

BSH service proces voor CP toestellen

Geldig voor de toestellen buiten de wettelijke waarborgperiode

Alle toestellen die niet langer door de wettelijke waarborgperiode gedekt worden, kunnen voor herstelling in onze werkplaats aangeboden worden volgens de geldende tarieven.

- BSH kan het toestel ophalen via het voorgedrukte formulier of de aanvrager kan het toestel naar de werkplaats opsturen (kosten ten zijnen laste)
- BSH zal steeds een bestek opmaken vooraleer over te gaan tot herstelling.
- Bij weigering van het bestek zullen zowel de bestekkosten als de transportkosten overgemaakt worden aan de aanvrager.

Geldig voor toestellen binnen de wettelijke waarborg periode

Volgende productgroepen worden hersteld in de werkplaats van BSH:

- Vrijstaande Espressotoestellen
- Stoomgeneratoren
- Sledestofzuigers
- Steelstofzuigers
- Keukenrobots
- Foodprocessors

Alle andere CP-toestellen* worden omgeruild maar een terugzending van het defecte toestel wordt georganiseerd teneinde de panne na te kijken. In geval van verschil met de initiële aanvraag, zal er contact opgenomen worden om de reden te kennen.

Zie bijlage: Garantieprocedure betreffende de reparaties van « klein huishoudelectro » en espressomachines.

* Inbouw espressotoestellen worden door de buitendiensttechnici hersteld.

Communicatiekanalen

- Proces: reparatie
 - E-mail: bru-repairs@bshg.com
 - Tel: 02/4757100
- Proces: omruiling
 - E-mail: bru-ServiceSupport@bshg.com
 - Tel: 02/4757183

Documenten

Garantieprocedure betreffende de reparaties van « klein huishoudelectro » en espressomachines

1) Inbouw espressomachines

Deze worden rechtstreeks bij de consument gerepareerd door onze buitendienst specialisten. U kunt online een afspraak maken via Tradeplace, internet of ons contact center contacteren (e-mail : bru-repairs@bshg.com; tel: 02/475.71.00)

2) Vrijstaande espressomachines, Stoomgeneratoren, Slede- en Steelstofzuigers, Keukenrobots en Foodprocessor.

- Reparatie uitgevoerd binnen onze werkplaats
- Onze gespecialiseerde logistieke partner is de firma BPS (gebruik van speciale boxen voor de espressomachines)
- Elke geregistreerde aanvraag bij ons voor 14u, wordt de volgende dag afgehaald.

Ons Contact Centre staat ter beschikking om de afhaling van het toestel bij u of bij uw klant in te plannen (e-mail : bru-repairs@bshg.com; tel: 02/475.71.00)

3) Andere « klein huishoudelectro » toestellen

Om de procedure te vergemakkelijken alsook om snel te reageren naar alle klanten, organiseren wij eveneens voor deze toestellen een rechtstreekse omruiling naar onze professionele klanten tijdens de garantieperiode.

Binnen de 2 dagen na ontvangst van uw aanvraag, zal een omruiling georganiseerd worden. Onze logistieke partner Jost Group zal u **een nieuw toestel leveren en** een terugzending van het defect toestel zal georganiseerd worden om de panne na te kijken.

In geval van verschil met de initiële aanvraag, zullen wij u contacteren om de reden te kennen.

Defecte en/of ontbrekende onderdelen en/of toebehoren die vervangbaar zijn zonder gebruik van gereedschap kunnen géén aanleiding zijn voor de omruiling van een volledig toestel. In dergelijke gevallen zal enkel het defecte onderdeel/toebehoren kosteloos worden geleverd!

4) Diverse punten, Opmerkingen

U moet een verschillend formulier voor elk toestel invullen en steeds een kopie van het verkoopdocument van de consument opsturen.

Wij maken ervan gebruik om de eindklant te onderwerpen aan eventuele tevredenheidsenquêtes betreffende deze procedure.

Voor elk dossier betreffende een betalende reparatie, zal een analyse uitgevoerd worden door een technisch specialist en een reparatiebestek zal opgesteld worden.

B/S/H biedt garantie op haar toestellen volgens onderstaande voorwaarden

Uitreksel van de BSH garantievoorwaarden (de volledige voorwaarden werden op de website van de respectievelijke merken gepubliceerd):

1) In overeenstemming met de onderstaande voorwaarden herstelt BSH kosteloos alle aantoonbare materiaal- en/of productiefouten wanneer BSH hiervan onmiddellijk na de vaststelling ervan in kennis werd gesteld en binnen de 24 maanden (12 maanden voor professioneel of daarmee gelijkstaand gebruik) na de levering ervan aan de consument. Wanneer het defect verschijnt binnen de 6 maanden na de levering, wordt het geacht een materiaal of productiefout te zijn.

2) De garantie is niet van toepassing op kwetsbare onderdelen (bv. glas, kunststof, rubber of gloeilampen), defecten ontstaan door onzorgvuldig gebruik of onbeduidende afwijkingen die niet relevant zijn voor het gebruik van het toestel. Verder behelst de garantie geen transportschade die buiten de verantwoordelijkheid van BSH is ontstaan, schade door natuurlijke slijtage, verkeerd gebruik, gebrekking onderhoud, het niet in acht nemen van de gebruiks- of montageaanwijzingen of schade veroorzaakt door veranderingen of reparaties door de consument of derden.

3) De garantie geldt evenmin voor schade veroorzaakt door:

- een verkeerde elektrische aansluiting
- chemische en elektrochemische inwerking van water
- abnormale milieuomstandigheden in het algemeen
- indien het toestel gebruikt wordt waarvoor het niet voorzien is
- contact met agressieve stoffen.

Voor elk toestel dat zich **binnen de waarborgperiode** bevindt maar dat normaal werkt volgens de normen van de fabrikant is de fabriekswaargborg niet van toepassing. Er zal een forfaitair bedrag aangerekend worden om de logistieke en administratieve kosten te dekken.

Versie 07/2017

Aanvraag tot omruiling klein huishoudelectro

Aan: **SERVICE SUPPORT**
E-mail: bru-servicesupport@bshg.com

VOLLEDIG EN DUIDELIJK IN TE VULLEN AUB

Naam van de firma :

Klantnummer:

Adres :

Postcode / Plaats:

Tel.:

E-mail :

Naam van de consument :

Adres :

Postcode / Plaats :

Tel.:

E-mail :

Aankoopdatum van de consument (*) :

() Vergeet niet om een kopie van het aankoopdocument bij te voegen*

Uw referentie : (informatie, gebruikt voor de omruiling en eventuele afhaling) :

Defect toestel E-nr. :

FD-nr + serie nr. :

Omschrijving van het probleem:

(voor de Espressomachines, Stoomgeneratoren, Slede- en Steelstofzuigers, Keukenrobots en foodprocessors: zie punten 1 en 2 alsook het speciaal formulier voor aanvraag tot afhaling)

Aanvraag tot afhaling voor reparatie: Vrijstaande Espresso, Slede- en Steelstofzuigers, Stoomgeneratoren, Keukenrobots en Foodprocessors

Aan: BSH Home Appliances
E-mail: bru-repairs@bshg.com
Tel: **02/475.71.00**

VOLLEDIG EN DUIDELIJK IN TE VULLEN AUB

Naam van de firma :

Klantnummer:

Adres :

Postcode / Plaats:

Tel.:

E-mail :

Adres afhaling:

Naam van de consument :

Adres :

Postcode / Plaats :

Tel.:

E-mail :

Aankoopdatum van de consument (*) :

(*) *Vergeet niet om een kopie van het aankoopdocument bij te voegen*

Uw referentie :

Defect toestel E-nr. :

FD-nr + serie nr. :

Omschrijving van het probleem: