

Processus BSH Customer service pour appareils CP

Valable pour des appareils en dehors de la période de garantie légale

Tous les appareils qui ne sont plus couverts par la période de garantie légale, peuvent être réparés dans notre atelier selon les tarifs en vigueur.

- BSH peut venir chercher l'appareil suite à la réception du formulaire standard ou le demandeur peut envoyer l'appareil à l'atelier (frais à sa charge)
- BSH rédigera toujours un devis avant d'effectuer la réparation.
- Lors d'un refus du devis, les frais de devis ainsi que les frais de transport seront à la charge du demandeur.

Valable pour des appareils pendant la période de garantie légale

Les groupes de produit suivants sont réparés dans l'atelier de BSH:

- Appareils Espresso Pose-libre
- Générateurs de vapeur
- Aspirateurs-traineaux
- Aspirateurs-balais
- Robots de cuisine
- Robots compacts

Tous les autres appareils CP * sont directement échangés, mais un retour de l'appareil défectueux est organisé afin de contrôler la défektivité. En cas de discordance avec la demande initiale, un contact sera établi afin d'en comprendre la raison.

Voir l'annexe: Procédure de garantie concernant les réparations des appareils "Petit électroménager" et machines à espresso.

* Les appareils espresso encastrables sont réparés par les techniciens itinérants.

Canaux de communication

- Processus: réparation:
 - E-mail: bru-repairs@bshg.com
 - Tél: 02/4757100
- Processus: échange:
 - E-mail: bru-ServiceSupport@bshg.com
 - Tél: 02/4757183

Documents

Version 07/2017

Procédure de garantie concernant les réparations des appareils « petit électroménager » et des machines espresso

1) Machines espresso encastrables

Celles-ci sont réparées directement chez le consommateur par nos spécialistes itinérants.
Vous pouvez prendre le rendez-vous online via Tradeplace, internet ou en contactant notre contact center
(email : bru-repairs@bshg.com; tél: 02/475.71.00)

2) Machines espresso pose libre, générateurs de vapeur, aspirateurs-traineaux, aspirateurs-balai, robots de cuisine, Robots compacts

- Réparation effectuée au sein de notre atelier
- Notre partenaire logistique spécialisé est la société BPS (utilisation de box spéciaux uniquement pour les machines espresso)
- Toute demande enregistrée chez nous avant 14h, est enlevée le lendemain.

Notre Contact Centre est à votre disposition pour planifier l'enlèvement de l'appareil chez vous ou chez votre client
(email : bru-repairs@bshg.com; tél: 02/475.71.00)

3) Autres appareils « petit électroménager »

Afin de faciliter la procédure ainsi que de répondre très vite à toute la clientèle, nous organisons pour ces appareils un échange direct envers notre clientèle professionnelle pendant la période de garantie.

Dans les 2 jours suivant la réception de votre demande, un échange sera organisé. Notre partenaire logistique Jost Group vous **livrera un nouvel appareil** et un retour de l'appareil défectueux sera également organisé afin de contrôler la défektivité.
En cas de discordance avec votre demande initiale, nous vous contacterons afin d'en comprendre la raison.

Des pièces et/ou des accessoires défectueux et/ou manquants qui sont remplaçables sans utilisation d'un outil ne peuvent pas conduire à l'échange d'un appareil complet. Dans ces cas uniquement, la pièce et/ou l'accessoire sera (seront) livré(s) gratuitement !

4) Divers, Remarques

Vous devez remplir un formulaire différent pour chaque appareil et toujours envoyer une copie du document de vente du consommateur.

Nous nous permettons d'impliquer le client final à d'éventuelles enquêtes de satisfaction concernant cette procédure.

Pour tout dossier concernant une réparation payante, une analyse sera effectuée par un spécialiste technique et un devis de réparation sera établi.

B/S/H offre une garantie sur ses appareils selon les conditions suivantes :

Extrait des conditions de garantie BSH (les conditions complètes sont publiées sur le site web de nos marques respectives) :

1) Conformément aux conditions reprises ci-dessous, BSH assure sans frais la réparation de tous les vices matériels et/ou de fabrication démontrables, pour autant que BSH ait été informée desdits vices immédiatement après leur constatation et dans les 24 mois (12 mois pour une utilisation professionnelle ou assimilée) après la livraison de l'appareil au consommateur. Si le problème survient dans les 6 mois après la livraison, il est supposé s'agir d'un vice matériel et/ou de fabrication.

2) La garantie ne s'applique pas aux composants fragiles sensibles (par ex. le verre, le plastique, le caoutchouc ou des ampoules), les défektivités à la suite d'une utilisation négligente ou sur des défauts minimes et insignifiants pour l'utilisation de l'appareil. Par ailleurs, la garantie ne couvre pas les dégâts de transport qui ne relèvent pas de la responsabilité de BSH, ni les dégâts dus à l'usure normale, à une mauvaise utilisation, à un défaut d'entretien, au non-respect des indications d'utilisation ou de montage et à des modifications ou réparations entreprises par le consommateur ou par des tiers.

3) La garantie ne s'applique pas non plus aux dégâts causés par :

- un mauvais raccordement électrique ;
- une réaction chimique ou électrochimique provoquée par l'eau ;
- des contraintes environnementales anormales en général ;
- une utilisation de l'appareil d'une manière inadaptée ;
- un contact avec des matières hostiles ;

Si **dans la période de garantie**, l'appareil s'avère fonctionner normalement d'après les normes du fabricant, la garantie d'usine n'est pas d'application. Un montant forfaitaire sera donc facturé pour couvrir les frais logistiques et administratifs.

Version 07/2017

Demande d'échange petit électroménager

A: **SERVICE SUPPORT**
Mail: bru-servicesupport@bshg.com

A REMPLIR ENTIEREMENT ET CLAIREMENT S.V.P.

Nom de la société :

Numéro de client :

Adresse :

Code postal / Localité :

Tél. :

Email :

Nom du consommateur :

Adresse :

Code postal / Localité :

Tél. :

Email :

Date d'achat du consommateur (*) :

() N'oubliez pas de joindre une copie du document d'achat du consommateur*

Votre référence : (information utilisée pour l'échange et l'enlèvement) :
.....

Appareil défectueux E-nr:

N° FD + n° de série:

Description du problème:

(pour les machines à Espresso, Aspirateurs-trainaux et Aspirateur-balai, Générateurs de vapeur, Robots de cuisine, Robots compacts: voir points 1 et 2, ainsi que le formulaire spécial pour demande d'enlèvement)

Demande d'enlèvement pour réparation: Machines Espresso pose libre, Générateurs de vapeur, Aspirateurs- traîneaux et Aspirateurs-balai, Robots de cuisine, Robots compacts

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

A REMPLIR ENTIEREMENT ET CLAIREMENT S.V.P.

Nom de la société :

Numéro de client :

Adresse :

Code postal / Localité :

Tél. :

Email :

Adresse d'enlèvement

Nom du consommateur :

Adresse :

Code postal / Localité :

Tél. :

Email :

Date d'achat du consommateur (*) :

(*) N'oubliez pas de joindre une copie du document d'achat du consommateur

Votre référence :

Appareil défectueux (E-nr):

N° FD + n° de série:

Description du problème:

.....