

# Voorwaarden 2 jaar verlengde loyaliteitsgarantie

Deze voorwaarden inzake de 2 jaar verlengde garantie (“**Voorwaarden**”) zijn van toepassing bij vervanging van uw NEFF huishoudapparaat van BSH Huishoudapparaten B.V., met haar bezoekadres aan de Taurusavenue 36, 2132 LS in Hoofddorp, en met de website <https://www.bsh-group.com/nl/> (“**BSH**”).

De rechten op grond van deze Voorwaarden gelden naast de rechten die u, als consument, heeft op basis van de wettelijke garantie jegens de partij bij wie u uw product heeft gekocht (de verkoper). Onder de wettelijke garantie heeft u in bepaalde gevallen recht op kosteloze aflevering van iets dat ontbreekt aan het product, kosteloze reparatie of kosteloze vervanging van het product. Deze Voorwaarden doen op geen enkele wijze afbreuk aan deze wettelijke rechten. Op basis van deze Voorwaarden geeft BSH aanvullende garantie (“**Garantie**”) overeenkomstig hetgeen hieronder is aangegeven.

## 1. Verkrijging & duur

- a) BSH geeft een standaard fabrieksgarantie op haar huishoudapparaten gedurende een periode van 24 maanden, conform de separate garantievoorwaarden van de standaard fabrieksgarantie.
- b) Aansluitend op de hierboven genoemde standaard fabrieksgarantieperiode geeft BSH gedurende een periode van 24 maanden (“**Garantieperiode**”) deze Garantie op een nieuw gekocht Groot Huishoudapparaat van NEFF (“**Vervangend Apparaat**”) waarmee een oud soortgelijk NEFF huishoudapparaat is vervangen doordat deze door de BSH technicus was afgekeurd (zie artikel 4 lid a). Onder “**Groot Huishoudapparaat**” wordt verstaan een apparaat van BSH, waarvoor reparatie bij de consument thuis plaatsvindt, zoals wasmachines, vaatwassers, koelkasten, vriezers en inbouw espresso volautomaten.
- c) Om de Garantie te verkrijgen, dient het Vervangende Apparaat binnen 90 dagen na aflevering/oplevering geregistreerd te worden via de website van het desbetreffende merk.
- d) De Voorwaarden gelden voor een Vervangend Apparaat dat in Nederland aanwezig is (zie artikel 8 voor verhuizing naar het buitenland).
- e) Deze Voorwaarden gelden voor een Vervangend Apparaat dat door de eerste eindgebruiker is gekocht in of na november 2023.
- f) Te verwachten achteruitgang van functionaliteiten van het huishoudapparaat;
- g) Geringe afwijkingen van de gewenste eigenschappen van het huishoudapparaat, voor zover deze voor de waarde en de functionaliteit van het apparaat niet van belang zijn;
- h) Cosmetische schade zoals, maar niet beperkt tot, krassen, schrammen en deuken;
- i) Schade als gevolg van de chemische en elektrochemische inwerking van water en in het algemeen als gevolg van anormale omgevingsfactoren of contact met stoffen waartegen het huishoudapparaat niet anderszins bestand is;
- j) Gebreken aan, of schade door, een huishoudapparaat die terug te voeren zijn op de verplaatsing door of namens de eindgebruiker, onjuiste montage, onjuist gebruik, onjuiste bediening, onjuiste belasting, en/of niet-inachtneming van de montage- of gebruiksinstructies van het apparaat;
- k) Gebreken aan, of schade door, een huishoudapparaat die terug te voeren zijn op verkeerd uitvoeren, of niet-uitvoeren, van de onderhouds- en reinigingsvoorschriften zoals aangegeven in de gebruiksinstructies van het apparaat;
- l) Schade doordat de gebruiker van het huishoudapparaat niet al het redelijkerwijs nodige heeft gedaan om verdere schade aan het apparaat of de omgeving te voorkomen, bijvoorbeeld door het apparaat te blijven gebruiken;

## 2. Uitsluitingen

Niet onder deze Garantie vallen:

- a) Huishoudapparaten die niet onder de standaard fabrieksgarantie vallen;
- b) Huishoudapparaten die niet onder de definitie van Vervangend Apparaat vallen;
- c) Gebreken in, of schade aan, een huishoudapparaat die voor of na de Garantieperiode aan BSH worden gemeld;
- d) Gebreken in, of schade door, een huishoudapparaat als gevolg van gebruik in een niet-huishoudelijke omgeving en/of als gevolg van niet-huishoudelijk gebruik (met niet-huishoudelijk gebruik wordt onder meer bedoeld gebruik van een apparaat om omzet of winst te genereren);
- e) Accessoires; gebreken aan het deurmanchet (in geval van een wasmachine); (licht) breekbare onderdelen van een huishoudapparaat zoals glas, kunststof en lampen;
- m) Gebreken in, of schade door, een huishoudapparaat dat gerepareerd is door personen die daartoe niet door BSH gemachtigd waren en waardoor het gebrek of de schade veroorzaakt is;
- n) Gebreken in, of schade door, een huishoudapparaat dat is voorzien van reserveonderdelen of uitbreidingen of toebehoren anders dan originele producten van BSH en waardoor het gebrek of de schade veroorzaakt is;
- o) Huishoudapparaten waarvan op het typeplaatje het E-nummer (typenummer), FD-nummer (fabricatienummer) en/of serienummer van het apparaat verwijderd, gewijzigd of onleesbaar is;
- p) Schade ontstaan buiten het huishoudapparaat, waaronder begrepen gevolgschade en indirecte schade;
- q) Verlies en beschadiging van het huishoudapparaat als gevolg van een gebeurtenis die gewoonlijk verzekerd is onder een uitgebreide inboedelverzekering.

### **3. Reparatie van Vervangend Apparaat**

- a) Indien een Vervangend Apparaat onder de Garantie valt, dan worden ondeugdelijke onderdelen van dat apparaat gedurende de Garantieperiode kosteloos gerepareerd of kosteloos door deugdelijke onderdelen vervangen, naar keuze van BSH. Het starttarief, arbeidsloon en de kosten voor de benodigde onderdelen worden op grond van deze Garantie volledig vergoed.
- b) Vervangen onderdelen worden eigendom van BSH.

### **4. Vervanging van Vervangend Apparaat**

- a) Voor zover reparatie of vervanging van onderdelen van het Vervangende Apparaat (zie artikel 3) redelijkerwijs niet mogelijk is of redelijkerwijs niet van BSH geleverd kan worden (hetgeen in ieder geval zo zal zijn indien de kosten van het herstel meer dan 75% bedragen van de aankoopwaarde van het te repareren apparaat of van een gelijkwaardig type), wordt - indien de eindgebruiker hierom verzoekt - door BSH binnen een redelijke termijn, een zo gelijkwaardig mogelijk vervangend apparaat geleverd.
- b) Bij vervanging van een huishoudapparaat kan BSH een door BSH te bepalen vergoeding aan de eindgebruiker in rekening brengen.
- c) Daarnaast kan, indien het Vervangende Apparaat bij BSH gekocht is, BSH eenzijdig bepalen dat de koopovereenkomst met betrekking tot het Vervangende Apparaat ontbonden wordt.
- d) Een Vervangend Apparaat dat kosteloos vervangen is, wordt eigendom van BSH.

### **5. Procedure Garantie**

- a) Gebreken dienen gedurende de Garantieperiode, en onmiddellijk na constatering ervan, bij BSH gemeld te worden.
- b) Om een beroep te doen op de Garantie kan contact worden opgenomen met BSH via een van de volgende kanalen:
  - Telefoon;
  - E-mail;
  - Online formulier.
- c) De eindgebruiker kan de contactgegevens vinden in de "Service contacts" brochure, die aan hem is verstrekt op het moment van aankoop van het huishoudapparaat.
- d) Indien een eindgebruiker een beroep wil doen op deze Voorwaarden, dan:
  - dient hij de volledige en ongewijzigde aankoopbon met koop- en/of leverdatum van het Vervangende Apparaat te overleggen;
  - dient hij het volledige en ongewijzigde technisch rapport van het Vervangende Apparaat (met daarop de onderzoekskosten) te overleggen;
  - kan BSH om aanvullend bewijs van aankoop, eerdere reparaties en/of om het garantiecertificaat verzoeken.
- e) Indien het gebrek zich binnen twaalf maanden na aflevering openbaart, wordt vermoed dat het gebrek reeds bij aflevering aanwezig was. Indien het gebrek zich na twaalf maanden na aflevering openbaart, wordt vermoed dat het gebrek niet reeds bij aflevering aanwezig was. Tegenbewijs is in beide gevallen mogelijk.

### **6. Consequentie van de Garantie**

Indien succesvol een beroep wordt gedaan op deze Garantie, dan leidt dit niet tot verlenging van de Garantieperiode en vormt dit evenmin het begin van een nieuwe Garantieperiode. De Garantieperiode voor ingebouwde onderdelen eindigt tegelijk met de Garantieperiode voor het Vervangende Apparaat als geheel.

### **7. Overige vorderingen**

Afgezien van vorderingen voortkomend uit de wettelijke garantie of andere garanties die de eindgebruiker heeft gesloten, zal de eindgebruiker gedurende de Garantieperiode niet gerechtigd zijn op andere claims dan genoemd in deze Voorwaarden.

### **8. Buitenland**

Indien een Vervangend Apparaat naar een ander land ("Buitenland") verplaatst wordt, dan geldt deze Garantie niet meer voor dat Vervangende Apparaat. In het Buitenland kunnen andere garantievoorwaarden gehanteerd worden. U kunt dit navragen bij de BSH vestiging in uw land, de BSH vestiging in het Buitenland, of bij het verkooppunt waar u het huishoudapparaat gekocht heeft. Controleer of - bij verplaatsing naar het Buitenland - het huishoudapparaat voldoet aan de technische vereisten (bijv. spanning, frequentie, gassoort, enz.) van het Buitenland, en geschikt is voor de aldaar heersende klimaatomstandigheden en omgevingscondities.

### **9. Overige informatie**

- a) BSH verwerkt persoonsgegevens in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Meer informatie over deze verwerking kunt u vinden op de website van BSH en de website van het betrokken BSH merk, onder "Privacy".
- b) Op deze Garantie is Nederlandse recht van toepassing, met uitsluiting van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG).
- c) De klantenservice van BSH en haar servicepartners staan ook na afloop van uw Garantie graag tot uw beschikking. U kunt contact opnemen via de gegevens zoals genoemd in artikel 5.