

Bijlage 4 kosten herstel die niet onder verlengde garantie vallen

PROCESS DESCRIPTION			
Title	EXTERNE "FIELD SERVICE" TARIFERING Alle merken behalve Gaggenau		
Responsible	Josiane Dockx	Stéphane Brichard	
Application	Buitendienst technici		
Date	01/02/2023	Number	CS 202

Inhoudstafel

1. Algemene informatie
2. Forfait “bezoek en analyse”
3. Reparatieforfaits
 - 3.1. Forfait voor reparatie
 - 3.2. Reparatie gewijzigd in onderhoud
 - 3.3. Maximumprijs
 - 3.4. Forfait meerdere toestellen op hetzelfde adres
 - 3.5. Forfait indien twee technici
 - 3.6. Diverse forfaits
4. Installatie
5. Onderhoud
6. Forfaits voor onze “Care Family” producten → verlengde waarborg en care contracten
7. Forfait voor de SFG partner
8. Aanvullende informatie
 - 8.1. Respecteren van forfaits
 - 8.2. Interne en gemengde facturatie
 - 8.3. Twee bezoeken: zelfde probleem, ander onderdeel
 - 8.4. Schade veroorzaakt door onze logistieke partner tijdens een omruiling
 - 8.5. Speciale korting voor medewerkers en gepensioneerden van BSH en de Bosch groep
 - 8.6. Tarifiering voor ½ dag of 1 volledige dag

1. Algemene informatie

Deze richtlijn bevat al onze externe tarieven die worden gebruikt bij een klantbezoek; met extern tarief bedoelen we enige dienst die door een externe derde partij (consument, verdeler, verzekeringsmaatschappij,...) aan onze firma wordt betaald. Informatie omtrent diensten voor rekening van BSH zijn niet opgenomen in deze nota → zie richtlijn “call codes”.

Elke uitzondering op deze nota is alleen mogelijk na voorafgaand akkoord van een “Customer Service” Manager.

2. Forfait “Bezoek en analyse”

Forfait	Nummer	EUR zonder BTW	EUR incl. BTW
Bezoek en Analyse	00998342	82,64	99,99
Waardebon		41,32	50,00

Belangrijke informatie

Onze interne medewerkers mogen geen prijs opgave toekennen aan de consument. Het is aan de technicus om een prijsbestek op te maken voor de consument. Als de consument het prijsbestek weigert, wordt dit forfait aangerekend en ontvangt de consument een waardebon van 50,0€, geldig op een nieuw toestel bij een van onze commerciële partners.

Dit forfait is essentieel voor al onze communicatie voorafgaand aan het bezoek van de technicus. Het bezoek wordt ingepland op basis van de communicatie verstrekt door onze Customer Care medewerkers of op onze website; daarom is het bedrag begrensd op 99,99€.

De technicus moet alles in het werk stellen om dit forfait te vermijden; niet alleen blijft de klant achter zonder oplossing, de NPS score voor deze dossiers is het laagst van allemaal en ook financieel is dit niet interessant voor BSH.

Dit zijn de mogelijkheden:

- 1) Reparatie (maximumprijs of speciale prijs toegestaan door een Manager).
- 2) Als het reparatiebestek meer dan 2/3^e bedraagt van de marktwaaarde van het toestel, is het verkiesbaar dat de technicus een omruilvoorstel maakt voor een nieuw toestel; → Rechtstreekse omruiling via de technicus of indien nodig via de verdeler.

Communicatie door Customer Care

“Beste klant, voor een analyse van uw huishoudtoestel bij u thuis betaalt u 99,99€. Bij complexe herstellingen of indien een onderdeel vervangen dient te worden, zal een prijsbestek opgemaakt worden. Zo weet u vooraf wat de herstellkosten zal zijn. Als u twijfelt tussen een reparatie en de aankoop van een nieuw toestel, zal onze gespecialiseerde technicus u helpen de juiste beslissing te nemen. Indien u geen reparatie wenst, kan u een nieuw toestel worden voorgesteld. Als u niet meteen een beslissing wilt nemen, ontvangt u als commercieel gebaar een waardebon van €50 op een nieuwe aankoop.

U geniet van 2 jaar garantie op de herstelling.

De betaling gebeurt uitsluitend via Bancontact.”

Gebruiksregels

- Dit bestek is tot 30 dagen na de bezoeksdatum geldig. Indien de klant het bestek binnen deze termijn aanvaardt, moet er een tweede bezoek gepland worden. De facturatie van dit 2^e bezoek zal alle posities van het reeds opgestelde bestek hernemen. Als gebaar naar de klant (die reeds betaald heeft voor het eerste bezoek), kan een forfaitair bedrag (ter waarde van 49,99€ incl. BTW) afgetrokken worden, door gebruik van de forfaitaire code 00990288 "Aftrek van kosten voor het eerste bezoek" (negatief bedrag).
- De waardebon mag enkel overhandigd worden aan klanten voor de reparaties van onze merken: Bosch, Siemens, Neff, Constructa en Viva. Geen enkele waardebon is van toepassing voor onze merken Koenic en Junker.
- De waardebon is niet van toepassing voor onze eigen professionele klanten gezien zij reeds genieten van een commerciële korting.
- Indien de consument tijdens het bezoek van de technicus voor een omruiling via BSH kiest, mag de waardebon niet meer aan de consument overhandigd worden gezien hij dan al van een commerciële omruilprijs geniet.

3. Reparatieforfaits

Wij factureren onze klanten op basis van een forfait.

Er worden 2 verschillende forfaits toegepast op basis van de arbeidstijd.

Het forfait dekt de voorbereidingstijd, de verplaatsingstijd, de arbeidstijd, de voertuigkosten en de brandstofkosten.

De facturatie voor gebruik van onderdelen wordt bijkomend opgesteld, volgens het van kracht zijnde tarief.

3.1. Forfait voor reparatie

Forfait	Nummer	EUR zonder BTW	EUR incl. BTW
Reparatie<30' Prestaties & Verplaatsing	00994601	123,96	149,99
Reparatie>30' Prestaties & Verplaatsing	00994602	165,28	199,99

3.2. Reparatie gewijzigd in onderhoud

In geval van een nutteloze reparatie zonder gebruik van onderdelen, heeft de technicus de mogelijkheid om gebruik te maken van het forfait "onderhoud" + "verplaatsing", uiteraard op voorwaarde dat het onderhoud wordt uitgevoerd en aan de klant wordt toegelicht. In dit geval is het gebruik van een van de volgende "onderhoudsforfaits" van toepassing en bedraagt de totale factuur 129,99€.

Forfait	Nummer	EUR zonder BTW	EUR incl. BTW
Onderhoud vaatwasser (zonder materiaal & verplaatsing)	00990580	40,58	49,10
Onderhoud wasmachine (zonder materiaal & verplaatsing)	00990581	40,58	49,10
Onderhoud koelkast/diepvriezer (zonder materiaal & verplaatsing)	00990314	40,58	49,10
Onderhoud condensatiedroogkast (zonder materiaal & verplaatsing)	00990313	40,58	49,10
Verplaatsing	00990021	66,86	80,89

3.3. Klein reparaties zonder onderdelen

Als het "onderhoudsforfait" niet kan worden gebruikt (zoals voor een kookplaat, een oven, kinderslot, ...) en de reparatie niet langer duurt dan 15 minuten zonder gebruik van onderdelen heeft de technicus de mogelijkheid om gebruik te maken van het forfait "Reparatie <15' zonder onderdelen" + "verplaatsing". De totale factuur bedraagt dan 129,99€.

Forfait	Numéro	EUR hors TVA	EUR incl. TVA
Reparatie <15' zonder onderdelen	00994608	40,58	49,10
Verplaatsing	00990021	66,86	80,89

3.4. Maximumprijs

De maximumtarieven zijn alleen van toepassing op onze 2 hoofdmerken Bosch en Siemens.

Maximum reparatieprijzen dragen niet alleen bij tot een betere klantentevredenheid maar kunnen natuurlijk ook op termijn een hogere omzet genereren. Ze laten een snellere beslissing door de technicus toe en zorgen dus voor minder druk intern.

De reparatieprijzen worden begrensd door de ouderdom van het toestel. De technicus moet de aankoopdatum van het toestel ingeven en de berekeningsfunctie voor de maximumprijs kiezen.

Onze maximum reparatietarieven zijn enkel geldig bij technische, mechanische of elektronische problemen van een toestel dat door onze firma op de markt gebracht is.

Voor elk dossier waarbij de reparatiekost kan worden gecupereerd via een verzekeringsmaatschappij of derde, zal onze technicus de volledige facturatie toepassen.

De maximum reparatietarieven zijn ook geldig voor al onze professionele klanten (klant met een 1780xxxxx nr.) (Kräfel, Eldi, Eggo, ...).

Ouderdom van het toestel	EUR zonder BTW	EUR incl. BTW
Van 0 tot 24 maanden (fout van de klant) en van 25 tot 48 maanden	272,72	329,99
Van 49 tot 72 maanden	371,89	449,99

3.5. Forfait meerdere toestellen op hetzelfde adres

Forfait	Nummer	EUR zonder BTW	EUR incl. BTW
Reparatie bijkomend toestel forfait 30'	00994603	66,11	79,99

Bij de reparatie van een tweede toestel (of meer) op hetzelfde adres, is bovenstaand forfait van toepassing.

3.6. Forfait indien 2 technici

Voor ingewikkelde reparaties waarbij 2 technici nodig zijn (dampkap > 60 cm, kuip van een wasmachine of andere uitzonderingen toegestaan door de verantwoordelijke), moet bij het eerste bezoek een volledig prijsbestek worden opgesteld met inbegrip van de prestaties van elke technicus. "Reparatie>30" wordt minimaal dubbel gefactureerd.

3.7. Diverse forfaits

Forfait	Nummer	EUR zonder BTW	EUR incl. BTW
Uurtarief handenarbeid	00990011	93,56	113,21
Verplaatsing	00990021	66,86	80,89

Vorbereiding van het dossier	00990091	9,36	11,32
Veiligheidstest	00990455	6,60	7,99

4. Installatie

Installatie uitgevoerd door een technicus van BSH

Forfait	Nummer	EUR zonder BTW	EUR incl. BTW
Levering (alle types behalve externe lift)		Gratis	Gratis
Verwijderen van het oude toestel		Gratis	Gratis
Forfait installatie "basic" (vrijstaand)	00998719	123,96	149,99
Forfait installatie "Inbouw" 1 pers.	00998720	140,49	169,99
Forfait installatie "Inbouw" 2 pers.	00998721	330,57	399,99

- De hierboven beschreven bedragen zijn niet alleen geldig voor omruilingen via een technicus, maar ook voor installaties van toestellen die gekocht zijn op onze website, winkel in T&T of bij een onze verdelers.
- Deze tarieven moeten ook worden gebruikt wanneer een technicus een installatiefout vaststelt, ongeacht of deze afkomstig is van onze logistieke partner, een professionele klant of de consument zelf.

Installatie uitgevoerd door onze logistieke partner

Forfait	Nummer	EUR zonder BTW	EUR incl. BTW
Levering (alle types behalve externe lift)		Gratis	Gratis
Verwijderen van het oude toestel		Gratis	Gratis
Forfait installatie "basic" (vrijstaand)		Gratis	Gratis
Forfait installatie "Inbouw" 1 pers.		41,32	50,00

Ander forfait

Forfait	Nummer	EUR zonder BTW	EUR incl. BTW
Levering – met externe lift *	00998715	82,64	100,00

* In alle gevallen van installaties (onder garantie, betalend)

5. Onderhoud

Forfait	Nummer	EUR zonder BTW	EUR incl. BTW
Onderhoud vaatwasser (zonder materiaal & verplaatsing)	00990580	40,58	49,10
Onderhoud wasmachine (zonder materiaal & verplaatsing)	00990581	40,58	49,10
Onderhoud koelkast/diepvriezer (zonder materiaal & verplaatsing)	00990314	40,58	49,10
Onderhoud condensatiedroogkast (zonder materiaal & verplaatsing)	00990313	40,58	49,10
Onderhoud inbouwespresso (zonder materiaal)	00990281	157,02	189,99
Onderhoud vrijstaande espresso (zonder materiaal) (zonder verplaatsing)	00990284	86,77	104,99
Onderhoud Side-by-Side	00990285	157,02	189,99
Onderhoud warmtepompdroogkast (zonder materiaal)	00990287	157,02	189,99
Optie gebruik Care product voor warmtepompdroogkast (zonder verplaatsing)	00990317	40,58	49,10

6. Forfaits voor onze “Care Family” producten → verlengde waarborg en Care contracten

Forfait	Nummer	EUR zonder BTW	EUR incl. BTW
Verkoop verlengde waarborg	00999903	74,34	89,99
CareforLife Basic (maandelijks)		5,36	6,49
CareforLife Comfort (maandelijks) Behalve Dampkap, Kookplaat, SBS, Koffiemachine en Stoomoven		12,39	14,99
CareforLife Comfort (maandelijks) Alleen voor SBS, Koffiemachine en Stoomoven		16,52	19,99

7. Forfait voor de partner SFG

Alle aanvragen moeten via de onderneming SFG worden ingediend. De consument kan niet rechtstreeks contact met ons opnemen. In dat geval moet de technicus hem vragen direct contact op te nemen met SFG om een opdrachtnummer (OM of WO genoemd) te krijgen, dat in het veld "ext ref 1" moet staan; als de klant weigert, zal hij de interventie moeten betalen, tegen het normale BSH-tarief.

Een forfait van 175€ (alles inbegrepen) dat betrekking heeft op werkeenheden, verplaatsing, onderdelen en eventueel zelfs een omruiling is van toepassing. Er mogen geen extra eenheden worden aangerekend, zowel intern als extern (omdat het een forfait is).

De eventueel gebruikte onderdelen worden toegevoegd en inbegrepen in dit forfait (met gebruik van “+” functie voor het forfait). De onderdelen zijn dan overgenomen in “Spare part included” met een bedrag van 0 €. Dit forfait 00999355 kan met of zonder stukken gebruikt worden.

Zie richtlijn CS49 “SFG Samenwerking”.

Forfait	Nummer	EUR zonder BTW	EUR incl. BTW
---------	--------	-------------------	------------------

Interventieforfait verzekering SFG	00999355	175,00	175,00
---------------------------------------	----------	--------	--------

8. Aanvullende informatie

8.1. Respecteren van forfaits

Bij het gebruik van een forfait is het niet toegestaan bijkomende tijdseenheden intern te factureren. De eenheden die tekort komen, worden niet verrekend. Het is aan de technicus om het correcte tarief toe te passen volgens het uitgevoerde werk en de gepresteerde tijd bij de klant. Voor onze duurzaamheid is het essentieel dat de technicus deze nota nauwgezet naleeft en het juiste forfait toepast, in overeenstemming met de gepresteerde tijd of het uitgevoerde werk. Onderfactureren is verboden en in geval van problemen wordt aanbevolen dat de technicus contact opneemt met zijn verantwoordelijke.

8.2. Interne & gemengde facturatie

In het geval van "interne facturatie" (bv. garantie, commercieel gebaar (via de Manager)...) of "gemengde facturatie" (externe/interne facturatie), wordt de facturatie in regie uitgevoerd, d.w.z. materiaal, arbeidstijd in eenheden, voorbereidingstijd van 2 eenheden en verplaatsingsforfait zijn afzonderlijke posities op het reparatiedocument.

8.3. Twee bezoeken: zelfde probleem, ander onderdeel

Als tijdens een eerste betalend bezoek een onderdeel A gebruikt wordt om het defect op te lossen, maar het probleem blijft, dan is een tweede bezoek nodig. Bij de tweede interventie wordt het probleem opgelost door het gebruik van onderdeel B. Hoe moet het 2^e bezoek gefactureerd worden?

- Te betalen door de klant → onderdeel
- Voor rekening van de afdeling (Service Risk) → prestaties + verplaatsing

8.4. Schade veroorzaakt door onze logistieke partner tijdens een omruiling

In de gevallen waarbij de technicus schade zou constateren na het bezoek van onze logistieke partner, is de volgende regel van toepassing:

De technicus contacteert de verantwoordelijke voor omruilingen die over de facturiatiemethode beslist. Als de verantwoordelijke niet beschikbaar is, neemt de FSM de beslissing en contacteert hij de partner om hem hierover te informeren. Indien mogelijk neemt de technicus een foto om de schade te visualiseren.

8.5. Speciale korting voor medewerkers & gepensioneerden van BSH en de Bosch groep

Elke medewerker en gepensioneerde ontvangt niet alleen een korting van 30% op het onderdeel, maar ook op het gebruikte forfait door de technicus dat verplaatsing en arbeidstijd dekt.

8.6. Tarifiering voor ½ dag of 1 volledige dag

In geval van een aanvraag van een handelspartner, om assistentie van een technicus te krijgen voor een ½ dag of 1 volledige dag, gelden de volgende tarieven. Deze prijs dekt de verplaatsing-, administratie- en loonkosten.

Forfait	Nummer	EUR zonder BTW	EUR incl. BTW
Tarifiering ½ dag 1 technicus	00994604	380,16	459,99
Tarifiering ½ dag 2 technici	00994605	578,50	699,99
Tarifiering 1 dag 1 technicus	00994606	578,50	699,99
Tarifiering 1 dag 2 technici	00994607	876,02	1.059,99