

Veelgestelde vragen en antwoorden voor klanten van BCC inzake reparaties

Laatst bijgewerkt op 10-11-23

Fabrieksgarantie

Ik wil mijn product laten repareren op grond van de fabrieksgarantie. Is dit mogelijk?

Dat is mogelijk, maar verloopt vanwege het faillissement niet meer via BCC (die dat als service verzorgde) maar via de fabrikant.

Als uw reparatie binnen de fabrieksgarantie valt, kunt u rechtstreeks contact opnemen met de fabrikant voor het regelen van de reparatie. De fabrikant is het bedrijf achter het merk van uw product, bijvoorbeeld AEG of Samsung. U kunt bij de fabrikant de adresgegevens opvragen waar het product naartoe gestuurd kan worden. Houd er alstublieft rekening mee dat BCC vanwege het faillissement niet langer de tussenpersoon is voor een dergelijke reparatieaanvraag.

De fabrieksgarantie voor uw product is minstens 2 jaar, maar kan ook langer zijn. U kunt de exacte duur van de fabrieksgarantie terugvinden op de volgende plaatsen: de handleiding, de garantiekaart, garantie-informatie op de verpakking en de officiële website van de fabrikant van uw product. Mocht u de informatie over de fabrieksgarantie van uw product niet kunnen vinden, dan kunt u uiteraard ook contact opnemen met de klantenservice van de fabrikant.

U dient het product in beginsel zelf te sturen naar het adres dat de fabrikant u geeft. Bij uw pakket dient u de volgende stukken toe te voegen:

- Factuur;
- Uw actuele adresgegevens; en,
- Een duidelijke omschrijving van het defect.

Als het onverhoopt niet mogelijk is om uw product zelf te versturen (denk aan: gewicht of grootte van product), raden we u aan om hierover contact op te nemen met de fabrikant. In overleg met de fabrikant kan mogelijk een thuisreparatie of een alternatieve oplossing worden geboden. Als u verdere vragen heeft over de reparatie kunt u uiteraard ook rechtstreeks contact opnemen met de fabrikant.

De fabrikant is niet bereid om mijn product te repareren, ondanks dat de fabrieksgarantie nog geldt. Wat kan ik doen?

Volgens de fabrieksgarantie is de fabrikant verplicht om een product dat binnen de garantieperiode kapot gaat en onder de garantie valt te repareren. In de garantievoorwaarden van uw product kunt u precies vinden voor welke defecten de garantie geldt en gedurende welke periode. Als u van mening bent dat uw gebrek onder de fabrieksgarantie valt maar de fabrikant weigert om uw product te repareren, dan dient u zelf de fabrikant hierop aan te spreken. Helaas kan BCC u daarbij niet helpen. Voor het faillissement werd dit door BCC als service verzorgd maar met het sluiten van de winkels en de klantenservice is dit niet langer meer mogelijk.

Fabrieksgarantie producten van Proline (BCC eigen merk)

Ik heb een product van Proline (BCC eigen merk) gekocht bij BCC. Geldt hier een fabrieksgarantie voor?

Indien u een product van Proline (BCC eigen merk) heeft aangeschaft, moeten wij u helaas mededelen dat deze fabrieksgarantie niet meer kan worden ingeroepen. BCC is namelijk de fabrikant van uw product en vanwege het faillissement is BCC niet meer in staat om tot reparatie van uw product over te gaan. Wij raden u aan het product door een externe reparateur op eigen kosten te laten repareren. U kunt de factuur voor deze reparatie vervolgens indienen als vordering via deze link: [Faillissement BCC \(Elektro-Speciaalzaken\) B.V. | ClaimsAgent.nl](https://www.claimsagent.nl/).

Het lijkt goed om hierbij te benadrukken dat in zijn algemeenheid de kans dat uw vordering in een faillissement zal worden betaald, bijzonder klein is. Dit is een risico dat u bij de keuze of u uw product wel of niet zult laten repareren, wel in overweging dient te nemen.

Service Plus Polis

Mijn fabrieksgarantie is verlopen, maar ik heb een Service Plus Polis afgesloten waardoor mijn fabrieksgarantie is verlengd. Hoe kan ik een reparatieverzoek indienen? Worden de kosten van een reparatie alsnog gedekt?

Het is mogelijk dat uw reparatie niet langer onder de fabrieksgarantie valt, maar wél valt onder de dekkingsvoorwaarden en binnen de looptijd van uw Service Plus Polis. In dat geval kunt u uw product, net als wanneer de fabrieksgarantie nog van toepassing zou zijn, zelf ter reparatie aanbieden bij de fabrikant. De fabrikant is het bedrijf achter het merk van uw product, bijvoorbeeld AEG of Samsung.

De fabrikant zal ervoor zorgen dat uw product wordt gerepareerd. Vanwege het faillissement van BCC is het nu echter noodzakelijk dat u alle kosten die met de reparatie gepaard gaan, zelf vooruitbetaalt. De kosten omvatten niet alleen de reparatie zelf, maar ook het transport van uw product naar de reparateur en naar uw adres. Helaas kan BCC deze kosten niet langer voor u dekken.

Aangezien u een Service Plus Polis heeft afgesloten, kunt u de vooruitbetaalde kosten, mits deze onder de dekking van de polis vallen, uiteraard wel declareren. Voor het aanvragen van vergoeding van de gemaakte kosten na afloop van de reparatie, kunt u een verzoek indienen via het e-mailadres spp@bcc.nl. Vergeet alstublieft niet de volgende informatie toe te voegen:

- Aankoopfactuur;
- Facturen van de door u gemaakte kosten (zoals de reparatiefactuur en een bewijs van de gemaakte transportkosten);
- Details van het product (denk aan: naam, type, modelnummer, merk);
- Werkrapport van de monteur en/of reparatiefactuur;
- Bewijs dat u de facturen heeft betaald; en,
- IBAN-nummer en uw volledige naam.

Aan de hand van bovenstaande informatie wordt onderzocht of u in aanmerking komt voor een (gedeeltelijke) vergoeding van de kosten die u heeft gemaakt.

We willen graag benadrukken dat de Service Plus Polis geen vergoeding biedt voor kosten in het geval van een defect veroorzaakt door gebeurtenissen zoals vallen of slijtage. Eveneens dekt de polis geen kosten die betrekking hebben op een behandeling van uw product anders dan reparatie (denk aan: schoonmaak).

Als u de exacte voorwaarden van de Service Plus Polis wilt bekijken, kunt u deze terugvinden op [de website van De Vos en Partners](#) onder het kopje “Klanten van bcc in geval van een reparatie”.

We begrijpen natuurlijk dat het voor sommige mensen niet haalbaar is om reparatiekosten vooruit te betalen. Helaas moeten we benadrukken dat vanwege het faillissement van BCC het helaas niet mogelijk is om de reparatiekosten namens u voor te schieten. We begrijpen dat dit erg teleurstellend is. Als u vragen heeft over de voortgang van een terugbetaling, kan u een e-mail sturen naar spp@bcc.nl.

Let op: we attenderen u erop dat het laten uitvoeren van een reparatie door een niet-erkende reparatie wordt afgeraden. Dit kan namelijk invloed hebben op de garantie onder de Service Plus Polis en veiligheid van uw product en het behoud van uw recht om vergoeding van gemaakte reparatiekosten te krijgen.

Ik heb een Service Plus Polis afgesloten, maar ik heb mijn reparatie al op eigen kosten laten uitvoeren. Hoe kan ik mijn rekening indienen?

Indien u vanwege het faillissement van BCC zelf de kosten voor reparatie van uw product heeft voorgesloten, dan kunt u een verzoek voor vergoeding van deze kosten indienen via het e-mailadres spp@bcc.nl. Vergeet alstublieft niet de volgende informatie toe te voegen:

- Aankoopbewijs;
- Facturen van de door u gemaakte kosten (zoals de reparatiefactuur en een bewijs van de gemaakte transportkosten);
- Details van het product (denk aan: naam, type, modelnummer, merk);
- Werkrapport van de monteur en/of reparatiefactuur;
- Bewijs dat u de factuur heeft betaald; en,
- IBAN-nummer en uw volledige naam.

Er zal worden getoetst of u aanspraak kunt maken op een (gedeeltelijke) vergoeding van de kosten. Vragen over de voortgang van de terugbetaling kunt u stellen aan spp@bcc.nl. Aan de hand van bovenstaande informatie wordt onderzocht of u in aanmerking komt voor een (gedeeltelijke) vergoeding van de kosten die u heeft gemaakt.

Let op: we attenderen u erop dat het laten uitvoeren van een reparatie door een niet-erkende reparatie wordt afgeraden. Dit kan namelijk invloed hebben op de garantie onder de Service Plus Polis en veiligheid van uw product en het behoud van uw recht om vergoeding van gemaakte reparatiekosten te krijgen.

Mijn product is afgekeurd voor reparatie onder de Service Plus Polis. Wat kan ik doen?

Indien uw product is afgekeurd voor reparatie onder de Service Plus Polis, kunt u rechtstreeks contact opnemen met spp@bcc.nl met het verzoek het aankoopbedrag aan u terug te betalen. Vergeet alstublieft niet de volgende informatie toe te voegen:

- NAW-gegevens (voorletter(s), achternaam, straatnaam, huisnummer, postcode en woonplaats);
- Aankoopfactuur;
- Details van het product (denk aan: naam, type, modelnummer, merk);
- Werkrapport van de monteur/reparatiefactuur waaruit blijkt dat reparatie niet mogelijk is; en,
- IBAN-nummer en uw volledige naam.

Getoetst zal worden of u aanspraak kunt maken op een (gedeeltelijke) vergoeding van het aankoopbedrag op basis van de gestelde polisvoorwaarden.

Mijn product is afgekeurd voor reparatie onder de Service Plus Polis, waarna ik vervolgens een nieuw product elders heb gekocht. Kan ik het aankoopbedrag van mijn nieuwe product declareren onder de Service Plus Polis?

Nee, als u een nieuw, duurder product als vervanging van uw defecte product heeft gekocht, dan kunt u alleen het aankoopbedrag van uw defecte product declareren onder de Service Plus Polis. U kunt een verzoek tot terugbetaling van het aankoopbedrag doen door een e-mail te sturen naar spp@bcc.nl met de volgende informatie:

- NAW-gegevens (voorletter(s), achternaam, straatnaam, huisnummer, postcode en woonplaats);
- Aankoopfactuur;
- Details van het product (denk aan: naam, type, modelnummer, merk);
- Werkrapport van de monteur/reparatiefactuur waaruit blijkt dat reparatie niet mogelijk is; en,
- IBAN-nummer.

Aan de hand van deze gegevens wordt op basis van de polisvoorwaarden getoetst of u aanspraak kunt maken op een (gedeeltelijke) vergoeding van het aankoopbedrag.

Ik heb reeds aanspraak gemaakt op de Service Plus Polis. Mijn product ligt nog ter reparatie bij de reparateur. Wordt mijn product verder gerepareerd?

Indien uw product al voor reparatie bij een reparateur ligt, dan zal reparatie in principe worden voortgezet. Zodra de reparatie is voltooid, zal de reparateur het product naar het door u aangegeven adres verzenden. Uiteraard doen de reparatiebedrijven hun uiterste best om de reparatie zo goed en snel mogelijk te laten verlopen. Dit kan echter vanwege het faillissement van BCC wat langer duren dan u gewoonlijk gewend bent.

Mijn vraag met betrekking tot de Service Plus Polis wordt in deze Q&A niet beantwoord. Waar kan ik met mijn vraag terecht?

Indien uw vraag over de Service Plus Polis na het lezen van dit document nog niet is beantwoord, dan verzoeken wij u vriendelijk om een e-mail te sturen naar serviceplus.bcc@devos.nl. Gelieve hierover geen e-mail te sturen naar spp@bcc.nl, aangezien dit mailadres specifiek is bedoeld voor declaratieverzoeken. Mocht u al een vraag naar spp@bcc.nl gestuurd hebben, dan verzoeken we u vriendelijk deze vraag nogmaals te sturen naar serviceplus.bcc@devos.nl. Vanwege de grote hoeveelheid e-mails die we per dag ontvangen en de uitdagingen die een faillissement met zich meebrengen, wijzen wij u erop dat een antwoord op uw vraag mogelijk langer op zich kan laten wachten. Wij waarderen uw geduld en begrip hierbij.

Don't Worry+ Polis

Ik heb een Don't Worry+ Polis afgesloten waardoor mijn product is verzekerd. Hoe kan ik mijn reparatie indienen?

Indien uw reparatie valt onder de dekkingsvoorwaarden en binnen de looptijd van uw Don't Worry+ Polis, kunt u uw product zelf ter reparatie aanbieden bij [Mijn Harmony](#). Houd er alstublieft rekening mee dat BCC vanwege het faillissement niet langer de tussenpersoon is voor een dergelijke reparatieaanvraag.

Indien uw product is gerepareerd, brengt de reparateur uw gerepareerde product op het door u aangegeven adres terug.

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw reparatieaanvraag, dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de [klantenservice van Harmony](#).

Geen fabrieksgarantie en geen verzekeringsdekking

De fabrieksgarantie van mijn product is inmiddels verstreken en ik heb daarnaast geen Service Plus Polis of Don't Worry+ Polis afgesloten. Kan ik mijn product alsnog laten repareren door BCC?

Indien de fabrieksgarantie van uw product inmiddels is verstreken en u geen Service Plus Polis of Don't Worry+ Polis heeft afgesloten, kunt u uw product uiteraard nog steeds laten repareren. Maar het is belangrijk om te weten dat BCC deze reparatie niet voor u zal uitvoeren en bekostigen. Alle kosten die gepaard gaan met de reparatie, inclusief de transportkosten, dient u dus zelf te bekostigen.

U kunt over een dergelijke reparatieaanvraag, ondanks dat de fabrieksgarantie inmiddels is verstreken, rechtstreeks contact opnemen met de fabrikant. De fabrikant is het bedrijf achter het merk van uw product, bijvoorbeeld AEG of Samsung. Uw fabrikant kan u mogelijk adviseren over erkende reparateurs in uw omgeving die de reparatie kunnen uitvoeren.

Let op: we willen u erop wijzen dat het laten uitvoeren van een reparatie door een niet-erkende reparateur altijd de veiligheid van uw product kan beïnvloeden.

Overeenkomst ontbinden

Mijn product is defect. Ik wil deze niet laten repareren, maar wil de overeenkomst ontbinden en het aankoopbedrag terugkrijgen. Kan dat?

Als uw product defect is en u geen reparatie wenst, is het gezien het faillissement van BCC zeer onverstandig om uw koopovereenkomst te ontbinden.

Vanwege het faillissement kan BCC namelijk geen terugbetaling van het aankoopbedrag meer aan u verrichten. Dit betekent dat u, als u toch besluit de koopovereenkomst te ontbinden, wordt beschouwd als schuldeiser in het faillissement. Als u schuldeiser van BCC bent, dient u uw vordering op BCC bij de curatoren in te dienen.

Om die reden raden we u aan om toch te overwegen een reparatie van uw product te laten uitvoeren, omdat dit momenteel de meest haalbare optie is. Het stelt u in staat om het functioneren van uw product te herstellen.

Mijn product is nog niet gerepareerd

Mijn product is nog niet gerepareerd en bevindt zich in het reparatietraject. Hoe krijg ik het product weer terug?

Op dit moment worden enkel reparaties uitgevoerd voor klanten die voor het faillissement een verzekering hebben afgesloten. In de andere gevallen kunnen reparaties vanwege het faillissement niet worden uitgevoerd. Helaas bevinden zich producten van klanten van BCC op verschillende locaties in de Benelux. Door het faillissement (en de vorderingen van derden) zijn processen komen stil te liggen. Curatoren proberen oplossingen te vinden (ook met derden die afgifte weigeren) om deze artikelen weer terug te krijgen naar klanten. Dat zal om verschillende redenen niet in alle gevallen mogelijk zijn.

Houd alstublieft de informatie op [de website van De Vos en Partners](#) in de gaten voor ontwikkelingen.

Zodra uw product terugkomt, en nog niet is gerepareerd, kunt u dat, in het geval dat er nog sprake is van fabrieksgarantie, elders laten repareren. In dat geval kunt u rechtstreeks contact opnemen met de fabrikant (het bedrijf achter het merk van uw product) voor het regelen van de reparatie. Voor meer informatie over het laten uitvoeren van een reparatie onder de fabrieksgarantie verwijzen we u graag door naar het kopje 'Fabrieksgarantie' in dit Veelgestelde Vragen en Antwoorden-document.

Heeft u een product thuis waarvan de reparatie niet meer kan worden uitgevoerd of komt uw reparatie niet terug vanuit BCC, dan vragen wij u om uw vordering als schuldeiser van BCC in het faillissement in te dienen.

Vordering indienen

Hoe dien ik een vordering in als schuldeiser?

Bij wie moet ik mij melden als ik nog geld van BCC tegoed heb? Als u schuldeiser van BCC bent, kunt u uw vordering op BCC bij de curatoren indienen via ClaimsAgent.nl. U kunt via ClaimsAgent.nl gemakkelijk een vordering indienen voor uzelf, namens een bedrijf of organisatie of namens een (semi) overheidsinstantie. Klik voor het indienen van een vordering op een van onderstaande links:

- [Schuldeisers van BCC Holding B.V.](#);
- [Schuldeisers van BCC Keuken B.V.](#);

- [Schuldeisers van BCC \(Elektro-Speciaalzaken\) B.V.](#); en,
- [Schuldeisers van BCC Holding Amstelveen B.V.](#).

Houd bij het indienen van uw vordering alstublieft een kopie van de aankoopbon van het desbetreffende product en/of een bewijs dat het product ter reparatie is aangenomen bij de hand.

Overige vragen

Is uw vraag na het lezen van dit Veelgestelde Vragen en Antwoorden-document nog niet beantwoord, dan kunt u contact opnemen door een e-mail te sturen naar crediteuren.bcc@devos.nl. Houd er alstublieft rekening mee dat de curatoren een groot aantal e-mails ontvangen en het wat langer kan duren voordat uw vraag beantwoord is. Wij danken u vriendelijk voor uw begrip.