

Voorwaarden Neff CareforLife Comfort contract

Onderstaande bepalingen, die de voorwaarden en het toepassingsgebied van de dienstverlening van het Neff CareforLife Comfort contract beschrijven, hebben in geen geval invloed op de wettelijke garantieverplichtingen van de verkoper, krachtens de Belgische wet van 1 september 2004 met betrekking tot het verkoopcontract dat de Klant ondertekent.

1. Toepassingsgebied van de dienstverlening en voorwaarden met betrekking tot het Neff CareforLife Comfort contract

1.1 Dit contract is alleen van toepassing op toestellen die in België geïnstalleerd zijn voor huishoudelijk gebruik. De volgende toestellen vallen onder het contract: wasmachines, droogautomaten, vaatwassers, koelkasten, diepvriezers, koffiemachines, ovens, stoomovens en microgolfovens.

1.2 Dit contract geldt niet voor toestellen die ouder zijn dan 84 maanden vanaf de aankoopdatum. De aankoopdatum is de datum waarop het toestel door de verdeler aan de Klant werd verkocht; eventuele uitzonderingen op deze regel worden schriftelijk bevestigd door een vertegenwoordiger van Neff.

1.3 Gedurende de gehele periode van het Neff CareforLife Comfort contract zal Neff alle zichtbare materiaal- en/of productiefouten kosteloos via zijn Klantendienst herstellen, mits Neff binnen 5 kalenderdagen na vaststelling en binnen de contractperiode op de hoogte is gesteld van deze fouten. Daarnaast zal er een jaarlijks onderhoud op het toestel worden uitgevoerd.

1.4 De naleving van het Neff CareforLife Comfort contract gebeurt via:

- Een herstelling; met andere woorden, door het toestel te herstellen of het naar believen vervangen van onderdelen door Neff.
- Een onderhoud; met andere woorden, door een jaarlijks onderhoud op het toestel uit te voeren, volgens de punten die zijn opgenomen in de onderhoudschecklist van het toestel.
- 24/24 telefonische ondersteuning voor informatie over de werking en de kenmerken van het toestel.
- Indien mogelijk, een veiligheidstest van de elektrische aansluiting van het toestel.

1.5 Huishoudtoestellen die minder dan 84 maanden oud zijn vanaf de aankoopdatum, kunnen gratis worden vervangen door een ander toestel met gelijkwaardige prestaties indien de in het vorige punt genoemde herstelling volgens Neff onmogelijk of vanuit economisch oogpunt ongeschikt is. Neff is verantwoordelijk voor de levering, de installatie en de verwijdering van het oude toestel. Dit omvat geenszins het gebruik van een externe lift, die voor rekening van de Klant is, of de wijziging en/of aanpassing van het keukenmeubel indien dit nodig is voor de installatie van het nieuwe toestel. Voor toestellen die ouder zijn dan 84 maanden wordt echter een korting van ten minste 10% toegepast op de laagste marktprijs op het moment van vervanging.

1.6 Als het Neff CareforLife Comfort contract niet kan worden toegepast, worden de kosten als gevolg van herstelling en andere geleverde diensten (verplaatsing, transport, onderdelen) volgens de geldende tarieven aan de Klant gefactureerd. Deze tarieven zijn te vinden op onze website; rubriek "Service"; subrubriek "Herstdienst".

1.7 Het Neff CareforLife Comfort contract kan niet worden overgeheveld naar andere toestellen.

1.8 De diensten die in het kader van het Neff CareforLife Comfort contract worden geleverd, worden alleen in overweging genomen op vertoon van het contract.

1.9 In het kader van het CareforLife Comfort contract levert Neff geen diensten voor onderdelen die niet in het contract zijn opgenomen of die niet door Neff worden geleverd.

1.10 Zonder afbreuk te doen aan het voorgaande, heeft de Klant altijd de mogelijkheid om vanaf het eerste jaar van het contract een nieuw Neff toestel aan te schaffen als het betere prestaties vertoont dan het huidige toestel, en heeft hij recht op een korting die ten minste 10% bedraagt van de laagst toegepaste marktprijs op het moment van de aanvraag. Neff is verantwoordelijk voor de levering, de installatie en de verwijdering van het oude toestel, met uitzondering van het gebruik van een externe lift die voor rekening van de Klant is, evenals de wijziging en/of aanpassing van het keukenmeubel indien dit nodig is voor de installatie van het nieuwe toestel.

1.11 Neff behoudt het recht om de prijs na 1 jaar aan te passen indien één of meerdere elementen van de aankoopprijs, zoals grondstoffen, toeleveringsgoederen, lonen, overheidskosten en/of transportkosten, zijn verhoogd. De Klant wordt schriftelijk op per e-mail op de hoogte gesteld van de omstandigheden en de prijsaanpassing. De Klant heeft het recht om het contract binnen 30 dagen vanaf de datum waarop hij van de prijsverhoging op de hoogte is gesteld, schriftelijk te herroepen, bij gebreke waarvan het contract en de prijsverhoging van kracht blijven.

SA BSH Home Appliances NV
Rue Picard straat 7 – Box 400

Herstellingen / Réparations:

Tel.: 02/475.70.03

E-mail: bru-repairs@bshg.com

Onderdelen / Pièces détachées:

Tel.: 02/475.70.03

E-mail: bru-spareparts@bshg.com

RPR Brussel / RPM Bruxelles 0.465.054.226

BTW Nr/N° TVA : BE 0.465.054.226

KBC: IBAN: BE13482910003139

BIC: KREDBEBB

FORTIS: IBAN: BE07001365010066

BIC: GEBABEBB

2. Duur en overdraagbaarheid van het Neff CareforLife Comfort contract

2.1 Het Neff CareforLife Comfort contract wordt aangegaan voor een periode van minimaal 12 maanden en wordt na de periode van 12 maanden voor onbepaalde tijd stilzwijgend verlengd indien het contract niet schriftelijk of per e-mail wordt opgezegd door een van de partijen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

2.2 Bij vermoeden van misbruik of contractbreuk door de Klant (ook in geval van niet-betaling van drie opeenvolgende facturen), of als het toestel zich niet in goede staat bevindt wanneer bij de inschrijving via andere kanalen dan via de technische specialisten van Neff, heeft Neff te allen tijde het recht om het Neff CareforLife Comfort contract met onmiddellijke ingang op te zeggen. Met goede staat wordt bedoeld dat het toestel in goede staat verkeert. Neff kan in bepaalde gevallen ook de diensten factureren die nodig zijn om het toestel weer conform te maken, met een eerder opgemaakte offerte tegen de geldende tarieven. Deze tarieven zijn te vinden op onze website; rubriek "Service"; subrubriek "Hersteldienst".

2.3 Neff heeft het recht om deze voorwaarden te allen tijde te wijzigen. Daartoe zal Neff de Klant schriftelijk of per e-mail op de hoogte stellen van de gewijzigde voorwaarden, met vermelding van de datum van inwerkingtreding. Indien de Klant de gewijzigde voorwaarden niet aanvaardt, heeft hij het recht om het Neff CareforLife Comfort contract binnen 30 dagen na kennisgeving te beëindigen via een schriftelijke kennisgeving of een e-mail aan BSH Home Appliances nv. Zo niet worden de gewijzigde voorwaarden als aanvaard beschouwd. Deze tarieven zijn te vinden op onze website; rubriek "Service"; subrubriek "Hersteldienst".

2.4 De verleende diensten in het kader van het Neff CareforLife Comfort contract leiden niet tot een verlenging of hernieuwing van het Neff CareforLife Comfort contract.

2.5 Dit contract is geldig tot het einde van de levensduur van het toestel. Als het toestel tijdens de contractperiode wordt vervangen, eindigt het contract. Indien de vervanging moet plaatsvinden tijdens de eerste 12 maanden van het contract (zie punt 2.1), zal een bedrag gelijk aan het aantal resterende maanden worden gefactureerd om de minimale aanwervingsperiode te respecteren. (dit geldt voor enkel toestellen jonger dan 84 maanden oud voor het Neff CareforLife Comfort-contract). Als de Klant het wenst, moet een nieuw contract, met vermelding van de referenties van het nieuwe toestel, worden ondertekend.

2.6 Bij verkoop of overdracht van het toestel kan het Neff CareforLife Comfort contract niet worden overgedragen aan de nieuwe eigenaar.

3. Uitsluitingen van het Neff CareforLife Comfort contract

3.1 De dienstverlening van het Neff CareforLife Comfort contract is niet van toepassing op kwetsbare onderdelen (bijv. glas, kunststof, rubber of gloeilampen), op defecten die te wijten zijn aan onachtzaam gebruik of op defecten die geen negatieve invloed hebben op de werking van het toestel.

Bovendien dekt het Neff CareforLife Comfort contract geen schade die te wijten is aan:

- transport dat niet onder de verantwoordelijkheid valt van Neff;
- normale slijtage, foutief gebruik, gebrek aan onderhoud of aanpassingen;
- ander dan huishoudelijk gebruik;
- herstellingen uitgevoerd door de Klant of door derden.

SA BSH Home Appliances NV
Rue Picard straat 7 – Box 400

B – 1000 Bruxelles - Brussel

www.neff-home.com/be

De dienstverlening van het Neff CareforLife Comfort contract is niet van toepassing op:

- een foute elektrische aansluiting, onvoldoende veiligheid, een stroomonderbreking, onvoldoende ontkalking of chemische of elektrochemische reacties, schade veroorzaakt door water, corrosie; Herstellingen / Réparations:
- abnormale milieubeperkingen in het algemeen; Tel.: 02/475.70.03
- contact met gevaarlijk materiaal; E-mail: bru-repairs@bshg.com
- schade die opzettelijk of door nalatigheid van de Klant of een derde partij is veroorzaakt, zoals vreemde voorwerpen in het toestel; Onderdelen / Pièces détachées: Tel.: 02/475.70.03
- niet-naleving van de instructies, richtlijnen of gebruiksvorschriften van Neff en elke andere vorm van verkeerd gebruik. E-mail: bru-spareparts@bshg.com

4. Onderhoud uitgevoerd door een Neff technische specialist voor het Neff CareforLife Comfort contract

- Het onderhoud uitgevoerd door een technicus van Neff vrijwaart de Klant niet van de verplichting om het toestel regelmatig te onderhouden en kan in geen geval als een herstelling worden beschouwd.
- Het onderhoud beperkt zich tot het toestel zelf en houdt geen controle van de installatie in.
- Het onderhoud omvat het onderhoud, de controle en het afstellen van het toestel; meer informatie op onze website rubriek "Service"; subrubriek "Neff-contracten".
- Als de technicus tijdens het onderhoud vaststelt dat bepaalde onderdelen vervangen moeten worden, doet hij het nodige.

RPR Brussel / RPM Bruxelles 0.465.054.226

BTW N°/N° TVA : BE 0.465.054.226

KBC: IBAN: BE13482910003139

BIC: KREDBEBB

FORTIS: IBAN: BE07001365010066

BIC: GEBABEBB

- Tijdens het onderhoud kan de technicus de vervanging van verbruiksonderdelen (zoals lampen, filters, manden,...) aanbieden. De vervangen onderdelen worden aan de Klant gefactureerd.

5. Betalingsvoorwaarden

5.1 Het opgegeven bedrag is betaalbaar via SEPA-domiciliëring bij ontvangst van de factuur. De bedragen zijn steeds inclusief BTW. Het opgegeven bedrag is het totaal te betalen bedrag per maand.

5.2 De facturatie gebeurt maandelijks.

5.3 De eerste betaling wordt pro rata gedebiteerd via SEPA-domiciliëring, in de maand volgend op de ondertekening van het contract. Het bedrag voor de lopende maand wordt tegelijkertijd gedebiteerd. Vervolgens zal de betaling maandelijks worden uitgevoerd via een SEPA-domiciliëring aan de maandelijke tarieven. Elke domiciliëring heeft betrekking op een periode van één maand. Daarom is het mogelijk dat er in het eerste jaar twee inningen in één kalendermaand plaatsvinden.

5.4 Indien de Klant gedurende de contractperiode niet meer via SEPA-domiciliëring wenst te betalen, dient hij Neff hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte te stellen. In dit geval wordt de SEPA-domiciliëring geblokkeerd en is de Klant aansprakelijk voor de tijdige betaling van de verschuldigde bedragen uit hoofde van het contract.

5.5. Indien de Klant zijn schuld niet op de vervaldag heeft voldaan, zal de Klant, nadat BSH hem schriftelijk en kosteloos een extra termijn van 14 kalenderdagen heeft gegund om zijn schuld te voldoen, naast het openstaande bedrag een vertragsrente tegen de geldende wettelijke rente over het openstaande bedrag dienen te betalen. Bovendien 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 ligt; 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.

6. Verplichtingen van de Klant

6.1 De Klant verbindt zich ertoe Neff binnen 5 kalenderdagen op de hoogte te brengen van eventuele defecten of storingen en verbindt zich ertoe Neff toegang te verlenen tot het toestel om een controle of noodzakelijke herstellingen mogelijk te maken.

6.2 De Klant verbindt zich ertoe de in de bevestiging van het Neff CareforLife Comfort contract vermeld bedrag maandelijks te betalen, gedurende de gehele contractperiode.

6.3 De Klant wordt geacht:

- het stroomverbruik te betalen;
- het toestel met de grootste zorg te behandelen;
- de instructies, richtlijnen of gebruiksvorschriften van Neff na te leven.

SA BSH Home Appliances NV
Rue Picard straat 7 – Box 400

B – 1000 Bruxelles - Brussel

www.neff-home.com/be

7. Aansprakelijkheid

7.1 De Klant of een vertegenwoordiger van de Klant dient gedurende de volledige duur van het onderhoud of van de herstelling in het gebouw aanwezig en beschikbaar te zijn.

7.2 Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op uitvoerige of andere soorten claims - in het bijzonder op Herstellingen / Réparations: de herstelling van schade die geen verband houdt met het toestel - indien de aansprakelijkheid van Neff niet wettelijk is bevestigd.

TEL.: 02/475.70.03
E-mail: bru-repairs@bshg.com

7.3 Neff kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enig ongemak of schade veroorzaakt door het gebruik van internet, in het bijzonder het uitvallen van een systeem, inbraak door derden of virussen, of een gebeurtenis die volgens de wet als overmacht wordt beschouwd.

Onderdelen / Pièces détachées:
TEL.: 02/475.70.03

7.4 Behoudens dwingende wettelijke bepalingen is Neff niet aansprakelijk voor schade die de werking van het toestel niet beïnvloedt en de schade die hieruit voortvloeit (bijv. waterschade, milieuschade enz.).

E-mail: bru-spareparts@bshg.com

8. Herroepingsrecht

8.1 De Klant heeft het recht om Neff mee te delen dat hij het CareforLife Comfort contract herroept, zonder daarvoor een vergoeding te moeten betalen en zonder opgave van reden, binnen 14 kalenderdagen vanaf de dag van ondertekening van het contract.

RPR Brussel / RPM Bruxelles 0.465.054.226

BTW Nr/N° TVA : BE 0.465.054.226

KBC: IBAN: BE13482910003139

BIC: KREDBEBB

FORTIS: IBAN: BE07001365010066

BIC: GEBABEBB

8.2 Om van het herroepingsrecht gebruik te kunnen maken, moet de Klant Neff door middel van een ondubbelzinnige verklaring (bijv. per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van zijn beslissing om het contract te herroepen. De Klant mag hiervoor het sjabloon van het herroepingsformulier gebruiken, maar is niet verplicht dit te doen. Hij kan het herroepingsformulier of een andere ondubbelzinnige verklaring ook op onze website invullen en doorsturen; zie de rubriek "herroepingsrecht".

8.3 Als de Klant van deze mogelijkheid gebruik maakt, stuurt Neff onmiddellijk een ontvangstbevestiging van de herroeping op een duurzame drager (per e-mail). De naleving van de herroeping wordt gewaarborgd indien de Klant de kennisgeving van de uitoefening van het herroepingsrecht voor het verstrijken van de herroepingstermijn indient.

8.4 Gevolgen van de herroeping: Indien de Klant het huidige contract herroept, zal Neff alle van de Klant ontvangen betalingen onverwijld terugbetalen, dit binnen veertien dagen vanaf de dag waarop Neff van de beslissing tot herroeping van het contract op de hoogte werd gesteld. Elke dienst die tijdens deze herroepingstermijn wordt uitgevoerd, wordt in rekening gebracht met een eerder opgemaakte offerte tegen de geldende tarieven. Deze tarieven zijn te vinden op onze website; rubriek "Service"; subrubriek "Hersteldienst". Deze vergoeding is rechtstreeks te betalen bij ontvangst van de factuur.

8.5 Neff voert de terugbetaling uit met het betaalmiddel dat de Klant voor de oorspronkelijke transactie heeft gebruikt, tenzij de Klant uitdrukkelijk heeft ingestemd met een ander betaalmiddel. De terugbetaling brengt in elk geval geen kosten voor de Klant met zich mee. Neff behoudt zich het recht voor om niet met contant geld terug te betalen. Deze termijn wordt geacht te zijn nageleefd indien de Klant deze ruim voor het verstrijken van de termijn van veertien dagen retourneert.

8.6 Indien de Klant na de periode van 14 dagen, ingaande op de dag volgend op de ondertekening van het contract, het Neff CareforLife Comfort contract herroept, is hij een minimumvergoeding van 3 maanden verschuldigd evenals, indien van toepassing, de betaling van de bedragen voor de uitgevoerde dienst(en) tegen de geldende tarieven. Deze zijn te vinden op onze website; onder de rubriek "Service"; subrubriek "Hersteldienst". Deze vergoeding is rechtstreeks te betalen bij ontvangst van de factuur.

8.7 Een defect toestel geeft, gedurende de gehele contractperiode en om welke reden dan ook, de Klant niet het recht om het contract op te schorten of te beëindigen, of om een schadevergoeding te eisen van welke aard dan ook.

9. Verloop van een interventie of wijzigingen melden

9.1 Voor een herstellenvraag tijdens de contractperiode van het Neff CareforLife Comfort contract, neemt u de informatie in acht op het signalisatieplaatje. Meer informatie over het signalisatieplaatje en waar u dit op het toestel kunt vinden, staat op onze website; rubriek "Service".

9.2 In geval van een contractuele claim, een wijziging van uw persoonlijke gegevens en bankgegevens of de verkoop/overdracht van het toestel, kunt u contact opnemen met de service van Neff:

- via onze website; rubriek Service, subrubriek "Contact"
- op het nummer 02/475.70.03
- per post op het adres NV BSH Home Appliances, Picardstraat 7 – Box 400, 1000 Brussel.

SA BSH Home Appliances NV
Rue Picard straat 7 – Box 400
B – 1000 Bruxelles - Brussel

9.3 Houd op de dag van de herstelling het aankoopbewijs van het Neff CareforLife Comfort contract binnen handbereik om het aan onze technicus te kunnen voorleggen.

10. Bescherming van persoonsgegevens

10.1 Neff verzamelt de persoonlijke gegevens van de Klant direct bij de herstellenvraag of, voor zover van toepassing, bij het accepteren van de offerte.

10.2 Neff is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens van de Klant en verwerkt deze met het oog op het nakomen van de contractuele verplichtingen die voortvloeien uit de herstellenvraag en, voor zover van toepassing, voor marketingdoeleinden waarvoor de Klant rechtsgeldig toestemming heeft gegeven.

www.neff-home.com/be

Herstellingen / Réparations:

Tel.: 02/475.70.03

E-mail: bru-repairs@bshg.com

10.3 De Klant heeft recht op toegang tot zijn persoonlijke gegevens, op de rechtzetting, verwijdering en beperking van de verwerking ervan, alsook het recht om binnen de grenzen van de wet zich te verzetten tegen de verwerking ervan. De Klant heeft ook recht op overdraagbaarheid van zijn gegevens, d.w.z. het recht om zijn persoonsgegevens in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machinaal leesbaar formaat te ontvangen en om deze ongehinderd door te geven aan een andere verantwoordelijke voor de verwerking ervan.

Onderdelen / Pièces détachées:

Tel.: 02/475.70.03

E-mail: bru-spareparts@bshg.com

Deze rechten kunnen worden uitgeoefend door een online formulier in te vullen op het volgende adres: <https://datarequest.bsh-group.com>. De Klant kan ook een e-mail sturen naar: DataProtection-BE@bshg.com of per post ter attentie van Neff overeenkomstig artikel 10.2. Daarnaast heeft de Klant het recht om een klacht in te dienen bij de instantie voor gegevensbescherming.

RPR Brussel / RPM Bruxelles 0.465.054.226

TVA : BE 0.465.054.226

KBC: IBAN: BE13482910003139

BIC: KREDBEBB

FORTIS: IBAN: BE07001365010066

BIC: GEBABEBB

10.4 Voor meer informatie in verband met de verwerking van persoonlijke gegevens door Neff, kan de Klant zich wenden tot de Neff gegevensbeschermingsverklaring op onze website; rubriek "gegevensbescherming".

11. Algemeenheden

11.1 De nietigheid van één bepaling van deze voorwaarden doet geenszins afbreuk aan de geldigheid van de andere bepalingen en leidt niet tot hun nietigheid.

11.2 De Klant verklaart kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en accepteert alle bepalingen, voorwaarden en prijzen die hierin zijn opgenomen.

11.3 Het contract tussen Neff en de Klant is afgesloten in de taal van de Klant.

11.4 Deze voorwaarden en de daaruit voortvloeiende rechtsgevolgen worden uitsluitend beheerst door het Belgische recht. Elk geschil dat voortvloeit uit deze voorwaarden valt onder de bevoegdheid van het door de verzoekende partij gekozen gerechtelijk arrondissement, overeenkomstig de bepalingen van artikel 624 van het Belgisch Gerechtelijk Wetboek.

SA BSH Home Appliances NV
Rue Picard straat 7 – Box 400

B – 1000 Bruxelles - Brussel

www.neff-home.com/be

Herstellingen / Réparations:

Tel.: 02/475.70.03

E-mail: bru-repairs@bshg.com

Onderdelen / Pièces détachées:

Tel.: 02/475.70.03

E-mail: bru-spareparts@bshg.com

RPR Brussel / RPM Bruxelles 0.465.054.226

BTW Nr/N° TVA : BE 0.465.054.226

KBC: IBAN: BE13482910003139

BIC: KREDBEBB

FORTIS: IBAN: BE07001365010066

BIC: GEBABEBB