

# Priser och villkor för service

## Allmänt

Originalservice för Neff hushållsapparater utförs av BSH Home Appliances AB ("BSH") i regionerna Stockholm inkl. Mälardalen och Örebro, Göteborg med omnejd, Skåne och Halland.

För servicebokning och prisuppgift i övriga distrikt, vänligen kontakta närmaste av BSH auktoriserade avtalsverkstad. Kontaktuppgifter till respektive avtalsverkstad finns på [www.neff-home.com/se](http://www.neff-home.com/se) eller från Neff kundservice, tel. 0771- 19 57 00.

Om ett eventuellt fel inträffar under din rätt till lagstadgad garanti och reklamation, omfattas du inte av nedan priser. Priserna gäller alltså för service som inte täcks av produktens ursprungliga garanti eller reklamationsrätt. All garanti- och reklamationsservice är kostnadsfri för konsumenter. Notera dock att garantin och reklamationsrätten inte täcker yttre åverkan eller installations- eller handhavandefel. Inköpskvittot är ditt inköpsbevis och ska uppvisas vid servicebesök där du hävdar att servicen ska omfattas av garantin eller en reklamationsrätt.

För mer information om din reklamationsrätt som konsument, se avsnittet om "**Reklamationsrätt**" längre ner.

RUT-avdrag i samband med servicebesök, kan nyttjas vid reparation och underhåll av vitvaror. Om Skatteverket ger avslag på RUT-avdrag kommer BSH Home Appliances AB att efterfaktureras kvarstående belopp. För mer info gällande RUT-avdrag se [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se).

BSH Home Appliances AB  
Landsvägen 32  
S-16929 Solna

Postadress  
Box 503  
S-16929 Solna

Telefon: +46 8 734 12 00

Fax: +46 8 734 08 80

[www.bsh-group.com](http://www.bsh-group.com)

Styrelseordförande:

Thomas Baader

Styrelsen

Martin Knobloch (CEO), Klaus Rogg, Andrea

Willmeroth

Styrelsens säte: Stockholm

Organisationsnummer: 556201-4182

## Vid service som inte täcks av garanti eller reklameringsrätt

Vid inbokat besök av servicetekniker debiteras du för fast pris. Väljer du att föreslagen service ska genomföras, tillkommer debitering av reservdelar/förbrukningsmaterial (se förklaring under punkt <sup>1</sup> vid nedan pristabeller).

Servicebesök betalas på plats med betalkort (VISA/MasterCard) alternativt mot faktura. Vid fakturering tillkommer en fakturaavgift (se förklaring under punkt <sup>2</sup> vid nedan pristabeller).

Angivna priser är i svenska kronor (SEK). BSH förbehåller sig rätten för eventuella prisjusteringar.

## Avbokning av servicebesök samt begränsat tillträde

Hör av dig till oss för eventuell ombokning eller avbokning, om möjligt senast dagen innan besöket. Inför servicebesök ska produkten vara åtkomlig för tekniker d.v.s. inte hindras av eventuella snickerier eller inbyggnationer.

En NoFrost-frys ska vid besöket vara avfrostad enligt instruktion i bruksanvisningen.

Om inte produkten är åtkomlig för serviceteknikern på avtalad tid, kan service inte utföras och nytt servicebesök behöver bokas. Inför det nya servicebesöket behöver produkten göras tillgänglig, om t.ex. snickare behöver anlitas görs detta av dig till självkostnadspris.

Detta gäller även för servicebesök som bokats inom produktens garantitid eller som faller in under din reklameringsrätt. Har du själv inte möjlighet att vara på plats och släppa in teknikern, måste du ordna detta på annat sätt och meddela oss.

## Prislista för servicebesök

<b>Benämning:</b>	<b>Exkl.moms</b>	<b>Inkl.moms 25%</b>
Fast pris  Debitering av eventuella reservdelar/förbrukningsmaterial tillkommer <sup>1</sup> .	1080.-	1350.-
Fast pris vid nyttjande av RUT avdrag  Debitering av eventuella reservdelar/förbrukningsmaterial tillkommer <sup>1</sup> .	760.-	950.-
Fakturaavgift <sup>2</sup>	60:-	75:-
Kortbetalning VISA/MasterCard	Ingen extra avgift från BSH Home Appliances AB	Ingen extra avgift från BSH Home Appliances AB
<sup>1</sup> Vid reparation tillkommer debitering av eventuella reservdelar samt eventuellt förbrukningsmaterial. Se <a href="http://www.neff-home.com/se">www.neff-home.com/se</a>		

## Särskilda priser och villkor för service av småelsprodukter som utförs av BSH´s egna centrala verkstad

Service av småelsprodukter (tex dammsugare, espressomaskiner och köksmaskiner) hanteras av BSHs centrala verkstad. Avser service din espressomaskin, vänligen kontakta Neff kundservice tel. 0771-19 57 00 för upphämtning av din espressomaskin till BSHs verkstad. Vid övriga småelsprodukter (tex dammsugare och köksmaskiner) vänligen kontakta den handlare där du har köpt produkten för hjälp med att skicka in produkten till BSHs verkstad. När du skickar in din småelsprodukt ska kvittokopia samt en felbeskrivning bifogas produkten, i de fall där du hävdar att servicen ska omfattas av garantin eller en reklamationsrätt. Innan service påbörjas, kontaktas du av BSHs verkstad för ett

kostnadsförslag. Vid ditt godkännande av kostnadsförslaget och genomförande av service, debiteras du för arbetstid som lägst med 30 min. (5 reparationsperioder) samt för eventuella reservdelar/förbrukningsmaterial och fakturaavgift<sup>2</sup>, såvida servicen inte omfattas av garantin eller en reklamationsrätt. Väljer du att avböja service utgår endast en undersöknings- och fakturaavgift<sup>2</sup>.

## Prislista för verkstadsservice

<b>Benämning:</b>	<b>Exkl. moms</b>	<b>Inkl.moms 25%</b>
Undersökningskostnad för småelsprodukter (T.ex. köksmaskin, dammsugare)	340.-	425.-
Undersökningskostnad för espressomaskin	408.-	510.-
Debitering per påbörjad reparationsperiod (1 period=6 minuter)	68.-	85.-
<sup>2</sup> Fakturaavgift	60:-	75:-
<sup>1</sup> Vid reparation tillkommer debitering av eventuella reservdelar samt eventuellt förbrukningsmaterial. Se <a href="http://www.neff-home.com/se">www.neff-home.com/se</a>		

Frågor kring pågående serviceärende besvaras av BSH Home Appliances AB:s verkstad, telefon 08-799 39 84.

## Reklamationsrätt

Dina rättigheter som konsument regleras i Konsumentköplagen (KKL) och Konsumenttjänstlagen (KTL), vilka bägge är tvingande, d.v.s. att BSH inte kan avtala om sämre villkor. För att du ska kunna reklamera en produkt ska felet vara ursprungligt, det vill säga det ska ha funnits när du köpte varan. Du får inte själv ha orsakat felet. Du ska reklamera varan senast inom två månader efter att du har upptäckt felet/felen, dock alltid senast inom tre år från inköpsdatum.

Med en vara kan även följa en produktgaranti som är kortare än tre år, utan att det för den delen förkortar reklamationstiden.

I Sverige erbjuds alltid du som konsument, vid köp av hushållsapparater, ett års garanti. Efter detta år är det alltid du som skall bevisa att felet är ursprungligt. Du måste kunna styrka när produkten köptes, spara därför alltid kvitto eller annan dokumentation. Leverantörens garantiåtagande omfattar inte fel eller skador som uppstått vid felaktig användning, missbruk, felaktig inbyggnad, uppställning eller anslutning, spänningsvariationer eller andra elektriska händelser, som t.ex. defekta säkringar eller fel i det elektriska nätet eller om service utförts av annan än av BSH auktoriserad serviceföretag.

Eventuell reklamation ska ske skriftligen till [reklamationer@bshg.com](mailto:reklamationer@bshg.com). BSH tillämpar EHL:s bestämmelser för Konsumentköp, EHL Konsumentköp 2005, och EHL:s bestämmelser för reparation, EHL Reparation 2003 vid konsumentköp. (EHL - Elektriska Hushållsapparat Leverantörer är branschorganisationen för tillverkare och importörer av elektriska hushållsapparater.)

Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) [www.arn.se](http://www.arn.se) hanterar ärenden där köpare och säljare inte kommer överens. BSH kommer att delta i eventuella tvister hos ARN och kommer även att följa eventuella rekommendationer från ARN. Postadress till ARN: Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm. För krav och reklamationer som gäller över landsgränserna, vänligen se följande länk: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.