



## FOIRE AUX QUESTIONS COLLABORATEURS/PARTENAIRES DE BSH ELECTROMENAGER

© BSH Electroménager

Société par Actions Simplifiée au capital de 10 675 000 EUR

R.C.S. Bobigny B 341 911 790

Siège social : 26, avenue Michelet 93400 Saint-Ouen

Le Groupe BSH est titulaire d'une licence pour la marque Neff, marque déposée par Robert Bosch GmbH.

Le Comptoir des Ventes  
12 novembre 2018

Cliquez sur le sujet que vous recherchez.

## **MON COMPTE**

[Comment m'inscrire sur la boutique ?](#)

[J'ai perdu mon code d'accès, que faire ?](#)

[Comment inscrire un membre de votre famille ou un\(e\) ami\(e\) ?](#)

[Mon identifiant/mot de passe ne fonctionne pas, que faire ?](#)

## **LES PRODUITS**

[Où puis-je consulter les catalogues de produits ?](#)

[Comment puis-je être conseillé dans le choix de mon appareil ?](#)

[Je cherche une référence précise mais je ne la trouve pas ?](#)

## **PASSER MA COMMANDE**

[A quoi correspond mon prix d'achat préférentiel ?](#)

[Le produit est-il disponible ?](#)

[Où mettre mon code promotionnel/voucher ?](#)

[Mon code promotionnel/voucher ne fonctionne pas, que faire ?](#)

## **SERVICE APRES VENTE**

[Quelle garantie ?](#)

[Est-ce que je reçois un certificat de garantie ?](#)

[Je ne retrouve pas mon certificat de garantie, que faire ?](#)

[Mon appareil est en panne, que dois-je faire ?](#)

[Où puis-je acheter des pièces de rechange, des accessoires ou des produits de nettoyage ?](#)

[Où puis-je trouver un mode d'emploi \(une notice d'utilisation\) ?](#)

## **A PROPOS DE MA COMMANDE/LIVRAISON**

[Quand serai-je livré ?](#)

[Comment se déroule la livraison ?](#)

[Que dois-je faire lors de la livraison de mon appareil ?](#)

[J'ai commandé, mais j'ai changé d'avis, que dois-je faire ?](#)

[J'ai refusé la livraison de mon appareil car il était endommagé, que dois-je faire ?](#)

## **MES CONTACTS**

[Quels sont les horaires d'ouverture du Comptoir des Ventes \(CDV\) ?](#)

[Quelles sont les coordonnées du service consommateurs ?](#)

## MON COMPTE

### Comment m'inscrire sur la boutique Neff ?

Rendez-vous sur la boutique en ligne Neff via l'adresse suivante : <http://shop.neff-home.com/fr/store/> puis suivez les instructions ci-dessous :

**Cas n°1** : Vous êtes salarié BSH ou salarié d'une société partenaire de BSH, cliquez dans la rubrique « **S'enregistrer** » puis remplissez les champs demandés.

Si vous êtes un salarié BSH mais que vous ne possédez pas d'adresse email BSH, nous vous invitons à vous rapprocher des personnes suivantes afin qu'elles demandent une ouverture de compte pour vous :

- Guillaume FERET ou Lionel PIREs (Centre Logistique à Tournan-en-Brie)
- Thomas MONCELET (SAV à Saint-Ouen)

Une fois votre formulaire d'inscription envoyé, vous allez recevoir un email de confirmation d'inscription. Vous devez cliquer sur le lien inclus dans ce mail pour que votre inscription soit prise en compte.

### Créer un compte avec une adresse email professionnelle

Si vous êtes salarié d'une société partenaire de BSH ou un salarié de BSH, créez votre espace personnel en renseignant votre adresse e-mail professionnelle et bénéficiez de tous vos avantages ! Pour vous inscrire avec votre **adresse email personnelle**, merci de vous référer à la rubrique ci-dessous.

Créer un compte

**Cas n°2** : Vous souhaitez vous enregistrer avec votre adresse email personnelle et vous possédez un code d'accès transmis par votre CE, votre technicien ou votre parrain.

Pour cela, cliquez dans sur « **S'enregistrer avec un code d'accès** » puis remplissez les champs demandés en veillant à bien respecter les étapes ci-dessous :

### Créer un compte avec une adresse email personnelle

Vous pouvez également créer votre espace personnel en renseignant votre **adresse email personnelle**. Pour cela, vous devez vous munir d'un **code d'accès transmis par votre CE, votre technicien ou votre parrain**.

Créer un compte avec un code d'accès

- 1/ Dans le champ « **Code d'accès** », saisissez le code d'accès qui vous a été transmis par votre CE, votre technicien ou votre parrain.
- 2/ Dans le champ « **Mot de passe** », choisissez un mot de passe respectant bien les contraintes de caractères.
- 3/ Dans le champ « **Matricule** » saisissez le chiffre « **1** ».
- 4/ Une fois votre formulaire d'inscription envoyé, vous allez recevoir un email de confirmation d'inscription. Vous devez cliquer sur le lien inclus dans ce mail pour que votre inscription soit prise en compte.

## J'ai perdu mon code d'accès, que faire ?

Si c'est un code d'accès transmis par votre comité d'entreprise vous devez formuler votre demande par email à l'adresse [boutique.electromenager.fr@bshg.com](mailto:boutique.electromenager.fr@bshg.com)

Si c'est un code transmis par l'un de nos techniciens, vous devez formuler votre demande par email à l'adresse [soa-cdg@bshg.com](mailto:soa-cdg@bshg.com)

## Comment inscrire un membre de votre famille ou un(e) ami(e) ?

Vous êtes un salarié d'une société partenaire de BSH et un membre de votre famille ou un(e) ami(e) souhaite s'inscrire. Dans ce cas, il faut qu'il/elle adresse sa demande par mail au Comptoir des Ventes : [boutique.electromenager.fr@bshg.com](mailto:boutique.electromenager.fr@bshg.com).

## Mon identifiant/mot de passe ne fonctionne pas, que faire ?

Votre identifiant doit être indiqué dans le champ « Adresse e-mail » de la boutique en ligne Bosch : <https://shop.neff-home.com/fr>.

Il s'agit :

- soit de votre adresse mail professionnelle,
- soit de votre adresse mail personnelle.

Si vous n'arrivez toujours pas à retrouver votre identifiant, veuillez contacter le Comptoir des Ventes pendant **les plages d'horaires d'accueil** au **09 69 36 09 99**.

Vous ne retrouvez pas votre mot de passe ?

Rendez-vous sur la boutique en ligne Bosch via l'adresse suivante : [www.boutique-bosch.fr](http://www.boutique-bosch.fr) puis suivez les instructions ci-dessous :



Se connecter

Adresse email \*

nom.prenom@gmail.com ✓

Mot de passe \* ⓘ

.....

> Mot de passe oublié ?

Se connecter

Cliquez ici, puis suivez les instructions indiquées

## LES PRODUITS

### Où puis-je consulter les catalogues des produits ?

Vous pouvez consulter nos catalogues en cliquant sur le lien suivant :  
<https://shop.neff-home.com/fr/decouvrir-la-marque-neff/catalogues>

Vous pouvez aussi vous rendre dans la rubrique « **Découvrez Neff** », puis « **Catalogues** »

### Comment puis-je être conseillé dans le choix de mon appareil ?

Vous pouvez vous rendre sur la boutique en ligne Neff : vous aurez la possibilité de sélectionner plusieurs produits pour les comparer et connaître leurs caractéristiques techniques.

<http://shop.neff-home.com/fr/store/>

Vous pouvez aussi contacter par téléphone, le service consommateurs au **0 892 698 210** (Service 0,40€TTC/mn + prix appel) du lundi au vendredi 8h30-12h et 14h-17h30.

### Je cherche une référence précise mais je ne la trouve pas ?

Tous les produits sont disponibles à la vente, à l'exception des produits exclusifs enseignes.  
Si vous ne trouvez pas le produit, c'est peut-être le cas ou alors qu'il n'est actuellement pas disponible.

## PASSER MA COMMANDE

### A quoi correspond mon prix d'achat préférentiel

Chaque semaine, nous ajustons les tarifs, à la baisse ou à la hausse, selon les tendances du marché.  
Nous vous garantissons ainsi les meilleurs tarifs du marché livraison et garantie constructeur incluse.

Attention  Les prix des Produits sont ceux indiqués sur le Site Internet au moment de la commande.

### Le produit est-il disponible ?


La grande majorité de nos produits est disponible en stock. Vous pouvez consulter leur disponibilité sur la boutique <http://shop.neff-home.com/fr> en suivant les indications de stocks suivants :

- Pastille verte ● : cela signifie que le produit est disponible en stock
- Pastille orange ● « disponible en précommande » : cela signifie que le produit est momentanément en rupture de stock et que vous serez prioritaire sur la prochaine livraison une fois que le produit sera disponible. Si vous souhaitez connaître la prochaine disponibilité de l'appareil, nous vous invitons à vous renseigner directement au Comptoir des Ventes :  
[boutique.electromenager.fr@bshg.com](mailto:boutique.electromenager.fr@bshg.com).

Les produits indisponibles ne sont pas visibles.

## Où mettre mon code promotionnel/voucher ?

Votre code promotionnel/voucher, doit être saisi une fois que vous serez dans votre « panier », en bas de page, dans le champ « **Code promotionnel** ». Cliquez sur le « + » pour pouvoir saisir votre code.

Code promotionnel 

Vous souhaitez utiliser votre code promotionnel ? Entrez-le ci-dessous et cliquez sur "Appliquer"

Saisissez votre code promotionnel

**Appliquer**

## Mon code promotionnel/voucher ne fonctionne pas, que faire ?

S'il s'agit d'un voucher remis par l'un de nos techniciens, nous vous invitons à envoyer un email à l'adresse : [soa-cdg@bshg.com](mailto:soa-cdg@bshg.com).

S'il s'agit d'un voucher envoyé par le Comptoir des Ventes, nous vous invitons à envoyer un email à l'adresse : [boutique.electromenager.fr@bshg.com](mailto:boutique.electromenager.fr@bshg.com).

## SERVICE APRES VENTE

### Quelle garantie ?

Le gros électroménager (GEM) Neff est garanti pendant 2 ans (pièces, main d'œuvre et déplacements inclus).

Le petit électroménager (PEM) Neff est garanti pendant 2 ans pièces et main d'œuvre. En cas de panne, vous devez rapporter votre appareil à la boutique du SAV ou dans un Centre Technique Agréé par BSH le plus proche de chez vous.


Consultez nos [Conditions Générales de Vente](#), accessibles aussi via la boutique en ligne Neff : <http://shop.neff-home.com/fr/store/>.

Les interventions GEM sont effectuées par nos techniciens BSH et des centres agréés. Présents sur toute la France, formés en permanence, ils disposent d'une expertise unique sur tous nos produits. En cas de panne, vous bénéficiez d'un service joignable 24h/24 7j/7.

Vous avez la possibilité d'étendre votre garantie jusqu'aux 5 ans de votre appareil GEM.

### Est-ce que je reçois un certificat de garantie ?

Vous recevez à l'adresse de facturation indiquée lors de votre commande d'appareil(s) un certificat de garantie établi uniquement pour les références des appareils « gros électroménager » (GEM).


Conseil pratique  Nous vous conseillons de bien conserver vos factures d'achat « gros électroménager » (GEM) ou « petit électroménager » (PEM) pour justifier de la garantie de votre appareil.

### Je ne retrouve pas mon certificat de garantie, que faire ?

Vous avez la possibilité d'aller récupérer vos certificats de garantie directement sur le site général de la marque <http://www.neff-home.com/fr> dans la rubrique **Services** puis **Garantie & Extensions de garantie**. Vous devrez ensuite renseigner vos coordonnées (identiques à vos factures) ou entrer le numéro de certificat de garantie afin de télécharger votre certificat de garantie. Vous pouvez également recevoir un code par mail, en renseignant votre adresse mail, pour consulter tous vos certificats de garantie.

### Mon appareil est en panne, que dois-je faire ?

Pour certaines régions, il est possible de réserver son intervention. Pour obtenir un rendez-vous, nous vous invitons à contacter le **service Interventions à domicile** en composant le **01 40 10 42 10**.

Conseil pratique  Munissez-vous de votre facture (date d'achat) et des informations relatives à la plaque signalétique de votre appareil (N° E-Nr + N° de série) avant d'appeler : ces éléments vous seront demandés.

Vous avez aussi la possibilité de déposer directement votre appareil à la boutique du SAV BSH, 50 rue Ardoin, 93400 Saint-Ouen, ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h, et de 13h à 16h45.

### Où puis-je acheter des pièces de rechange, des accessoires ou des produits de nettoyage ?

Rendez-vous directement sur la boutique en ligne Neff. Vous y trouverez toutes les pièces de rechange, les accessoires ou les produits de nettoyage : <http://shop.neff-home.com/fr/store/>.

### Où puis-je trouver un mode d'emploi (une notice d'utilisation) ?

Vous pouvez télécharger un mode d'emploi sur le site internet général de la marque Neff. Rendez-vous sur <http://www.neff-electromenager.com/>, sélectionnez « **Nos services** », puis choisir « **Télécharger un mode d'emploi** ».

Si vous n'y trouvez pas le mode d'emploi de votre appareil, contactez le service consommateurs au **0 892 698 210** (Service 0,40€TTC/mn + prix appel) du lundi au vendredi 8h30-12h et 14h-17h30.

## A PROPOS DE MA COMMANDE/LIVRAISON

### Quand serai-je livré ?

Dès lors que l'appareil est disponible dans notre entrepôt central de Tournan-en-Brie, votre appareil est confié à nos prestataires logistiques.

Dès réception de votre colis, notre transporteur vous envoie un lien pour réserver votre créneau de livraison.



Les délais moyens de livraison par nos transporteurs sont de :

- 5 jours environ pour le gros électroménager pour une livraison en Ile-de-France,
- 10 jours environ pour le gros électroménager pour une livraison en région.


### Comment se déroule la livraison ?

La prestation de livraison inclut le transport de l'appareil jusqu'à l'adresse indiquée, dans la pièce d'utilisation, avec montée en étage si besoin, sous réserve que le domicile soit facilement accessible. Elle prévoit également le déballage. La reprise de votre ancien appareil est possible si vous l'avez sélectionnée au moment de l'achat. La livraison n'inclut pas l'installation de l'appareil ni sa mise en service (sauf si ces options sont demandées lors de votre commande).

Découvrez ce que nous vous proposons : <http://shop.neff-home.com/fr/store/>, rubrique « Services additionnels ».

### Que dois-je faire lors de la livraison de mon appareil ?

Vous devez contrôler l'état de réception de l'appareil en le déballant.

Conseil pratique  Vous constatez un problème : refusez la livraison au transporteur, puis contactez-nous par mail à l'adresse : [boutique.electromenager.fr@bshg.com](mailto:boutique.electromenager.fr@bshg.com).

Vous disposez d'un délai de réclamation de 48h après votre livraison auprès du transporteur : vérifiez au dos du récépissé de transport la marche à suivre. La mention « Sous réserve de déballage » n'a aucune valeur juridique.


### J'ai commandé, mais j'ai changé d'avis, que dois-je faire ?

Vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours francs à compter de la date de réception du produit, sans justification ni motif.

Pour cela :


- Complétez le [formulaire de rétractation](#) accessible aussi via la boutique en ligne Neff : <http://shop.neff-home.com/fr/store/>
- Envoyez-le par mail à l'adresse [boutique.electromenager.fr@bshg.com](mailto:boutique.electromenager.fr@bshg.com) en mettant pour objet "Rétractation".

Si vous avez déjà réceptionné l'appareil, précisez-le au Comptoir des Ventes pour organiser le retour de l'appareil. Vous recevrez alors, par mail, un bon de livraison retour.

Attention  Nous organisons, pour vous, le retour de vos Produits à l'adresse de notre entrepôt de Tournan en Brie. Un montant forfaitaire sera déduit de votre remboursement, en fonction du type de Produit retourné :

- **Réfrigérateur de type américain** : 150€TTC
- **Gros électroménager (GEM)** : réfrigérateur, congélateur, cave à vin, lave-vaisselle, lave-linge, sèche-linge, four, cuisinière, hotte, micro-ondes, table de cuisson, tiroir chauffe-plat : 70€TTC
- **Petit électroménager (PEM)** : aspirateur, fer à repasser, machine à café, cafetière, bouilloire, grille-pain, centrifugeuse, robot culinaire, batteur, blender, mixeur, hachoir, trancheuse : 8€TTC



Attention  Pour obtenir votre remboursement, l'appareil doit ne pas avoir été utilisé, ne pas être endommagé, être complet, et dans son emballage d'origine.

Votre remboursement interviendra dès le retour de votre appareil dans nos locaux.

### J'ai refusé la livraison de mon appareil car il était endommagé, que dois-je faire ?

Contactez aussitôt le Comptoir des Ventes par mail à l'adresse [boutique.electromenager.fr@bshg.com](mailto:boutique.electromenager.fr@bshg.com) en précisant la référence de l'appareil, la référence de la facture, et vous serez remboursé.

## MES CONTACTS

### Quels sont les horaires d'ouverture du Comptoir des Ventes ?

- L'accueil téléphonique : **09 69 36 09 99 (sans surcoût)**

|                 |              |           |
|-----------------|--------------|-----------|
| <b>Lundi</b>    | 9h30- 12h30  | 14h - 17h |
| <b>Mardi</b>    | 9h30 - 12h30 | 14h - 17h |
| <b>Mercredi</b> | 9h30 - 12h30 | 14h - 17h |
| <b>Jeudi</b>    | 9h30 - 11h   |           |
| <b>Vendredi</b> | 9h30 - 12h30 | 14h - 17h |

- L'accueil sur place :

|                                   | LUNDI       | MARDI | MERCREDI    | JEUDI       | VENDREDI | LE PREMIER SAMEDI DE CHAQUE MOIS |
|-----------------------------------|-------------|-------|-------------|-------------|----------|----------------------------------|
| Salariés BSH                      | 13h30-15h00 |       |             |             |          |                                  |
| Salariés des sociétés partenaires |             |       | 14h00-17h30 |             |          |                                  |
| Grand public                      |             |       |             | 12h30-17h00 |          | 8h30-12h00                       |

- **Rendez-vous personnalisé :**

Vous projetez d'équiper entièrement votre cuisine ? Nous pouvons vous aider dans votre choix d'appareils électroménagers. N'hésitez pas à prendre rendez-vous avec notre commercial au 06 75 77 96 61.

### Quelles sont les coordonnées du Service Consommateurs ?

Le site internet général de la marque vous permet d'accéder à une multitude d'informations : catalogues, comparatifs produits, caractéristiques techniques, modes d'emploi, conseils d'installation, etc.

Consultez en priorité ce site pour trouver l'information que vous recherchez.

Vous pouvez également contacter par téléphone, le Service Consommateurs au **0 892 698 210** (Service 0,40€TTC/mn + prix appel) du lundi au vendredi 8h30-12h et 14h-17h30.