Algemene voorwaarden voor verkoop - reparaties & onderhouden
Deze voorwaarden gelden voor alle betalende interventies van elektrische huishoudtoestellen, die door BSH Home Appliances NV (BSH) worden uitgevoerd. Deze voorwaarden gelden niet voor reparaties onder garantie. De klant erkent deze voorwaarden te hebben gelezen en te aanvaarden.

1. Plaats van uitvoering van interventies - Transport van de toestellen
a) Draagbare toestellen worden alleen hersteld in de werkplaats van BSH.
b) Stationaire toestellen worden bij de klant hersteld.
c) Op vraag van de klant zal BSH het draagbare toestel bij de klant ophalen (en ook terugbrengen) op kosten en voor risico van de klant. De tarieven van BSH staan vermeld op de website: www.gaggenau.com/be/nl
BSH aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor transportschade, behalve in geval van opzet of een zware fout vanwege BSH.

2. Opstellen van een offerte, controle van het toestel
a) Wanneer een reparatie van een stationair toestel vereist is, zal op vraag van de klant eerst een offerte worden opgesteld. Wanneer de klant geen offerte heeft gevraagd, vindt de reparatie pas plaats na een controle waarbij kan worden vastgesteld dat de reparatie eventueel wordt uitgesteld of geweigerd. Als een reparatie om technische of economische redenen niet mogelijk is, kan de klant tegen betaling een omruiling worden aangeboden. In geval van een reparatie van een draagbaar toestel in de werkplaats van BSH wordt een vaste herstelforfait gehanteerd waarop de klant zijn akkoord geeft vooraleer een afhaling/levering te regelen.
b) De bezoekkosten bij de klant zijn altijd betaalbaar.
Wanneer de klant de offerte niet aanvaardt, ontvangt de klant een aankoopbon. Bij aanvaarding van de offerte binnen de geldigheidsperiode van de aankoopbon, zal een forfaitair bedrag afgetrokken van de prijs van de reparatie en is de aankoopbon niet langer geldig.
c) In geval van een reparatie van een stationair toestel waarbij de kosten voor de reparatie te hoog zijn, zijn de reeds uitgevoerde werken betaalbaar en ontvangt de klant een aankoopbon.
d) De offerte is een maand geldig (na de offertedatum).
e) De aankoopbon is geldig bij aankoop van een nieuw elektrisch huishoudtoestel bij een van onze erkende verkopers en van hetzelfde merk. Het bedrag van de aankoopbon zal worden gestort op de bankrekening van de klant indien hij BSH uiterlijk 6 maanden na de datum op de offerte deze aankoopbon bezorgt samen met een kopie van de factuur van het nieuwe toestel en een kopie van het reparatieverslag.

3. Uitvoering van de reparatie
a) In geval van een reparatie bij de klant, moet in gemeenschappelijk overleg een datum voor het bezoek van de technicus worden vastgelegd. Indien de klant niet aanwezig is op de afgesproken datum, betaalt hij een vaste verplaatsingsvergoeding. De verplaatsingsvergoeding staat vermeld op de website www.gaggenau.com/be/nl
b) Indien de technicus tijdens de uitvoering van de reparatie onverwachte defecten vaststelt, dient BSH hiervoor een nieuwe of aanvullende offerte op te stellen.
c) Indien tijdens de reparatie blijkt dat de reparatie onzeker of financieel ongunstig voor de klant zou uitvallen wegens omstandigheden die BSH bij de controle van het toestel of bij het opstellen van de offerte onmogelijk kon inschatten, behoudt BSH zich het recht voor om de uitvoering van de reparatie te weigeren. In dat geval geldt artikel 2c.
d) Indien na aanvaarding van de offerte blijkt dat een (of meerdere) onderdelen niet meer beschikbaar zijn, geldt artikel 2c.
e) De vervangen onderdelen worden eigendom van BSH, behalve indien de klant bij zijn bestelling uitdrukkelijk heeft gevraagd om deze onderdelen terug te krijgen. Bij standaard vervangingen of reparaties onder garantie is dit echter onmogelijk.

4. Prijs van de reparatie
a) Een reparatie waarvoor geen offerte werd opgesteld, gebeurt volgens het tarief dat geldig is op de dag waarop de reparatie wordt uitgevoerd. De tarieven van BSH staan vermeld op de website: www.gaggenau.com/be/nl
b) Voor een reparatie na een offerte gelden de volgende bepalingen:
1° Indien de klant de offerte onmiddellijk of uiterlijk binnen de maand aanvaardt, zal de reparatie worden uitgevoerd in overeenstemming met de voorwaarden van de offerte (uitgezonderd artikel 3c, 3d, 3e).
2° Indien de klant de offerte na deze termijn aanvaardt, zal de reparatie worden uitgevoerd volgens de geldende tarieven op de dag van de reparatie.

SA BSH Home Appliances NV
Rue Henri-Joseph Genesse
1/Henri-Joseph Genessestraat 1
B – 1070 Bruxelles - Brussel

Internet: www.gaggenau.com

Herstellingen / Réparations:
Tel.: 02/475.70.08
E-mail: bru-repairs@bshg.com

Onderdelen / Pièces détachées:
Tel.: 02/475.70.08
E-mail: bru-spareparts@bshg.com

RPR Brussel / RPM Bruxelles
0465.054.226
BTW Nr/N° TVA : BE 465.054.226
KBC: 482-9100031-39
Fortis: 001-3650100-66

Versie / Version : 09/2026

3° Indien het toestel tussen het ogenblik dat de offerte werd opgesteld en de uitvoering van de reparatie bij de klant is blijven staan, zal de technicus een nieuwe controle uitvoeren. Indien nodig, bv. indien de technicus een andere fout of nieuwe sporen van slijtage vaststelt, moet hij een nieuwe offerte opstellen of de reparatie weigeren.

5. Onderhoud uitgevoerd door een technicus van BSH
a) Het onderhoud uitgevoerd door een technicus van BSH stelt de klant niet vrij van zijn verplichting om het toestel regelmatig te onderhouden en kan in geen geval als een vernieuwing van het toestel beschouwd worden.
b) Het onderhoud wordt enkel en alleen uitgevoerd op het toestel zelf. De installatie wordt niet gecontroleerd.
c) De taken uitgevoerd door de technicus zijn zichtbaar op de website: www.gaggenau.com/be/nl
d) Indien de technicus tijdens het onderhoudsproces merkt dat er bepaalde onderdelen vervangen moeten worden, stelt BSH een aanvullende offerte op.
e) Het vervangen van verbruiksonderdelen tijdens het onderhoud kan voorgesteld worden en wordt de klant extra aangerekend.

6. Prijs van het onderhoud
a) Een onderhoud waarvoor geen offerte werd opgesteld, gebeurt volgens het tarief dat geldig is op de dag waarop het onderhoud wordt uitgevoerd. De tarieven van BSH staan vermeld op de website: www.gaggenau.com/be/nl
b) Voor een onderhoud na een offerte gelden de volgende bepalingen:
1° Indien de klant de offerte binnen de 6 maand aanvaardt, zal het onderhoud worden uitgevoerd in overeenstemming met de voorwaarden van de offerte (uitgezonderd artikel 5d, 5e).
2° Indien de klant de offerte na deze termijn aanvaardt, zal het onderhoud worden uitgevoerd volgens de geldende tarieven op de dag van het onderhoud.

7. Betaling
a) Interventies moeten contant worden betaald bij het plaatsen van de bestelling of uiterlijk vóór de levering, overeenkomstig de Algemene Voorwaarden voor verkoop op afstand die aan de klant worden meegedeeld bij het plaatsen van de bestelling.
b) Als betaling niet vereist is op het moment dat de bestelling wordt geplaatst of vóór de levering, moet deze plaatsvinden binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum. Indien de Klant niet op de vervaldatum betaalt, zal BSH de Klant kosteloos een extra termijn van 14 kalenderdagen gunnen om de schuld te vereffenen, bovenop het nog openstaande bedrag, en zal BSH rente in rekening brengen over het openstaande bedrag tegen de geldende wettelijke rente. Daarnaast heeft BSH het recht om een vast bedrag in rekening te brengen ter dekking van de kosten van minnelijke incasso van: a) 20 euro als het openstaande bedrag lager is dan of gelijk is aan 150 euro; b) 30 euro verhoogd met 10% van het openstaande bedrag op het gedeelte tussen 150,01 en 500 euro als het openstaande bedrag tussen 150,01 en 500 euro is; c) 65 euro verhoogd met 5% van het openstaande bedrag op het gedeelte boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het openstaande bedrag hoger is dan 500 euro.

8. Reparatiegarantie
De reparatie wordt gedurende 24 maanden gegarandeerd op het vervangen onderdeel, werkuren en verplaatsingskosten. De klant kan zich in geen geval op deze garantie beroepen voor storingen die niets te maken hebben met het voorwerp van de oorspronkelijke reparatie.

Uitgesloten van deze garantie zijn interventies/onderdelen ten gevolge van verkeerd gebruik, niet huishoudelijk gebruik, vervuilingsoorzaken en/of herhaalde schade aan kwetsbare onderdelen zoals glas of kunststof en elektrische verlichting.

9. Garantie op het onderhoud uitgevoerd door een BSH technicus
De interventie voor een onderhoud verlengt de garantieperiode van het toestel niet en biedt ook geen aanvullende garantie. Het onderhoud zorgt voor een langere levensduur van de toestellen en verzekert de beste resultaten met een optimaal rendement.

10. Herroepingsrecht
Indien de Klant kiest voor een betalende omruiling, heeft de Klant het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen deze aankoop te herroepen. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant BSH via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van de beslissing de aankoop te herroepen. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het de mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken. Gevolgen van de

SA BSH Home Appliances NV
Rue Henri-Joseph Genesse
1/Henri-Joseph Genessestraat 1
B – 1070 Bruxelles - Brussel

Internet: www.gaggenau.com

Herstellingen / Réparations:
Tel.: 02/475.70.08
E-mail: bru-repairs@bshg.com

Onderdelen / Pièces détachées:
Tel.: 02/475.70.08
E-mail: bru-spareparts@bshg.com

RPR Brussel / RPM Bruxelles
0465.054.226
BTW Nr/N° TVA : BE 465.054.226
KBC: 482-9100031-39
Fortis: 001-3650100-66

Versie / Version : 09/2026

herroeping: Als de Klant de overeenkomst herroept, ontvangt de Klant binnen de 14 dagen na de herroeping alle betalingen die zij/hij tot op dat moment heeft gedaan, inclusief de standaard transportkosten. BSH betaalt de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zal BSH de Klant voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening brengen. BSH behoudt zich het recht voor om geen cash terugbetalingen te verrichten.
BSH heeft het recht de terugbetaling uit te stellen tot BSH de goederen heeft teruggekregen, of de Klant heeft aangetoond dat de Klant de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt. De kosten voor het terugsturen zijn afhankelijk van de aard van het toestel en zullen ten laste zijn van de Klant. BSH zal bij ontvangst van de mededeling om de overeenkomst te herroepen ofwel de goederen terug te nemen de klant informeren over de kosten van terugname en op welke wijze deze zullen teruggenomen worden. Na het verstrijken van de termijn van 14 kalenderdagen wordt de levering geacht aanvaard te zijn door de Klant. Er zijn geen uitzonderingen op het herroepingsrecht van toepassing.

11. Bescherming persoonsgegevens

BSH verzamelt de persoonsgegevens van de Klant onmiddellijk tijdens de aanvraag voor reparatie of de aanvaarding van de offerte.
BSH als verwerkingsverantwoordelijke verwerkt de persoonsgegevens van de Klant met als doeleinde haar contractuele verplichtingen te kunnen uitvoeren voortvloeiende uit de aanvraag tot reparatie en, indien nodig, met marketing doeleinden voor dewelke de Klant geldig zijn toestemming heeft gegeven.
De Klant heeft het recht op inzage in zijn persoonsgegevens, rectificatie, gegevenswissing, de beperking van de verwerking ervan alsook het recht om tegen de verwerking bezwaar te maken. De Klant heeft eveneens het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dit wil zeggen het recht om alle persoonsgegevens die de Klant heeft verstrekt te ontvangen in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen en het recht om die gegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen zonder daarbij gehinderd te worden door BSH. Om deze rechten te kunnen uitoefenen, dient het webformulier ingevuld te worden op https://datarequest.bsh-group.com. De Klant kan ook een email richten aan Data-Protection-BE@bshg.com of een brief sturen op het bovenvermelde adres van BSH. De Klant heeft daarenboven het recht om klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming.
Voor alle bijkomende informatie met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, kan de privacyverklaring geraadpleegd worden op: https://www.bsh-group.com/be/nl/gegevensbescherming.

12. Bevoegde rechtbank

Deze voorwaarden en de juridische gevolgen die hiervan het gevolg zijn vallen uitsluitend onder het Belgische recht. Geschillen als gevolg van deze algemene voorwaarden zijn de bevoegdheid van het gerechtelijk arrondissement naar keuze van de eiser zoals bepaald in artikel 624 van het Belgische Gerechtelijk Wetboek

SA BSH Home Appliances NV
Rue Henri-Joseph Genesse
1/Henri-Joseph Genessestraat 1
B – 1070 Bruxelles - Brussel

Internet: www.gaggenau.com

Herstellingen / Réparations:
Tel.: 02/475.70.08
E-mail: bru-repairs@bshg.com

Onderdelen / Pièces détachées:
Tel.: 02/475.70.08
E-mail: bru-spareparts@bshg.com

RPR Brussel / RPM Bruxelles
0465.054.226
BTW Nr/N° TVA : BE 465.054.226
KBC: 482-9100031-39
Fortis: 001-3650100-66

Versie / Version : 09/2026