GAGGENAU

Conditions de vente - réparations & entretiens

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les interventions payantes sur des appareils électroménagers effectuées par le Service de BSH Home Appliances SA (BSH). Les présentes conditions ne s'appliquent pas aux réparations sous garantie. Le client reconnaît avoir lu les présentes conditions et déclare accepter toutes les dispositions et conditions.

1. Lieu d'exécution des interventions – Transport des appareils

a) Les appareils portables sont uniquement réparés à l'atelier de BSH.

b) Les appareils à service stationnaire sont réparés chez le client.

c) A la demande du client, BSH se chargera de l'enlèvement et/ou du retour de l'appareil portable du client aux frais du client, à ses risques et périls. Les tarifs de BSH sont publiés sur le site web: www.gaggenau.com/be/fr

La BSH décline toute responsabilité en cas de dommage de transport, sauf quand BSH a agi délibérément ou quand BSH a commis une erreur grave.

2. Etablissement d'un devis - Vérification de l'appareil

a) Lors d'une réparation à faire sur un appareil stationnaire, un devis sera établi sur la demande du client. Si le client n'a pas demandé qu'un devis soit établi, la réparation sera toujours précédée d'une vérification qui peut entraîner la suspension ou le refus de la réparation. Si la réparation n'est pas possible pour des raisons techniques ou économiques, un échange payant peut être proposé au client. Lors d'une réparation sur un appareil portable un forfait de réparation sera appliqué qui doit être approuvé par le client avant de organiser l'enlèvement/la livraison.

b) Les frais de visite chez le client sont toujours payants..

En cas de non acceptation du devis un bon d'achat est remis ou envoyé au client. En cas d'acceptation du devis pendant la période de validité du bon d'achat, un montant forfaitaire sera déduit du prix de la réparation et le bon d'achatne sera plus valable.

c) Lors d'une réparation à faire sur un appareil stationnaire et dans le cas où les frais de remise en état paraissent trop élevés, les travaux déjà exécutés sont payables et un bon d 'achat est remis au client.

d) Le devis est valable 1 mois (date d'établissement).

e) Le bon d'achat est valable sur l'achat d'un nouvel appareil électroménager chez un de nos revendeurs agréés et de la même marque. Le montant du bon d'achat sera versé sur le compte bancaire du client s'il adresse à BSH ce bon d'achat, ainsi qu'une copie de la facture d'achat du nouvel appareil et une copie du document de réparation, et ce au plus tard 6 mois après la date figurant sur le devis.

3. Exécution de la réparation

a) Lors d'une réparation à faire chez le client, la date de visite du technicien sera fixée de commun accord. Si le client n'est pas présent à la date prévue, il lui sera imputé un forfait de déplacement. Le forfait de déplacement est publié sur le site web: www.gaggenau.com/be/fr

b) Si, au cours de l'exécution de la réparation, le technicien découvrait des défectuosités précédemment insoupçonnées, BSH établira un nouveau devis ou un devis complémentaire.

c) Si, en cours d'exécution, la réparation s'avère incertaine ou financièrement défavorable pour le client, et ce en raison de circonstances que BSH ne pouvait connaître lors de la vérification ou de l'établissement du devis, BSH se réserve le droit de refuser de réaliser la réparation. Dans cette éventualité l'art. 2c sera d'application.

d) Si après acceptation du devis, il s'avère que une (ou plusieurs) pièces ne sont plus disponibles, l'article 2c sera d'application.

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

e) Les pièces remplacées par suite de la réparation deviennent la propriété de BSH, à moins qu'à la commande le client ait expressément demandé que ces pièces lui soient remises. Ceci n'est cependant pas possible lors d'échanges standards et de réparations sous garantie.

4. Prix de la réparation

a) Une réparation pour laquelle il n'a pas été établi de devis sera effectuée selon le tarif en vigueur le jour de sa réalisation. Les tarifs de BSH sont publiés sur le site web : www.gaggenau.com/be/fr

b) Pour une réparation après devis, les dispositions ci-après seront d'application :

1° si le client accepte le devis immédiatement après sa communication ou au plus tard dans le mois de celle-ci, la réparation sera effectuée conformément aux conditions du devis (exception art. 3c, 3d, 3e)

2° si l'acceptation a lieu après ce délai, la réparation s'effectuera selon le tarif en vigueur le jour de sa réalisation.

3° si l'appareil a été détenu par le client, entre le moment de l'établissement du devis et son exécution, le technicien effectuera une nouvelle vérification. Si cela s'avère nécessaire - p. ex. si le technicien constate un nouveau défaut ou de nouvelles traces d'usure -, il pourra établir un nouveau devis, ou refuser la réparation.

5. Exécution de l'entretien par un technicien BSH

a) L'entretien par un technicien BSH ne dispense pas le client d'entretenir l'appareil de façon régulière et en aucun cas ne peut être assimilé à une remise à neuf de l'appareil.

b) L'entretien se limite à l'appareil lui-même, il ne s'agit pas d'un contrôle de l'installation.

c) La description des tâches effectuées par le technicien est disponible sur le site web: www.gaggenau.com/be/fr

d) Si, au cours de l'exécution d'un entretien, le technicien remarque qu'il est nécessaire de remplacer certaines pièces, BSH établira un devis complémentaire.

e) Lors de l'entretien, le remplacement des pièces consommables pourra être proposé et fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

6. Prix de l'entretien

a) Un entretien pour lequel il n'a pas été établi de devis sera effectuée selon le tarif en vigueur le jour de sa réalisation. Les tarifs de BSH sont publiés sur le site web: www.gaggenau.com/be/fr

b) Pour un entretien après devis, les dispositions ci-après seront d'application :

1° si l'entretien a lieu dans les 6 mois après acceptation du devis, celui-ci sera effectué conformément aux conditions du devis (exception art. 5d, 5e)

2° si l'entretien a lieu après ce délai, celui-ci s'effectuera selon le tarif en vigueur le jour de sa réalisation.

7. Paiement

a) Les interventions doivent être payées au comptant au moment de la commande ou au plus tard avant la livraison selon les modalités prévues dans les Conditions générales de vente à distance communiquées au client au moment de la commande.

b) Dans les cas où le paiement n'est pas exigé au moment de la commande ou avant la livraison, il devra intervenir endéans les 14 jours calendrier de la facture. Si le Client n'a pas payé sa dette à l'échéance, il devra, après que BSH lui a accordé par écrit sans frais un délai supplémentaire de 14 jours calendrier pour s'acquitter de sa dette, en plus du montant restant dû, les intérêts de retard au taux légal en vigueur sur le montant restant dû. En outre, BSH a le droit de facturer une indemnité forfaitaire couvrant les coûts du recouvrement amiable de la dette de : a) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ; b) 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise

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

entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros ; c) 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

8. Garantie de réparation

La réparation est garantie sur la pièce remplacée, main-d'œuvre et déplacement éventuel pendant 24 mois. Cette garantie ne peut d'aucune manière être évoquée pour les pannes qui seraient étrangères à l'objet de la réparation initiale.

Sont exclues de cette garantie les interventions/pièces résultant d'une mauvaise utilisation, d'un usage non domestique, de causes de pollution et/ou de dommages répétés à des pièces fragiles telles que le verre ou le plastique et l'éclairage électrique.

9. Garantie de l'entretien effectué par un technicien BSH

L'intervention pour un entretien n'étend pas la période de garantie de l'appareil et n'offre également aucune garantie supplémentaire. L'entretien permet d'offrir un durée de vie plus longue aux appareils et garantit les meilleurs résultats tout en offrant un rendement optimal.

10. Droit de rétractation

Si le Client opte pour un échange payant, il a le droit de révoquer cet achat dans un délai de 14 jours sans indication de motif. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer BSH de sa décision de rétractation par une déclaration sans équivoque (par ex. par écrit, par courrier ou par e-mail). Afin de respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer la notification concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. Conséquences de la rétractation : Si le client résilie le contrat, il recevra dans les 14 jours de la déclaration de rétractation, tous les paiements effectués à ce jour en ce compris les frais de livraison standards. BSH remboursera le client en utilisant le même moyen de paiement que celui avec lequel le client a effectué la transaction initiale, à moins que le client n'en ait expressément convenu autrement ; en tout état de cause, BSH ne facturera pas au client le remboursement en question. BSH se réserve le droit de ne pas effectuer de remboursement en espèces.

BSH a le droit de différer le remboursement jusqu'à ce que BSH ait reçu la marchandise en retour, ou jusqu'à ce que le client ait démontré que le client a retourné la marchandise, la date la plus proche étant retenue. Les frais de retour de la marchandise dépendent de la nature de l'appareil et sont à la charge du client. Dès réception de l'avis de résiliation du contrat ou de reprise des marchandises, BSH informera le client des frais de reprise et de la manière dont ceux-ci seront repris. A l'expiration du délai de 14 jours calendaires, la livraison est réputée acceptée par le Client. Il n'y a pas d'exception au droit de rétractation.

11. Protection des données à caractère personnel

BSH collecte directement les données personnelles du client lors de la demande de réparation ou de l'acceptation du devis, le cas échéant.

BSH, en tant que responsable du traitement, traite les données personnelles du client aux fins d'exécuter ses obligations contractuelles découlant de la demande de réparation et, le cas échéant, aux fins de marketing pour lesquelles le client a valablement donné son consentement.

Le client a le droit d'obtenir l'accès à ses données personnelles, leur rectification, leur effacement, la limitation de leur traitement ainsi que le droit de s'opposer à leur traitement dans les limites prévues par la loi. Le client a également le droit d'obtenir la portabilité de ses données, c'est-à-dire le droit de recevoir les données personnelles le concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et le droit de transmettre ces données à un autre responsable de traitement sans obstacle de la part de BSH. L'

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

exercice de ces droits s'effectue par remplir le formulaire en ligne disponible à l'adresse suivante: https://datarequest.bsh-group.com. Le client peut également envoyer un email à Data-Protection-BE@bshg.com ou par courrier postal à l'attention du département Customer Service à l'adresse de BSH ci-contre. Le client a en outre le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données.
Pour toute information complémentaire au sujet du traitement des données à caractère personnel par BSH, veuillez consulter la déclaration sur la protection des données de BSH: https://www.bsh-group.com/be/fr/protection-des-donnees.

12. Tribunal compétent

Seul le droit belge est applicable aux présentes conditions et aux conséquences juridiques qui en découlent. Tout litige qui pourrait résulter des présentes conditions générales est du ressort de l'arrondissement judiciaire au choix du demandeur conformément aux dispositions de l'article 624 du Code Judiciaire belge.

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