



Voorwaarden Fabrieksgarantie Huishoudapparaten

Deze voorwaarden inzake de fabrieksgarantie ("Voorwaarden") 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").

De rechten op grond van deze Voorwaarden gelden naast de rechten die u, als consument, heeft op basis van de wettelijke garantie jegens de partij bij wie u uw product heeft gekocht (de verkoper). Onder de wettelijke garantie heeft u in bepaalde gevallen recht op kosteloze aflevering van iets dat ontbreekt aan het product, kosteloze reparatie of kosteloze vervanging van het product. Deze Voorwaarden doen op geen enkele wijze afbreuk aan deze wettelijke rechten. Op basis van deze Voorwaarden geeft BSH garantie op huishoudapparaten ("Garantie") overeenkomstig hetgeen hieronder is aangegeven.

1. Verkrijging & duur

- BSH geeft Garantie op haar huishoudapparaten gedurende een periode van 24 maanden. Deze periode vangt aan op het moment van aflevering (of indien dat moment niet aangetoond kan worden: het moment van aankoop) van de huishoudapparaten aan de eerste eindgebruiker ("Garantieperiode"). De dekking gaat automatisch in.
- Gedurende de Garantieperiode worden gebreken aan een huishoudapparaat, die op een materiaal-, ontwerp en/of productiefout terug te voeren zijn, kosteloos door BSH verholpen. Hierbij geldt wel dat deze gebreken gedurende de Garantieperiode, en onmiddellijk na constatering ervan, bij BSH gemeld worden.
- Accu's van stofzuigers worden wel gedekt door deze Garantie.
- De Garantie ziet op "nieuwe huishoudapparaten". Hieronder wordt verstaan huishoudapparaten die, tot aan het moment van aflevering aan de eindgebruiker, niet gebruikt zijn. Huishoudapparaten die lichte beschadigingen bevatten maar niet zijn gebruikt, worden beschouwd als "nieuwe huishoudapparaten", en vallen aldus onder deze Garantie. Deze Voorwaarden gelden voor huishoudapparaten die door de eerste eindgebruiker zijn gekocht in of na januari 2026.

2. Uitsluitingen

Niet onder deze Garantie vallen:

- Huishoudapparaten die niet "nieuw" zijn (zie artikel 1 lid d);
- Gebreken in, of schade aan, een huishoudapparaat die voor of na de Garantieperiode aan BSH worden gemeld;
- Huishoudapparaten waarvan, op het moment van levering aan de eerste eindgebruiker, de productiedatum langer dan 4 jaar geleden is, waarbij het FD nummer van het apparaat leidend is;
- Gebreken in, of schade door, een huishoudapparaat als gevolg van gebruik in een niet-huishoudelijke omgeving en/of als gevolg van niet-huishoudelijk gebruik (met niet-huishoudelijk gebruik wordt onder meer bedoeld gebruik van een apparaat om omzet of winst te genereren);
- Accessoires;
- Gebreken aan het deurmantel (in geval van een wasmachine) en aan deurrubbers;
- (licht) Breekbare onderdelen van een huishoudapparaat zoals glas, kunststof en lampen;
- Te verwachten achteruitgang van functionaliteiten van het huishoudapparaat;
- Geringe afwijkingen van de gewenste eigenschappen van het huishoudapparaat, voor zover deze voor de waarde en de functionaliteit van het apparaat niet van belang zijn;
- Cosmetische schade zoals, maar niet beperkt tot, krassen, schrammen en deuken;
- Schade als gevolg van de chemische en elektrochemische inwerking van water en in het algemeen als gevolg van anormale omgevingsfactoren of contact met stoffen waartegen het huishoudapparaat niet anderszins bestand is;
- Gebreken aan, of schade door, een huishoudapparaat die terug te voeren zijn op de verplaatsing door of namens de eindgebruiker, onjuiste montage, onjuist gebruik, onjuiste bediening, onjuiste belasting, en/of niet-inachtname van de montage- of gebruiksinstructies van het apparaat;
- Gebreken aan, of schade door, een huishoudapparaat die terug te voeren zijn op verkeerd uitvoeren, of niet-uitvoeren, van de onderhouds- en reinigingsvoorschriften zoals aangegeven in de gebruiksinstructies van het apparaat;
- Schade doordat de gebruiker van het huishoudapparaat niet al het redelijkerwijs nodige heeft gedaan om verdere schade aan het apparaat of de omgeving te voorkomen, bijvoorbeeld door het apparaat te blijven gebruiken;
- Gebreken in, of schade door, een huishoudapparaat dat gerepareerd is door personen die daartoe niet door BSH gemachtigd waren en waardoor het gebrek of de schade veroorzaakt is;
- Gebreken in, of schade door, een huishoudapparaat dat is voorzien van reserveonderdelen of uitbreidingen of toebehoren anders dan originele producten van BSH en waardoor het gebrek of de schade veroorzaakt is;
- Huishoudapparaten waarvan op het typeplaatje het E-nummer (typenummer), FD-nummer (fabricatienummer) en/of serienummer van het apparaat verwijzende, gewijzigd of onleesbaar is;
- Huishoudapparaten van BSH die gekocht zijn bij een verkoper die gevestigd is buiten de EU/EFTA zone (zie ook artikel 8);
- Schade ontstaan buiten het huishoudapparaat, waaronder begrepen gevolgschade en indirecte schade;
- Verlies en beschadiging van het huishoudapparaat als gevolg van een gebeurtenis die gewoonlijk verzekerd is onder een uitgebreide inboedelverzekering.

3. Reparatie van apparaten

- Indien een huishoudapparaat onder de Garantie valt, dan worden ondeugdelijke onderdelen van dat apparaat kosteloos gerepareerd of kosteloos door deugdelijke onderdelen vervangen, naar keuze van BSH. Het starttarief, arbeidsloon en de kosten voor de benodigde onderdelen worden op grond van deze Garantie volledig vergoed.
- Vervangen onderdelen worden eigendom van BSH.

4. Vervanging van apparaten

- Voor zover reparatie of vervanging van onderdelen van het huishoudapparaat (zie artikel 3) redelijkerwijs niet mogelijk is of redelijkerwijs niet van BSH geveerd 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 apparaat of van een gelijkwaardig type), wordt - indien de eindgebruiker hierom verzoekt - door BSH binnen een redelijke termijn, een zo gelijkwaardig mogelijk vervangend apparaat geleverd.
- Daarnaast kan, indien het huishoudapparaat bij BSH gekocht is, BSH eenzijdig bepalen dat de koopovereenkomst met betrekking tot het huishoudapparaat ontbonden wordt.
- Het apparaat dat vervangen is, wordt eigendom van BSH.

5. Procedure Garantie

- Gebreken dienen gedurende de Garantieperiode, en onmiddellijk na constatering ervan, bij BSH gemeld te worden.
- Om een beroep te doen op de Garantie kan contact worden opgenomen met BSH via een van de volgende kanalen:
 - Telefoon;
 - E-mail;
 - Online formulier.
- De eindgebruiker kan de respectieve contactgegevens via QR-code vinden op de servicemap "Service Contacts en Garantievoorwaarden" die bij het huishoudapparaat wordt geleverd.
- Indien een eindgebruiker een beroep wil doen op deze Garantie, dan dient hij de volledige en ongewijzigde aankoopbon met koop- en/of leverdatum te overleggen. BSH kan om aanvullend bewijs van aankoop, eerdere reparaties en/of om het garantiencertificaat verzoeken.
- Apparaten waarvan vervoer redelijkerwijs mogelijk is (bijvoorbeeld kleine huishoudapparaten) en waarvoor aanspraak op de Garantie gemaakt wordt, dienen aan de dichtstbijzijnde klantenservice of klantenservicepartner van BSH overhandigd of kosteloos opgestuurd te worden. Een aanspraak op reparatie ter plaatse is slechts mogelijk voor huishoudapparaten waarvoor vervoer redelijkerwijs niet mogelijk is.

6. Consequentie van Garantie

Indien succesvol een beroep wordt gedaan op deze Garantie, dan leidt dit niet tot verlenging van de Garantieperiode en vormt dit evenmin het begin van een nieuwe Garantieperiode. De Garantieperiode voor ingebouwde onderdelen eindigt tegelijk met de Garantieperiode voor het huishoudapparaat als geheel.

7. Overige vorderingen

Afgezien van vorderingen voortvloeiend uit de wettelijke garantie of andere garanties die de eindgebruiker heeft gesloten, zal de eindgebruiker niet gerechtigd zijn op andere claims dan genoemd in deze Voorwaarden.

8. Buitenland

Indien een huishoudapparaat naar een ander land ("Buitenland") verplaatst wordt, dan geldt deze Garantie niet meer voor dat huishoudapparaat. In het Buitenland kunnen andere garantievoorwaarden gehanteerd worden. U kunt dit navragen bij de BSH vestiging in uw land, de BSH vestiging in het Buitenland, of bij het verkooppunt waar u het huishoudapparaat gekocht heeft. 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.

9. Overige informatie

- 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".
- Op deze Garantie is Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG).
- De klantenservice van BSH en haar servicepartners staan ook na afloop van uw Garantie graag tot uw beschikking. U kunt contact opnemen via de gegevens zoals genoemd in artikel 5.