

Voorwaarden

Total Care by Bosch contracten.



BOSCH

Onderstaande bepalingen, die de voorwaarden en het toepassingsgebied van de dienstverlening van het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract en van het Total Care Protect Plus by Bosch 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 Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch 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: Amerikaanse koelkasten, volautomatische inbouwkoffiemachines en stoomovens.
- 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 Bosch.
- 1.3 Gedurende de gehele periode van het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract zal Bosch alle zichtbare materiaal- en/of productiefouten kosteloos via zijn Klantendienst herstellen, mits Bosch 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 Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract gebeurt via:
 - Een herstelling; met andere woorden, door het toestel te herstellen of het naar believen vervangen van onderdelen door Bosch.
 - 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 Bosch onmogelijk of vanuit economisch oogpunt ongeschikt is. Bosch 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 Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract niet kan worden toegepast, worden de kosten als gevolg van een 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".
- 1.7 Het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract kan niet worden overgeheveld naar andere toestellen.
- 1.8 De diensten die in het kader van het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract worden geleverd, worden alleen in overweging genomen op vertoon van het contract.
- 1.9 In het kader van het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract levert Bosch geen diensten voor onderdelen die niet in het contract zijn opgenomen of die niet door Bosch 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 Bosch 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. Bosch 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 Bosch 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 of 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.

2. Toepassingsgebied van de dienstverlening en voorwaarden met betrekking tot het Total Care Protect Plus by Bosch contract

- 2.1 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, ovens, dampkappen, kookplaten en microgolfovens.
 - 2.2 Dit contract geldt niet voor toestellen die ouder zijn dan 36 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 Bosch.
 - 2.3 Gedurende de gehele periode van het Total Care Protect Plus by Bosch contract zal Bosch alle zichtbare materiaal- en/of productiefouten kosteloos via zijn Klantendienst herstellen, mits Bosch binnen 5 kalenderdagen na vaststelling en binnen de contractperiode op de hoogte is gesteld van deze fouten.
 - 2.4 De naleving van het Total Care Protect Plus by Bosch contract gebeurt via:
 - Een herstelling; met andere woorden, door het toestel te herstellen of het naar believen vervangen van onderdelen door Bosch.
 - 24/24 telefonische ondersteuning voor informatie over de werking en de kenmerken van het toestel.
 - 2.5 Huishoudtoestellen, kunnen gratis worden vervangen door een ander toestel met gelijkwaardige prestaties indien de in het vorige punt genoemde herstelling volgens Bosch onmogelijk of vanuit economisch oogpunt ongeschikt is. Bosch is verantwoordelijk voor de levering. Het gebruik van een externe lift, de installatie van het nieuwe toestel, de verwijdering van het oude toestel of de wijziging en/of aanpassing van het keukenmeubel indien dit nodig is voor de installatie van het nieuwe toestel zijn betalende kosten die voor rekening van de Klant zijn.
 - 2.6 Als het Total Care Protect Plus by Bosch contract niet kan worden toegepast, worden de kosten als gevolg van een 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".
 - 2.7 Het Total Care Protect Plus by Bosch contract kan niet worden overgeheveld naar andere toestellen.
 - 2.8 De diensten die in het kader van het Total Care Protect Plus by Bosch contract worden geleverd, worden alleen in overweging genomen op vertoon van het contract.
 - 2.9 In het kader van het Total Care Protect Plus by Bosch contract levert Bosch geen diensten voor onderdelen die niet in het contract zijn opgenomen of die niet door Bosch worden geleverd.
 - 2.10 Bosch 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 of 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.
- ### 3. Duur en overdraagbaarheid van het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract en van het Total Care Protect Plus by Bosch contract
- 3.1 Het Total Care Protect Plus by Bosch contract en het Total Care Protect Plus by Bosch contract worden aangegaan voor een periode van minimaal 12 maanden en worden 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.
 - 3.2 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 Bosch, heeft Bosch te allen tijde het recht om het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract of het Total Care Protect Plus by Bosch contract met onmiddellijke ingang op te zeggen. Met goede staat wordt bedoeld dat het toestel in goede staat verkeert. Bosch 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".
 - 3.3 Bosch heeft het recht om deze voorwaarden te allen tijde te wijzigen. Daartoe zal Bosch 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 Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract of het Total Care Protect Plus by Bosch 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".

3.4 De verleende diensten in het kader van het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract en het Total Care Protect Plus by Bosch contract leiden niet tot een verlenging of hernieuwing van het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract en het Total Care Protect Plus by Bosch contract.

3.5 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 3.1), zal een bedrag gelijk aan het aantal resterende maanden worden gefactureerd om de minimale aanwervingsperiode te respecteren. (dit geldt voor alle toestellen onder het Total Care Protect Plus by Bosch contract en enkel toestellen jonger dan 84 maanden oud voor het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract) Als de Klant het wenst, moet een nieuw contract, met vermelding van de referenties van het nieuwe toestel, worden ondertekend.

3.6 Bij verkoop of overdracht van het toestel kan het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract of het Total Care Protect Plus by Bosch contract niet worden overgedragen aan de nieuwe eigenaar.

4. Uitsluitingen van het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract en van het Total Care Protect Plus by Bosch contract

4.1 De dienstverlening van het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract en van het Total Care Protect Plus by Bosch 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 Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract en het Total Care Protect Plus by Bosch contract geen schade die te wijten is aan:

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

De dienstverlening van het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract en van het Total Care Protect Plus by Bosch 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;
- abnormale milieubeperkingen in het algemeen;
- contact met gevaarlijk materiaal;
- schade die opzettelijk of door nalatigheid van de Klant of een derde partij is veroorzaakt, zoals vreemde voorwerpen in het toestel;
- niet-naleving van de instructies, richtlijnen of gebruiksvoorschriften van Bosch en elke andere vorm van verkeerd gebruik.

5. Onderhoud uitgevoerd door een Bosch technische specialist voor het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract

- Het onderhoud uitgevoerd door een technicus van Bosch 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".
- Als de technicus tijdens het onderhoud vaststelt dat bepaalde onderdelen vervangen moeten worden, doet hij het nodige.
- Tijdens het onderhoud kan de technicus de vervanging van verbruiksonderdelen (zoals lampen, filters, manden,...) aanbieden. De vervangen onderdelen worden aan de Klant gefactureerd.

6. Betalingsvoorwaarden

6.1 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.

6.2 De facturatie gebeurt maandelijks.

6.3 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 maandelijks 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.

6.4 Indien de Klant gedurende de contractperiode niet meer via SEPA-domiciliëring wenst te betalen, dient hij Bosch 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.

6.5 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 verpagingsrente 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.

7. Verplichtingen van de Klant

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

7.2 De Klant verbindt zich ertoe de in de bevestiging van het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract of van het Total Care Protect Plus by Bosch contract vermeld bedrag maandelijks te betalen, gedurende de gehele contractperiode.

7.3 De Klant wordt geacht:

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

8. Aansprakelijkheid

8.1 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.

8.2 Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op uitvoerige of andere soorten claims - in het bijzonder op de herstelling van schade die geen verband houdt met het toestel - indien de aansprakelijkheid van Bosch niet wettelijk is bevestigd.

8.3 Bosch 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.

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

9. Herroepingsrecht

9.1 De Klant heeft het recht om Bosch mee te delen dat hij het Total Care Protect Plus & Maintain by Boschcontract of het Total Care Protect Plus by Bosch 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.

9.2 Om van het herroepingsrecht gebruik te kunnen maken, moet de Klant Bosch 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".

9.3 Als de Klant van deze mogelijkheid gebruik maakt, stuurt Bosch 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.

9.4 Gevolgen van de herroeping: Indien de Klant het huidige contract herroept, zal Bosch alle van de Klant ontvangen betalingen onverwijld terugbetalen, dit binnen veertien dagen vanaf de dag waarop Bosch 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". Deze vergoeding is rechtstreeks te betalen bij ontvangst van de factuur.

9.5 Bosch 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. Bosch 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.

9.6 Indien de Klant na de periode van 14 dagen, ingaande op de dag volgend op de ondertekening van het contract, het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract of het Total Care Protect Plus by Bosch 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". Deze vergoeding is rechtstreeks te betalen bij ontvangst van de factuur.

9.7 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.

10. Verloop van een interventie of wijzigingen melden

10.1 Voor een herstelaanvraag tijdens de contractperiode van het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract of van het Total Care Protect Plus by Bosch 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".

10.2 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 Bosch:

- via onze website; rubriek Service, subrubriek "Contact & Info"
- op het nummer 02/475.70.01
- per post op het adres NV BSH Home Appliances, Picardstraat 7 – Box 400, 1000 Brussel.

10.3 Houd op de dag van de herstelling het aankoopbewijs van het Total Care Protect Plus & Maintain by Bosch contract of van het Total Care Protect Plus by Bosch contract binnen handbereik om het aan onze technicus te kunnen voorleggen.

11. Bescherming van persoonsgegevens

11.1 Bosch verzamelt de persoonlijke gegevens van de Klant direct bij de herstelaanvraag of, voor zover van toepassing, bij het accepteren van de offerte.

11.2 Bosch 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 herstelaanvraag en, voor zover van toepassing, voor marketingdoeleinden waarvoor de Klant rechtsgeldig toestemming heeft gegeven.

11.3 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. 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 Bosch overeenkomstig artikel 10.2. Daarnaast heeft de Klant het recht om een klacht in te dienen bij de instantie voor gegevensbescherming.

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

12. Algemeenheden

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

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

12.3 Het contract tussen Bosch en de Klant is afgesloten in de taal van de Klant.

12.4 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.