Reparatievoorwaarden huishoudapparaten

Deze voorwaarden inzake de reparatie van huishoudapparaten (**“Reparatievoorwaarden”**) zijn van toepassing op huishoudapparaten van BSH Huishoudapparaten B.V., met haar bezoekadres aan de Taurusavenue 36, 2132 LS in Hoofddorp, en met de website https://www.bsh-group.com/nl/ (**“BSH”**).

1. Bereik

1.1 Deze Reparatievoorwaarden hebben uitsluitend betrekking op reparaties van:
- Grote huishoudelijke apparaten van BSH, waarvoor reparatie bij de consument thuis plaatsvindt, zoals wasmachines, vaatwassers, koelkasten, vriezers en inbouw espresso volautomaten (**“Grote Huishoudapparaten”**); en
- Kleine huishoudelijke apparaten van BSH, zoals keukenmachines, allessnijders, handmixers, broodroosters, stofzuigers, koffiezetapparaten (ook Tassimo) en vrijstaande espresso volautomaten (**“Kleine Huishoudapparaten”**).

1.2 Grote Huishoudapparaten en Kleine Huishoudapparaten worden hierna gezamenlijk **“Huishoudapparaten”** genoemd.

1.3 De Reparatievoorwaarden gelden voor Huishoudapparaten die in Nederland aanwezig zijn (zie ook artikel 9).

2. Melding van defect, afspraak inplannen, Huishoudapparaat aanbieden

2.1 Indien een defect aan een Huishoudapparaat geconstateerd wordt, dan dient het Huishoudapparaat niet gebruikt te worden, zodat (verdere) schade of defecten voorkomen kunnen worden.

2.2 BSH raadt aan dat defecten aan **Grote Huishoudapparaten**, zo snel mogelijk na constatering van het defect, bij BSH gemeld worden via een van de volgende kanalen:
- Telefoon;
- E-mail;
- Online formulier;

De eindgebruiker kan de contactgegevens vinden in de “Service contacts” brochure, die is verstrekt op het moment van eerste aankoop van het Huishoudapparaat, of op de website van desbetreffende merk.

2.3 In het geval van defecten aan **Kleine Huishoudapparaten (met uitzondering van vrijstaande espresso volautomaten** – zie hiervoor artikel 2 lid 4) raadt BSH aan dat de consument contact opneemt met de partij die het Kleine Huishoudapparaat in eerste instantie heeft verkocht. Indien deze verkopende partij voor de reparatie naar BSH verwijst, dan:
- kan de consument het Kleine Huishoudapparaat ongefrankeerd opsturen naar het BSH Repaircenter Tiel, met postadres:

  Postadres:
  BSH Repaircenter Tiel
  Antwoordnummer 106
  4000 VB Tiel

- dient de consument een kopie van de aankoopbon en een omschrijving van het defect op te sturen samen met het Kleine Huishoudapparaat;
- dient de consument het Kleine Huishoudapparaat goed te verpakken ter voorkoming van schade;
- dient de consument aan te geven naar welk adres het Huishoudapparaat retour moet worden gestuurd;
- raadt BSH aan dat de consument het pakket waarmee het Kleine Huishoudapparaat wordt verstuurd, op eigen kosten verzekert. De reden hiervoor is dat het risico voor verzending bij de consument ligt;
- kan de consument het Kleine Huishoudapparaat ook in persoon langsbrengen bij het BSH Repaircenter Tiel (vergezeld door de aankoopbon en een omschrijving van het defect). Het adres is:

  Bezoekadres:
  BSH Repaircenter Tiel
  Lingewei 89
  4004 LH Tiel
  Openingstijden: op werkdagen van 8:00 tot 16:00

2.4 In het geval van defecten aan **vrijstaande espresso volautomaten** raadt BSH aan dat de consument telefonisch contact opneemt met BSH (via 088 424 4020) om een ophaal-afspraak in te plannen.

3. Onderzoek en kostenbegroting

3.1 Voor wat betreft **Grote Huishoudapparaten en Kleine Huishoudapparaten (met uitzondering van vrijstaande espresso volautomaten)** zal, alvorens de reparatie wordt verricht, de technicus een onderzoek uitvoeren naar de vermoedelijke oorzaak van het gemelde defect. Aan de hand hiervan zal hij een zo nauwkeurig mogelijke, gespecificeerde begroting maken van de totale reparatiekosten. Desgevraagd zal deze begroting door de technicus schriftelijk worden vastgelegd.

3.2 Voor de **vrijstaande espresso volautomaten** gelden vaste tarieven voor reparatie, die afhankelijk zijn van het model en de leeftijd van het apparaat. Deze tarieven zijn te vinden op de website van het betreffende merk.

3.3 Indien tijdens het uitvoeren van de reparatie van een Huishoudapparaat duidelijk wordt dat deze door redelijkerwijs niet te voorziene omstandigheden niet tegen het begrote bedrag kan worden uitgevoerd, of ook andere dan in de begroting voorziene reparaties noodzakelijk zijn, dan zal overleg met de consument plaatsvinden en een herziene kostenbegroting worden gemaakt.

3.4 Indien de consument niet akkoord gaat met het begrote bedrag, dan zal op verzoek van de consument het te repareren Huishoudapparaat, indien redelijkerwijs mogelijk, worden teruggebracht in de staat waarin het aan BSH werd aangeboden. Nadat dit is geschied, zullen alleen de onderzoekskosten aan de consument in rekening worden gebracht, dan wel een vooraf vastgesteld bedrag. Onze onderzoekskosten (vast tarief) zijn te vinden op de website van het betreffende merk.

4. De reparatie

4.1 Huishoudapparaten waarvan op het typeplaatje het E-nummer (typenummer), FD-nummer (fabricatienummer) en/of serienummer van het Huishoudapparaat verwijderd, gewijzigd of onleesbaar is, kunnen niet gerepareerd worden.

4.2 De reparatie aan **Grote Huishoudapparaten** zal zoveel mogelijk tijdens het eerste bezoek van de technicus bij de consument thuis worden uitgevoerd. Indien een vervolgbezoek nodig is om het Grote Huishoudapparaat in werkende staat te brengen, dan:
- zal direct, doch uiterlijk binnen één werkdag na het eerste bezoek, door de BSH Customer Service of door de technicus de datum voor een vervolgbezoek met de consument worden afgesproken;
- zal een vervolgbezoek zo snel mogelijk plaatsvinden; en
- zal voor een vervolgbezoek geen voorrijdtarief in rekening worden gebracht, tenzij de noodzaak voor dat vervolgbezoek aan de consument toe te schrijven is.

4.3 De tijd om **Kleine Huishoudapparaten** in het BSH Repaircenter Tiel te repareren bedraagt, na binnenkomst in het BSH Repaircenter in Tiel, in beginsel maximaal vijf werkdagen. Een indicatie van de maximale doorlooptijd is 20 werkdagen gerekend vanaf de dag van binnenkomst in het BSH Repaircenter in Tiel. Bij overschrijding van deze indicatieve maximale doorlooptijd kan BSH aan de consument een omruil voor het betreffende Kleine Huishoudapparaat voorstellen.

4.4 Een reparatie aan een Huishoudapparaat dient op zodanige wijze te worden uitgevoerd, dat het Huishoudapparaat daarna weer volledig voldoet aan de veiligheidsvoorschriften. Dit houdt onder meer in dat reparaties worden uitgevoerd door BSH geautoriseerde technici en met originele onderdelen.

5. Factuur, specificatie en betaling

5.1 Na de reparatie van een Huishoudapparaat ontvangt de consument een gespecificeerde factuur van BSH, met vermelding van onder meer type- en serienummer van het Huishoudapparaat, omschrijving van de diagnose, gebruikte materialen en een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden. De omschrijving kan niet op verzoek van de consument aangepast worden.

5.2 De betaling dient tegen afgifte van de factuur te geschieden door middel van:
- een bankbetaling per betaalpas/pinautomaat bij de technicus, na afronding van de reparatie; of
- betaling via een eenmalige machtiging na afronding van de reparatie; of
- overboeking via de bankrekening (onder vermelding van het factuurnummer), waarbij bijschrijving bij BSH binnen 10 dagen na de factuurdatum dient te geschieden.

5.3 Indien de consument kiest voor een andere methode dan een bankbetaling per betaalpas of een betaling via een eenmalige machtiging, dan kan BSH administratiekosten in rekening brengen.

5.4 Indien de consument niet aanwezig is op het afgesproken tijdstip of de reparatieafspraak op de dag zelf annuleert, zullen er annuleringskosten in rekening worden gebracht.

5.5 De partij die BSH, al dan niet via een derde partij (zoals de verkoper) heeft ingeschakeld om de reparatie te verrichten, is de partij die verantwoordelijk is voor de betaling. De consument (eindgebruiker) is derhalve in beginsel de partij die verantwoordelijk is voor de betaling, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6. Garantie op reparatie

6.1 Op elke uitgevoerde en betaalde reparatie aan:
- Grote Huishoudapparaten zal bij normaal huishoudelijk gebruik een garantie worden gegeven van 24 maanden vanaf het moment van de reparatie;
- Kleine Huishoudapparaten zal bij normaal huishoudelijk gebruik een garantie worden gegeven van 12 maanden vanaf het moment van de reparatie.

Deze garantie omvat het kosteloos, door een BSH technicus, uitvoeren van een nieuwe reparatie inzake hetzelfde defect als waarvoor de eerste reparatie heeft plaatsgevonden (**“Reparatiegarantie”**). Ter verduidelijking: de Reparatiegarantie is dus niet van toepassing op andere reparaties/defecten dan waarvoor de oorspronkelijke reparatie is verricht en waarvoor de Reparatiegarantie aldus dekking biedt.

6.2 Indien een consument een beroep wil doen op de Reparatiegarantie, dan dient hij de volgende documenten, op verzoek van BSH, te overleggen:
- de volledige en ongewijzigde aankoopbon met koop- en/of leverdatum van het Huishoudapparaat;
- de volledige, ongewijzigde en gespecificeerde reparatiebon(nen) van de voorgaande reparatie(s) aan het Huishoudapparaat.

6.3 BSH kan om aanvullend bewijs van aankoop, eerdere reparaties en/of om het garantiecertificaat verzoeken.

6.4 De rechten op grond van dit artikel 6 gelden naast de rechten die een consument heeft op basis van de wettelijke garantie jegens de partij bij wie de consument zijn product heeft gekocht (de verkoper). Onder de wettelijke garantie heeft de consument in bepaalde gevallen recht op kosteloze aflevering van iets dat ontbreekt aan het product, kosteloze reparatie of kosteloze vervanging van het product. Dit artikel 6 doet op geen enkele wijze afbreuk aan deze wettelijke rechten.

7. Vervanging van het Huishoudapparaat

7.1 Indien bij correct huishoudelijk gebruik:
- na driemaal uitvoeren van eenzelfde reparatie, hetzelfde defect opnieuw (voor de vierde keer) optreedt; en/of
- voor zover reparatie of vervanging van onderdelen van het Huishoudapparaat redelijkerwijs niet mogelijk is of redelijkerwijs niet van BSH gevergd kan worden (hetgeen in ieder geval zo zal zijn indien de kosten van het herstel meer dan 75% bedragen van de aankoopwaarde van het te repareren Huishoudapparaat of van een gelijkwaardig type);

dan kan BSH:
- indien de eindgebruiker hierom verzoekt, binnen een redelijke termijn, een zo gelijkwaardig mogelijk vervangend Huishoudapparaat aan de eindgebruiker aanbieden (omruil); of
- eenzijdig bepalen dat de koopovereenkomst met betrekking tot het Huishoudapparaat dat rechtstreeks bij BSH gekocht is, ontbonden wordt.

7.2 Bij ontbinding van de koopovereenkomst en bij vervanging (omruil) van een Huishoudapparaat kan BSH een door BSH te bepalen vergoeding aan de eindgebruiker in rekening brengen op basis van een te bepalen jaarlijks afschrijvingspercentage.

7.3 Een Huishoudapparaat dat omgeruild is zonder bijbetaling, wordt eigendom van BSH.

7.4 Indien er sprake is van een kosteloze vervanging van het Huishoudapparaat, dan zal de vervanging niet leiden tot het aanbreken van een nieuwe garantieperiode.

8. Vervanging van onderdelen

8.1 Onderdelen die vervangen zijn, worden aan de consument overhandigd, indien:
- de consument deze onderdelen wenst te houden; en
- de consument de nieuwe/vervangende onderdelen tegen betaling heeft verkregen.

8.2 Indien een garantie aanwezig is voor het Huishoudapparaat, dan eindigt de garantieperiode voor onderdelen tegelijk met de garantieperiode voor het Huishoudapparaat als geheel. Hierop geldt echter de uitzondering zoals genoemd in artikel 6 (de Reparatiegarantie).

9. Buitenland

9.1 De Reparatievoorwaarden en de Reparatiegarantie gelden niet voor een Huishoudapparaat dat zich in een ander land dan Nederland (**“Buitenland”**) bevindt.

9.2 In het Buitenland kunnen andere reparatie- en garantievoorwaarden gehanteerd worden. U kunt dit navragen bij de BSH vestiging in Nederland, de BSH vestiging in het Buitenland, of bij het verkooppunt waar u het Huishoudapparaat gekocht heeft.

9.3 Controleer of - bij verplaatsing naar het Buitenland - het Huishoudapparaat voldoet aan de technische vereisten (bijv. spanning, frequentie, gassoort, enz.) van het Buitenland, en geschikt is voor de aldaar heersende klimaatomstandigheden en omgevingscondities.

10. Overige informatie

10.1 BSH verwerkt persoonsgegevens in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Meer informatie over deze verwerking kunt u vinden op de website van BSH en de website van het betrokken BSH merk, onder “Privacy”.

10.2 Op deze Reparatievoorwaarden is Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG).

10.3 Deze Reparatievoorwaarden gelden voor reparaties aangevraagd vanaf de datum van inwerkingtreding van deze Reparatievoorwaarden. BSH kan op elk moment deze Reparatievoorwaarden wijzigen.