepreneur, les réglementations de garantie pour les défauts suivants entrent en vigueur pour les contrats sur la livraison :
- a. Les réclamations pour défaut se prescrivent par 12 mois. Cette disposition ne s'applique pas, si des périodes plus longues sont prévues par la loi, en vertu des §§ 438 alinéa 1 n° 2 (bâtiments et annexes), 479 alinéa 1 (droit de recours) et § 634a (défauts de construction) du BGB.
  - b. Le délai de prescription pour les défauts matériels débute à la livraison de la marchandise (transfert de risque).
  - c. Pour toutes les pièces ou prestations qui présentent un défaut matériel pendant le délai de prescription, cependant que la cause ait déjà été présente au moment du transfert de risque, Bosch doit au choix éliminer le défaut ou livrer une marchandise sans défaut.
  - d. Cela ne rallonge pas le délai de prescription.
  - e. Si cette exécution ultérieure échoue, le client peut, sans préjudice d'autres demandes de dommages, résilier le contrat selon les dispositions légales ou diminuer le montant.
  - f. Les exigences du client sur les dépenses relatives à l'exécution ultérieure, notamment les frais de transport, de déplacement, de travail et de matériaux, sont définies selon les dispositions légales. Elles sont cependant exclues lorsque les dépenses augmentent par le fait que l'objet de la livraison a été déplacé ultérieurement à un autre lieu que la filiale du client, à moins que le déplacement soit conforme à l'usage auquel le produit est destiné.
  - g. Les droits à l'exécution ultérieure sont exclus en cas d'un écart négligeable de la qualité convenue et en cas d'altération négligeable de l'utilité de la marchandise. Les autres droits restent inchangés.
  - h. Les défauts matériels ne concernent pas
    - o l'usure naturelle ;
    - o les états de la marchandise ou les défauts survenant après le transfert de risque suite à une utilisation, un stockage ou une mise en place non conforme, au non-respect des prescriptions de montage et d'utilisation ou à une sollicitation trop importante ;
    - o les états de la marchandise ou les défauts survenant suite à un cas de force majeure, des circonstances extérieures particulières non prévues par le contrat ou suite à une utilisation de la marchandise ne correspondant pas à l'usage habituel ou prévu par le contrat. Les réclamations pour défaut sont exclues si la marchandise est modifiée par un tiers ou par le montage de pièces d'un autre fabricant, à moins que le défaut n'ait aucun lien avec la modification.
  - i. Les exigences de recours du client à l'encontre de Bosch n'existent que dans la mesure où le client n'a conclu aucun accord sur les défauts allant au-delà des exigences légales, par ex. des mesures de faveur. j)
  - j. Toute exigence suite à des défauts matériels y compris les exigences de recours du client sont exclues dans la mesure où le client a fait éliminer le défaut par un atelier/centre de réparation non autorisé par Bosch.

- k. Les § 10 c), f), g) ne sont pas valables si la marchandise de Bosch a été vendue par le client à un consommateur sans modification ou montage d'un autre produit.
- l. L'obligation de Bosch en termes de dommages et intérêts et de remboursement des dépenses inutiles selon le § 284 BGB du fait de défauts matériels est définie par ailleurs selon le § 12. Toute exigence autre que les exigences du client définies dans ce §11 du fait de défauts matériels est exclue.
- m. Les défauts matériels visibles doivent être signalés immédiatement par écrit par le client, au plus tard 15 jours après réception de la marchandise. Les étiquettes de carton, les étiquettes de contenu et le bon de contrôle joint à l'envoi doivent être joints à la réclamation. Les autres défauts matériels doivent être signalés par écrit par le client immédiatement après avoir été constatés. La réception de la réclamation par Bosch est déterminante. Si une réclamation s'avérait non justifiée, Bosch est en droit d'exiger le remboursement par le client des dépenses occasionnées, à moins que le client puisse prouver qu'il ne porte aucune responsabilité. Les réclamations pour défaut sont exclues en cas de réclamation trop tardive.

## § 11 Limites de responsabilité

- (1) Bosch est tenu de payer des dommages et intérêts et de rembourser les dépenses inutiles selon le § 284 BGB (ci-après "remboursement des dommages") suite à la violation de ses obligations contractuelles ou extra-contractuelles uniquement :
  - a. en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave,
  - b. en cas d'atteinte par négligence ou intention à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé,
  - c. en cas de dissimulation d'un défaut ou de prise en charge d'une garantie de qualité ou de durabilité,
  - d. en cas de violation par négligence ou intention à des obligations contractuelles, c'est-à-dire des obligations permettant l'exécution du contrat et auxquelles le client doit pouvoir se fier régulièrement ou
  - e. en cas de responsabilité obligatoire selon la loi sur la responsabilité du fait de produits défectueux.
- (2) Le remboursement des dommages pour la violation d'obligations du contrat est cependant limité aux dommages typiques prévisibles, dans la mesure où il n'y a pas faute intentionnelle ou négligence grave ou qu'il n'y a pas eu atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé ou qu'il n'y a pas prise en charge d'une garantie de qualité ou de durabilité.
- (3) Toute autre obligation de remboursement que celle prévue dans ce § 12 (quelle que soit la nature juridique de la réclamation) est exclue. Cela vaut notamment pour les demandes de dommages et intérêts fondées sur une faute lors de la conclusion du contrat, pour autres violations d'obligation ou pour demandes délictueuses du remboursement de dommages selon § 823 BGB.
- (4) Dans la mesure où la responsabilité de dommages et intérêts de Bosch est exclue, cela vaut également pour la responsabilité personnelle des employés, représentants et auxiliaires de Bosch.
- (5) Si le client est un entrepreneur, il libère Bosch de tous les inconvénients pouvant être engendrés par un tiers suite à des actions préjudiciables du client, qu'elles soient intentionnelles ou le résultat d'une négligence.



## § 12 Enregistrement des données, protection des données

- (1) Toutes les données personnelles communiquées par le client seront relevées, traitées et enregistrées par Bosch conformément à la loi sur la protection des données en vigueur en Allemagne.
- (2) Pour l'exécution du contrat conclu avec le client, une utilisation de ses données personnelles est indispensable. Un transfert des données à un tiers se fait uniquement aux sociétés participant à l'exécution du contrat. Les données sont supprimées dès qu'elles ne sont plus utiles à des fins de livraison ou de facturation.
- (3) Toute autre utilisation nécessite l'autorisation expresse du client. Les détails sur les données prélevées et leur utilisation peuvent être lus dans la Déclaration de protection des données.
- (4) Le client peut permettre à Bosch, notamment aux employés du service après-vente, d'accéder au système et aux données client présentes dans le système, c'est-à-dire aux données de commande et de livraison ainsi qu'aux données technique de la commande de chauffage. Le client peut donner son autorisation pour cela via le service après-vente ou la boutique en ligne. Si un accès est nécessaire pour la résolution de problèmes techniques, l'employé du service après-vente en informera le client. Dans tous les cas, le client a auparavant la possibilité de permettre ou de refuser l'accès ou de révoquer à tout moment une autorisation durable.
- (5) Le client est en droit de recevoir à titre gracieux des informations sur les données enregistrées sur sa personne. Le client est en droit de révoquer à tout moment son autorisation sur l'enregistrement des données le concernant avec effet sur l'avenir en écrivant à l'adresse du vendeur indiquée dans l'identification du fournisseur.

## § 13 Information sur les processus de règlement des litiges devant les offices de conciliation des consommateurs

- (1) 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.

## § 14 Identité du fournisseur

(1) Le fournisseur de la boutique en ligne Smart Home est :

Robert Bosch Smart Home GmbH  
Schockenriedstr. 17  
70565 Stuttgart-Vaihingen  
Allemagne

E-mail : [service@bosch-smarhome.com](mailto:service@bosch-smarhome.com)

Téléphone : 0080084376278  
(du lundi au vendredi de 7h00 à 20h00 et le samedi de 8h00 à 18h00)

Fax : 0711 811 5161224

(2) Les réclamations peuvent être déposées à l'adresse ci-dessus.

## § 15 Dispositions finales

(1) Si une disposition de ces conditions et des autres accords concernés devait être ou devenir non valable, la validité des autres conditions n'est en rien affectée. La disposition non valable sera remplacée par une disposition similaire se rapprochant au mieux de la réussite économique visée.

(2) Le tribunal compétent pour tous les litiges découlant de la relation contractuelle est le tribunal du ressort du siège commercial du vendeur, dans la mesure où l'acheteur est un entrepreneur ou, au choix de Bosch, le siège du site responsable de l'exécution du contrat, lorsque le client

- est commerçant ou
- n'a pas de lieu de juridiction intérieure ou
- a changé après conclusion du contrat son lieu d'habitation ou son lieu de résidence habituel à l'étranger ou si son lieu d'habitation ou de résidence habituel n'est pas connu au moment du dépôt de la plainte.

Bosch est également en droit de faire appel à un tribunal responsable du siège ou d'une filiale du client.

- (3) Pour toutes les relations juridiques entre Bosch et le client, seul le droit allemand entre en vigueur à l'exclusion des lois sur les conflits de loi et de la convention des Nations Unies sur les contrats portant sur la vente internationale de marchandises (CVIM).

Robert Bosch Smart Home GmbH  
Schockenriedstr. 17  
70565 Stuttgart-Vaihingen  
Allemagne

### **Modèle de formulaire de rétractation**

Si vous souhaitez résilier le contrat, veuillez remplir ce formulaire et nous le renvoyer.

À:

Robert Bosch Smart Home GmbH  
Schockenriedstr. 17  
70565 Stuttgart-Vaihingen  
Allemagne

E-mail : [service@bosch-smarthome.com](mailto:service@bosch-smarthome.com)

Par la présente, je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

- Commandées le (\*)/reçues le (\*) :
- Votre nom :
- Votre adresse :
- Votre adresse e-mail :
- Votre signature (uniquement pour les communications sur papier) :
- Date :

-----

(\*) Rayer la mention inutile.