



Service aux professionnels

Guide pratique

CustomerService*
by **B/S/H/**

SERVICE ÉLECTROMÉNAGER CONSTRUCTEUR



BOSCH

SIEMENS

GAGGENAU



* Service Clients de BSH

Fidéliser durablement le consommateur par l'Excellence de nos Services

Lorsque les consommateurs font le choix d'un produit de nos marques renommées, **Bosch, Siemens, NEFF ou Gaggenau**, les indices de réparabilité ou de durabilité affichés confortent leurs attentes élevées sur la qualité de nos appareils et de nos services.

Le rôle du Service Clients est de les accompagner tout au long de la vie de leur produit, pour qu'ils apprennent à profiter pleinement de leur produit, et pour longtemps.

Nos engagements constructeur :

- Un réseau de techniciens BSH et plusieurs centres techniques agréés de qualité et labellisés QualiRépar.
- Un bonus réparation offert à vos clients allant jusqu'à 50€*.
- 15 ans** de disponibilité des pièces détachées pour le GEM, 10 ans** pour le PEM et 13 ans** pour certains aspirateurs.
- Des réparations constructeur garanties 12 mois.***
- Des conseils d'utilisation et des produits d'entretien à disposition pour vos appareils.

Faites appel à nos services au quotidien, **nous sommes à vos côtés pour faciliter vos interventions** auprès de nos consommateurs, quelle que soit votre situation.

Si vous effectuez vous-même les réparations, nous vous fournissons toutes les pièces détachées nécessaires ainsi que les documents et informations techniques. **Dans le cas où vous déléguez les réparations**, avec les informations nécessaires nous nous chargeons de les réaliser.

Découvrez dans ce guide l'ensemble des informations utiles sur nos services dédiés aux professionnels :

- L'assistance et la formation technique
- La vente des pièces détachées, accessoires, des sacs aspirateurs, des produits de nettoyage et d'entretien
- La plateforme de commandes et de documentation « Agora »
- Les contrats de garantie et les extensions de garantie constructeur
- Le service de réservation en ligne d'une intervention
- L'assistance dédiée Home Connect

* Voir conditions d'éligibilité sur www.ecosystem.eco.

** Ceci s'applique aux pièces détachées stockables et indispensables à l'utilisation de l'appareil. La durée de disponibilité commence à courir à compter de la date de fabrication de l'appareil.

*** Service disponible selon certaines régions

Service Clients de qualité...



Votre consommateur est satisfait



Vous réalisez l'intervention ? Nous vous accompagnons

Une aide à la formation

Les formations en présentiel

Nous mettons à votre disposition des sessions de formation en présentiel, organisées dans nos locaux ou sur sites. Ces formations en physique vous offrent l'opportunité de poser vos questions directement à nos formateurs. Chaque catégorie de produits (lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, appareil de cuisson, etc.) dispose d'une formation dédiée à laquelle vous pouvez accéder.

Pour vous inscrire à nos formations en présentiel, veuillez utiliser le module de formation disponible sur la plateforme Agora (voir page 6).

E-MAIL : soa.formationst@bshg.com

TÉLÉPHONE : 01 49 48 24 08 (prix d'un appel local)

NB : Le financement de votre formation peut être pris en charge par votre organisme collecteur (OPCO, etc...).

Hotline technique :
un support direct avec nos experts.

En tant que revendeur professionnel, vous pouvez nous contacter :

E-MAIL : soa.technique@bshg.com

TÉLÉPHONE : 0 899 705 550

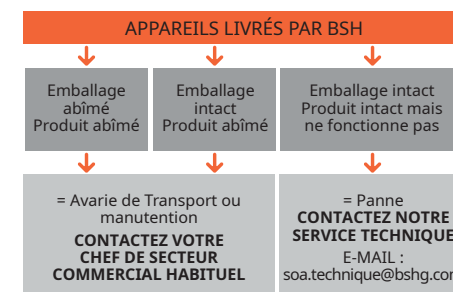
Service 0,40 €/min + prix appel
Accès avec code à 10 chiffres de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h00

0 899 700 570

Service 0,80 € / appel + prix appel
Accès sans code de 11h à 12h30 et de 14h à 17h00

Des experts techniques du service clients sont disponibles par téléphone du lundi au vendredi pour vous aider à diagnostiquer les dysfonctionnements et vous fournir les conseils techniques nécessaires à votre réparation.

Qui contacter en cas d'avaries ou dommages au cours du transport ?



Nos 6 inspecteurs techniques itinérants parcourent la France pour offrir un soutien technique, dispenser des formations et assurer le contrôle qualité du service clients.

Vous réalisez l'intervention ? Nous vous fournissons

Les pièces d'origine, une qualité assurée

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits sont disponibles chez BSH pendant une durée de 10 ans* pour les produits PEM, 13 ans* pour certains aspirateurs et 15 ans* pour les produits GEM fabriqués à partir du 1^{er} janvier 2023. Elles sont garanties 12 mois.** Seule l'utilisation de pièces d'origine constructeur vous assure une réparation de qualité et vous permet de travailler en toute sécurité.

* Ceci s'applique aux pièces détachées indispensables à l'utilisation de l'appareil. La durée de disponibilité commence à courir à compter de la date de fabrication de l'appareil.
** Service disponible selon certaines régions.



Accessoires et sacs aspirateurs d'origine BSH

Tous les accessoires de nos marques sont disponibles à la vente en gros électroménager (grilles de four, filtres, étagères...) et petit électroménager (réservoirs, brosses d'aspirateurs, filtres...).

En utilisant les accessoires d'origine BSH, vous contribuez au fonctionnement optimal des appareils de nos marques.

Nos sacs aspirateurs sont conçus avec des matériaux synthétiques qui permettent une aspiration maximale des particules et pour éliminer les acariens responsables d'allergies. Nos produits assurent une filtration optimum (99%) pour une propreté au quotidien.



Prendre soin de son appareil est essentiel

Lave-vaisselle, lave-linge, hotte aspirante ou machine à café... chaque appareil requiert un entretien spécifique.

Depuis 40 ans, notre large gamme de produits d'entretien a fait ses preuves. Les adopter, c'est profiter plus longtemps de votre appareil.

Cet entretien régulier permettra de réduire de manière significative les risques de dysfonctionnements et de s'inscrire dans une démarche durable et responsable.



L'art de la table : les ustensiles de cuisson Pro Induction

Pro Induction est notre nouvelle gamme d'ustensiles de cuisson, idéale pour cuisiner de délicieux repas.

L'avantage : les accessoires Pro Induction sont compatibles avec toutes les tables de cuisson BSH.



Vous effectuez l'intervention ? Nous traitons votre commande efficacement

Procurez-vous des pièces détachées d'origine, des accessoires, des sacs aspirateurs et des produits recommandés par nos marques.

En tant que revendeur professionnel, bénéficiez de votre remise et profitez des promotions en passant commande auprès de nous avec :

La plateforme internet : Agora
| www.agoraplus.com

Agora est la solution pour les professionnels.

Notre Service Pièces Détachées

E-MAIL : boutiquebsh@bshg.com

TÉLÉPHONE : 0 899 705 550 Accès avec code à 10 chiffres de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h00
Service 0,40 € / appel + prix appel

Notre équipe dédiée aux professionnels est à votre disposition de 8h30 à 12h et de 13h à 17h.

Une logistique efficace

Afin de vous permettre des délais de livraison les plus courts possibles nous disposons d'une logistique adaptée :

- Les commandes Standards (commandes émises avant 8h sont traitées le jour même)
- Les commandes Express (commandes émises avant 13h sont traitées et expédiées le jour même et livrées le lendemain avant 12h).

Des résultats probants

Nous livrons quotidiennement 800 clients dans toute la France. Grâce à nos 4 partenaires de transport fiables, nous optimisons nos envois en tenant compte du lieu de livraison et des produits commandés.

Pour bénéficier de votre remise professionnelle :

Il vous est possible d'ouvrir un compte SAV, pour toute commande initiale d'au moins 750 euros.

Pour cela, nous vous remercions de joindre à votre commande initiale les documents suivants, **exclusivement par courrier**, à BSH SAV Constructeur, 26 avenue Michelet - 93400 Saint-Ouen :

- L'original de la demande d'ouverture de compte dûment remplie et portant au recto et au verso le cachet de votre entreprise et votre signature
- Vos coordonnées téléphone fixe et mobile, télécopie, adresse mail
- Un extrait K-Bis de moins de trois mois
- Un relevé d'identité bancaire
- Une copie des derniers statuts
- Un courrier à entête demandant l'ouverture de votre compte client
- Votre n° de TVA intracommunautaire (FR suivi de 11 chiffres)
- Un bilan prévisionnel pour toute entreprise nouvellement créée, < à 12 mois d'activité

A adresser par courrier à l'adresse suivante :

BSH Electroménager / Service Après Vente
A l'attention de Noëlle Contini
26, avenue Michelet - 93400 Saint Ouen sur Seine

L'ouverture d'un compte vous donne droit à une remise professionnelle. Pour obtenir l'original de la demande d'ouverture de compte et connaître nos conditions commerciales, contactez :

E-MAIL : boutiquebsh@bshg.com

Vous réalisez l'intervention ?

Agora, une plateforme professionnelle efficace pour vos opérations

BSH vous propose une solution complète et efficace pour vous accompagner dans votre activité. De la gestion des commandes au suivi de vos dossiers, en passant par la base de documentation mise à jour en temps réel, tout y est !

Pour y accéder, un seul clic :
www.agoraplus.com

Le module Commande : un suivi pratique et facile à utiliser

Vous recherchez une pièce détachée ou un accessoire pour l'un de vos appareils ?

- Trouvez facilement nos pièces détachées d'origine constructeur
- Consultez leur prix et leur disponibilité
- Commandez-les directement sur Agora
- Accédez à l'historique et au suivi de vos commandes

Référence :
00420802
EAN :
Désignation :
POTENTIOMETRE
Statut pièce :
Livrabale
Remplacement :
Aucun remplacement.
Disponibilité :
Oui
Prix :
Commentaire :
20 detents without 0-position

Le module Rapport d'intervention : l'outil pratique pour vos dossiers de remboursements

Vos conditions SAV vous donnent droit à des remboursements suite à l'une de vos interventions ? Utilisez Agora pour obtenir vos remboursements et déposer plusieurs fichiers de demandes en une seule fois.

Le module Solsav : l'outil de demande de solution SAV

Pour un problème technique sans solution apparente, faites une demande de Solution SAV avec votre facture d'achat et le rapport d'intervention numérisé. Nos experts trouveront une solution pour vous.

Le module Messagerie : votre contact personnalisé

Agora dispose de sa messagerie interne qui vous permet d'être directement en contact avec l'interlocuteur adapté et de recevoir une réponse personnalisée aux questions ou remarques que vous nous soumettez sous 24 H.

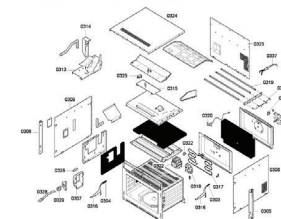
Le Module Comptoir PEM : Suivez vos demandes pour le PEM

Ce module vous permet de gérer le statut de vos demandes d'intervention, d'avoir et d'échanger. L'outil vous offre un suivi personnalisé de votre activité PEM et des actions à mener.

Le module Recherche et Documentation : une aide au quotidien

Pour faciliter votre travail quotidien, nous mettons à votre disposition toutes les informations et documents essentiels du service après-vente.

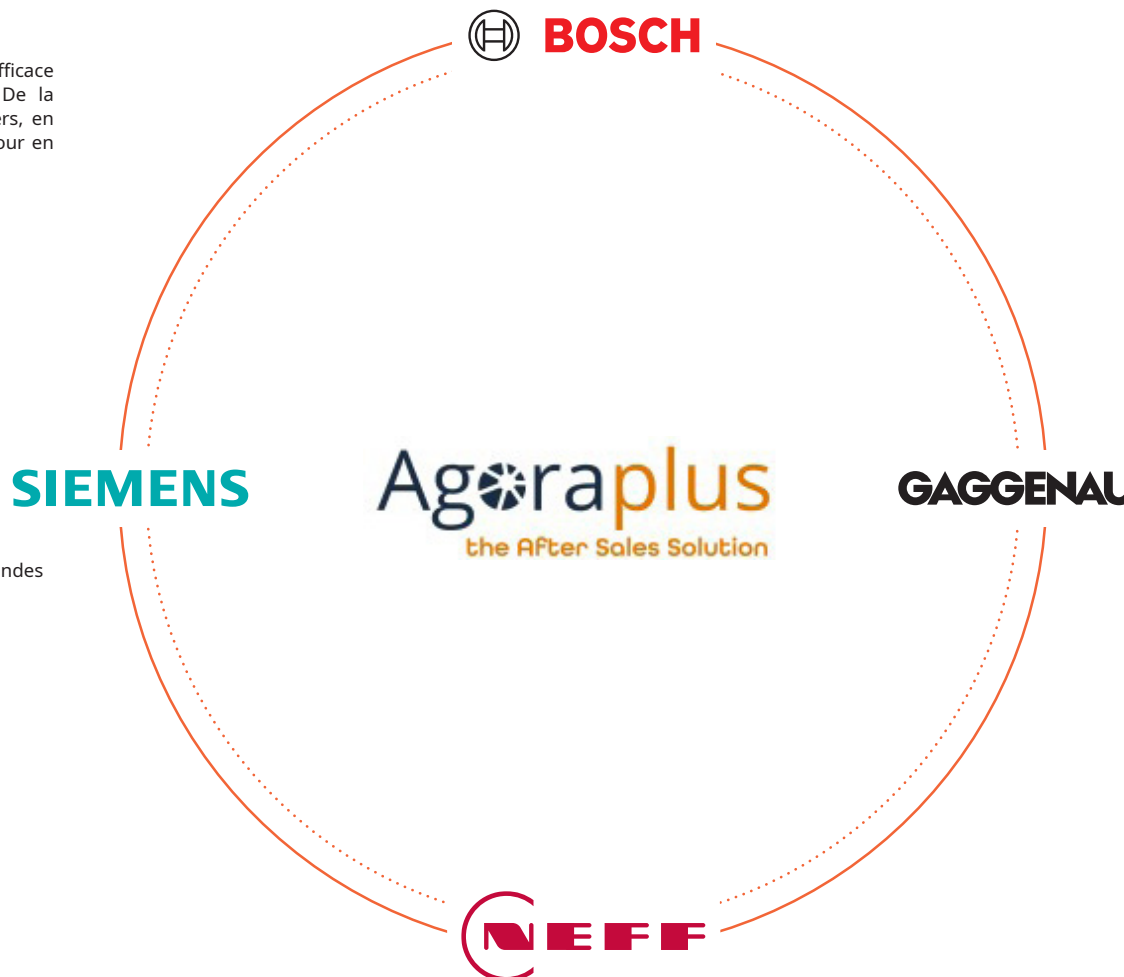
- ▶ Manuel(s) de réparation
- ▶ Schéma(s) électrique(s)
- ▶ Vues éclatées
- ▶ Notice de réparation



Ces données sont mises à jour quotidiennement.

Le module Formations : notre expertise en ligne

Nous vous proposons des formations aux nouveaux produits et techniques. Vous avez accès à une formation payante par catégorie de produits (lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, appareil de cuisson...).



Vous nous confiez votre SAV ?

Nous vous proposons jusqu'à 5 ans de sérénité

La garantie de base GEM

Pour offrir à vos clients les garanties commerciales GEM BSH couvrant les pièces, la main d'œuvre et les déplacements, enregistrez leur contrat de garantie au moment de la vente sur www.gcplus.fr.

Ainsi, votre client reçoit un e-mail l'invitant à télécharger son certificat de garantie. Il pourra consulter, télécharger et imprimer son certificat à tout moment.

Toutes les données sont accessibles dans notre CRM pour une identification instantanée en cas d'appel, assurant une gestion efficace.

Une tranquillité pour votre client en cas de panne, une gestion simplifiée pour vous, une satisfaction globale.

Les extensions de garantie

D'un simple clic supplémentaire, vous pouvez ajouter des extensions de garantie jusqu'à 5 ans sur les appareils GEM enregistrés sur GCplus.

C'est une sérénité prolongée pour vous et vos clients, témoignant d'un partenariat solide entre nous.

C'est aussi une opportunité de générer une marge complémentaire.

Vous n'êtes pas encore inscrit sur GCplus ?

Si vous disposez d'un compte direct chez BSH, demandez votre identifiant et mot de passe d'accès par email en précisant votre N° de compte client BSH :

bsh.gcplus@bshg.com

Puis inscrivez-vous sur le site GCplus :

www.gcplus.fr

Si vous passez par un grossiste, contactez-le, il sera notre lien.

Pour toutes demandes d'informations, Contactez-nous :

E-MAIL : bsh.gcplus@bshg.com
TÉLÉPHONE : 01 49 48 24 10
(Ligne réservée aux professionnels)

Vous nous confiez votre SAV ?

Nous intervenons pour vous

Des techniciens expérimentés à votre service

Nos 60 techniciens BSH et les 166 centres techniques agréés, répartis dans toute la France, sont à votre service si vous n'avez pas la possibilité de réparer vous-même.

Interventions à domicile

Avant chaque intervention, nos conseillers réalisent un pré-diagnostic de la panne, facilitant ainsi aux techniciens la préparation des pièces nécessaires dès leur première visite.

Notre centre d'appels attribue les ordres de mission de manière équitable aux techniciens BSH et aux techniciens mandatés.

Un service Interventions :
100 % disponible

Nos conseillers accueillent vos clients du lundi au samedi par téléphone (au prix d'un appel local) ou en ligne **24h/24 et 7j/7**.

Bosch	01 40 10 11 00
Siemens	01 40 10 12 00
Gaggenau	01 40 10 42 12
NEFF	01 40 10 42 10
Viva	01 40 10 42 11

Réparations en atelier

Vous avez également la possibilité de déposer vos appareils pour réparation à notre comptoir SAV, ouvert du lundi au vendredi de 14h à 18h, à l'adresse suivante :

BSH Electroménager / Service Après-Vente

26, avenue Michelet
93400 Saint Ouen sur Seine
E-Mail : soa.atelier@bshg.com
Tél. : 01 40 10 42 15 (Prix d'un appel local)

Un service de qualité : Nos engagements !

Possibilité de réserver une intervention pour le GEM, du lundi au vendredi de 8h à 19h. Le samedi de 9h à 17h.
Des techniciens BSH et des centres techniques agréés sur toute la France :

- Délais d'intervention rapide, même le samedi avec un créneau d'intervention de 2h*
- 86% de nos réparations réussies à la 1^{ère} visite grâce au pré-diagnostic et à la préparation des pièces détachées
- Nos réparations sont garanties 12 mois.*
- Nos pièces sont disponibles pendant 15 ans** pour le GEM et 10 ans* pour le PEM, pour les produits fabriqués à partir de 2023
- 92 % des consommateurs sont satisfaits de nos services suite à une intervention à domicile. (Enquête NPS Intervention 2024)

NB : Nos techniciens BSH sont certifiés QualiRépar et peuvent vous permettre de bénéficier du Bonus Réparation, conformément aux conditions d'éligibilité établies par le gouvernement.

*Service disponible sur certaines régions

**Ceci s'applique aux pièces détachées indispensables à l'utilisation de l'appareil (à l'exclusion des pièces esthétiques, des accessoires et des pièces non stockables). La durée de disponibilité commence à courir à compter de la date de fabrication de l'appareil.



Vous nous confiez votre SAV ?

Vous réservez en ligne une intervention à domicile

Le service de réservation en ligne est la solution qui vous permet de planifier vos demandes d'interventions avec votre consommateur.

Les avantages de ce service :

- Réserver une intervention pour une demande de rendez-vous avec un technicien BSH* en accédant directement au calendrier des disponibilités, ou en envoyant une demande de rendez-vous au Centre Technique Agréé**.
- Recevoir une notification de confirmation de vos réservations.
- Suivre le statut de votre dossier en temps réel via Outbox dans « Mes réservations ».



Cette solution est disponible via Trade Place avec **vosre compte 04XXXX**.

Vous avez un compte BSH SAV ?

Connectez vous dès à présent à votre compte Trade Place sur <https://www.tradeplace.com/fr/>

- 1 Cliquez sur **Connexion**
- 2 Saisissez votre identifiant et votre mot de passe
- 3 Cliquez sur **Suivant**

Vous n'avez pas encore un compte Trade Place ?

- 4 Cliquez sur **S'enregistrer** et suivez les étapes.

*Dans les départements : Aisne (02), Alpes-Maritimes (06), Bouches-du-Rhône (13), Calvados (14), Eure (27), Finistère (29), Ile-et-Vilaine (35), Loire (42), Loire-Atlantique (44), Morbihan (56), Moselle (57), Nord (59), Oise (60), Pas-de-Calais (62), Bas-Rhin (67), Haut-Rhin (68), Rhône (69), Paris(75), Seine-Maritime (76), Seine-et-Marne (77), Yvelines (78), Somme (80), Territoire de Belfort (90), Essonne (91), Hauts-de-Seine (92), Seine-Saint-Denis (93), Val de Marne (94), Val-d'Oise (95).

**Dans tous les départements en dehors de ceux cités ci-dessus.



Pourquoi utiliser Home Connect ?

- Contrôlez tous vos appareils électroménagers depuis une seule appli.
- Installez-les en un clin d'œil : connectez vos appareils à votre mobile/tablette en quelques clics.
- Profitez de conseils personnalisés et de modules adaptés à vos appareils enregistrés
- Bénéficiez d'une assistance téléphonique dédiée pour l'appairage et l'utilisation de Home Connect
- En cas de souci, prenez le contrôle à distance de vos appareils (diagnostic à distance)

**Vous avez besoin de conseils
sur le fonctionnement et
l'appairage de nos produits ?**



**Notre hotline technique
dédiée aux professionnels**
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30
et de 14h à 17h

soa.technique@bshg.com

0 899 705 550 Service 0,40 €/min
+ prix appel

Vos consommateurs ont besoin d'aide ?



**Accueil Service
Consommateurs
Home Connect, conseils,
appairage...**
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h
et de 14h à 17h30

info.fr@home-connect.com

0 825 270 228 Service 0,20 €/min
+ prix appel



**Accueil Service
interventions à domicile
Home Connect**
8h-18h du lundi au vendredi
et le samedi 8h30-12h30

service.fr@home-connect.com

09 69 39 88 39

**Pour contrôler vos appareils connectés avec l'application
Home Connect, suivez ces trois étapes simples. Avant de
commencer, vérifiez que :**

- 1 Votre appareil est connecté à Internet là où il est installé.
- 2 Votre réseau domestique sans fil (WLAN) est opérationnel.
- 3 Votre appareil est déballé et correctement connecté avant de saisir vos données personnelles et de créer votre compte utilisateur.



Services aux professionnels

Service Assistance technique

Téléphone 0 899 705 550 Service 0,40 €/min
+ prix appel

E-mail soa.technique@bshg.com

Agora

Web www.agoraplus.com

Service de réservation en ligne dédiée aux professionnels

Web www.tradeplace.com

Service Formation

Téléphone 01 49 48 24 08

E-mail soa.formationst@bshg.com

Service Garantie

Téléphone 01 49 48 24 10

E-mail soa-service-garantie@bshg.com

Extension de Garantie

E-mail bsh.gcplus@bshg.com

E-mail www.gcplus.fr

Service Pièces Détachées et accessoires

Téléphone 0 899 705 550 Accès avec code à 10 chiffres
de 8h30 à 12h30 et de 14h
à 17h00

E-mail boutiquebsh@bshg.com

Services aux consommateurs

Service consommateurs

Bosch Gros électroménager 0 892 698 010

Siemens 0 892 698 110

Gaggenau 0 892 698 310

NEFF 0 892 698 210

Service 0,40 €/appel
+ prix appel

Service Accueil Interventions

Bosch 01 40 10 11 00

Siemens 01 40 10 12 00

Gaggenau 01 40 10 42 12

NEFF 01 40 10 42 10

Service Home Connect

Service Accueil Intervention

Téléphone 09 69 39 88 39

E-mail service.fr@home-connect.com

Service Consommateurs

Téléphone 0 825 270 228 Service 0,20 €/min
+ prix appel

E-mail info.fr@home-connect.com

Service Bosch Petit Electroménager

Bosch 01 40 10 42 15 (prix d'un appel local)

Sites internet de nos marques

www.bosch-home.fr
www.neff-home.com/fr/
www.siemens-home.bsh-group.com/fr/
www.gaggenau.com/fr/

SAS au capital de 10.675.000,00 euros - 26 avenue Michelet 93400 Saint-Ouen-sur-Seine

Ce guide est dédié à une utilisation professionnelle. BSH Electroménager se réserve le droit d'en modifier le contenu ou de le faire évoluer sans notification préalable. Les informations, photographies et descriptions sont fournies à titre purement indicatif, elles sont non contractuelles et ne sauraient engager la responsabilité de BSH Electroménager.

Le groupe BSH est titulaire d'une licence pour la marque Bosch, marque déposée par Robert Bosch GmbH et pour la marque Siemens, marque déposée par Siemens AG. Les marques NEFF, Gaggenau sont des marques déposées par BSH Hausgeräte GmbH.

© 2025 – Réalisé par BSH Electroménager, Saint-Ouen.