



Algemene voorwaarden verkoop op afstand BSH Home Appliances NV

1. Inleiding

Deze algemene voorwaarden worden enerzijds gesloten tussen de NV BSH Home Appliances, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Picardstraat 7, box 400 en gekend onder het ondernemingsnummer 0465.054.226 (hierna "BSH" genoemd) en anderzijds door eenieder die een aankoop op afstand (online, via de techniciërs en per telefoon) wenst te verrichten (hierna "Klant" genoemd) (BSH en Klant worden hierna gezamenlijk "Partijen" genoemd) van huishoudtoestellen, toebehoren, onderhoudsproducten en onderdelen (hierna "Producten" genoemd). BSH levert uitsluitend in België. Deze voorwaarden gelden uitsluitend voor natuurlijke personen en niet-handelaars. De Klant die een aankoop wenst te verrichten bevestigt daarbij handelingsbevoegd te zijn. Eenieder die krachtens het bepaalde in artikel 1123 en volgende van het Burgerlijk Wetboek onbekwaam is verklaard, mag onder geen beding aankopen verrichten... Partijen komen overeen dat de onderlinge rechtverhouding uitsluitend door onderhavige algemene voorwaarden wordt beheerst... Als een regel ontbreekt, gelden de wettelijke voorschriften voor "verkoop op afstand", zoals bepaald door de Belgische Wet van 21 december 2013 houdende de invoering van boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" in het Wetboek van economisch recht.

2. Voorwaarde

Onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop op afstand door BSH op het grondgebied België. Deze voorwaarden hebben tot doel de verkoopmodaliteiten tussen BSH en de Klant te bepalen, inzake bestelling, service, betaling en levering en bepalen derhalve de stappen die nodig zijn voor het plaatsen van een bestelling en waarborgen de opvolging van die bestelling tussen de contracterende partijen.

3. Bestelling

De Klant heeft de mogelijkheid om te bestellen via referentienummers. Elke Klant dient zich te registreren op de websites van die een medewerker van BSH. In ieder geval dient de Klant ten minste de volgende informatie, waarvan hij/zij de correctheid en authenticiteit waarborgt, mee te delen: identificatie van de Klant; geselecteerde Producten aan de hand van hun referentienummers (de Klant dient deze na te kijken alvorens de bestelling te bevestigen); het gewenste aantal Producten; alle nodige informatie voor de levering, zie rubriek "Levering"; de gekozen betalingswijze; De uiteindelijke bevestiging van de bestelling door de Klant geldt als aanvaarding van de bestelling aan de gestelde prijs. Die bekrachtiging van de Klant geldt als handtekening en uitdrukkelijke aanvaarding van alle verplichtingen op afstand. Daarenboven veronderstelt elke bestelling de aanvaarding van onderhavige algemene verkoopvoorwaarden, van de prijzen en van de beschrijving van het te koop aangeboden Product.

BSH bevestigt de bestelling automatisch per e-mail aan de Klant op het door de Klant meegedeelde e-mailadres, onder voorbehoud van een correct ingevoegd e-mailadres. De bevestigingsmail bevat een link naar de algemene verkoopvoorwaarden. BSH verbindt zich ertoe te geplaatste bestellingen te verwerken zolang de voorraad strekt. Indien het Product of de Producten definitief niet meer beschikbaar zouden zijn, verbindt BSH zich ertoe de Klant hiervan zo snel mogelijk op de hoogte te brengen per e-mail.

4. Levering

Het niet-naleven van de vermelde leveringstermijnen kan echter in geen geval worden ingeroepen om schadevergoeding of de verbreking of ontbinding van de koopovereenkomst te bekomen.

1. Voor bestellingen van toebehoren, onderhoudsproducten en onderdelen
De levering van de toebehoren, onderhoudsproducten en onderdelen gebeurt via een logistieke partner van BSH naar een adres aangegeven door de Klant. De transportkosten zijn ertoe niet in de prijs inbegrepen voor leveringen aan huis. De Klant erkent kennis te hebben van het feit dat op de levering en verzending van de Producten de algemene leveringsvoorwaarden van de logistieke partner van toepassing zijn en erkent deze te aanvaarden. Gelet op de levering via de logistieke partner zijn de leveringstermijnen vermeld door BSH niet bindend en gelden deze slechts als aanduiding. BSH neemt evenwel de verbatimis op zich om de Producten binnen een gemiddelde van 4 werkdagen te leveren.

2. Voor bestellingen van huishoudtoestellen:

Gelet op de levering via de logistieke partner zijn de door BSH opgegeven levertijden niet bindend en slechts indicatief. BSH verbindt zich ertoe de producten binnen een termijn van gemiddeld 4 werkdagen te leveren.

2.a. Voor kleine huishoudtoestellen:

Levering gebeurt door een logistieke partner van BSH, dewelke de Klant binnen de 2 à 3 werkdagen na de bestelling, onder voorbehoud van het voorraadig zijn van het toestel, zal contacteren voor de levering van het toestel. Transportkosten zijn in de prijs inbegrepen voor een basislevering op het gelijkvloers.

2.b. Voor grote huishoudtoestellen:

De levering van grote huishoudtoestellen gebeurt door een logistieke partner van BSH, dewelke de Klant binnen de 2 à 3 werkdagen na de bestelling, onder voorbehoud van het voorraadig zijn van het toestel, zal contacteren voor de levering van het toestel. Het oude toestel kan op dat ogenblik eventueel teruggenomen worden, op voorwaarde dat dit onmiddellijk klaar staat voor afhaling. Transportkosten voor een basislevering aan de deur zijn in de prijs inbegrepen. De Klant heeft de mogelijkheid om beroep te doen op betalende en aanvullende diensten uitgevoerd door de logistieke partner of door een technische specialist van BSH. De installatievoorwaarden vindt u op de website terug. Deze **betalende** diensten worden aan de Klant aangeboden op het moment dat de bestelling wordt geplaatst.

5. Prijzen - Promoties - Codes

Alle vermelde prijzen zijn inclusief BTW en worden gefactureerd volgens het tarief van toepassing voor de Producten op datum van het plaatsen van de bestelling door de Klant. BSH heeft echter het recht de prijzen aan te passen indien omstandigheden onafhankelijk van haar wil de kostprijs van de Producten doet stijgen zoals o.m. ingeval van verhoging van leverancierskosten, stijging van de lonen, sociale lasten, transportkosten, enz. De prijs die in de bestelling is op de datum waarop de Klant de bestelling plaatst. Promotiecodes zijn geldig op online bestellingen. De kortingen zijn niet cumuleerbaar met andere kortingen.

6. Betaling

Behoudens andersluidende overeenkomst tussen Partijen zijn alle verschuldigde bedragen onmiddellijk betaalbaar op de zetel van BSH en dit ten laatste op het ogenblik van bestellen. Betalingen n kunnen online per kredietkaart (met Visa / Mastercard) of per debetkaart betaald worden. Bestelling via de techniciërs van BSH kunnen enkel per debetkaart (Maestro) betaald worden. Online betalen bij BSH is 100% veilig. BSH werkt voor online betalingen samen met RBS Worldpay en Ayden.

7. Herroepingsrecht

De Klant heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag van levering bij de Klant. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant BSH via een onduidelijk verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van de beslissing de overeenkomst te herroepen. De Klant kan hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar is hiertoe niet verplicht. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het de mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken. De Klant kan een aankoop naar BSH terugsturen of terugbrengen indien: het Product minder dan 14 dagen geleden geleverd werd. De Klant is aansprakelijk voor de waardevermindering indien het Product beschadigd of gebruikt is. BSH kijkt de staat van het teruggestuurde Product na en bepaalt aan de hand daarvan wat de waardevermindering is. Gevolgen van de herroeping: Als de Klant de overeenkomst herroept, ontvangt de Klant alle betalingen die zij/hij tot op dat moment heeft gedaan, exclusief betalende transportkosten en/of de waardevermindering, zoals hierboven bepaald werd. BSH betaalt de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zal BSH de Klant voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening brengen. BSH behoudt zich het recht voor om geen cash terugbetalingen te verrichten. BSH heeft het recht te mogen wachten met terugbetaling tot BSH de goederen heeft teruggekregen, of de Klant heeft aangetoond dat de Klant de goederen heeft teruggezonden, al

naar gelang welk tijdstip eerst valt. De kosten voor het terugsturen zijn afhankelijk van de aard van het toestel en zullen ten laste zijn van de Klant. BSH zal bij ontvangst van de mededeling om de overeenkomst te herroepen ofwel de goederen terug te nemen de Klant informeren over de kosten van terugname en op welke wijze deze zullen teruggenomen worden. Na het verstrijken van de termijn van 14 kalenderdagen wordt de levering geacht aanvaard te zijn door de Klant. Er zijn geen uitzonderingen op het herroepingsrecht van toepassing.

8. Wettelijke waarborg

BSH waarborgt haar Producten overeenkomstig de Belgische Wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij de verkoop van consumptiegoederen, gedurende 24 maanden vanaf de levering voor gebruikte aan overeenstemming. De Klant verbindt zich ertoe om binnen de twee maanden nadat hij/zij een gebrek aan overeenstemming aan de Producten heeft vastgesteld, BSH hiervan op de hoogte te brengen per aangetekend schrijven met vermelding van het bestelnummer. Partijen aanvaarden dat wanneer het gebrek zich manifesteert meer dan 6 maanden na de levering ervan, de Klant dient te bewijzen dat dit gebrek reeds op het tijdstip van de levering bestond. De waarborg beperkt zich tot de kosteloze (kosten loon, materiaal en verzending) vervanging, herstelling van de bestelling binnen een redelijke termijn. BSH behoudt zich het recht voor niet tot vervanging of herstelling over te gaan indien deze vervanging of herstelling onmogelijk zou zijn of buiten verhouding zou zijn. Onder buiten verhouding wordt begrepen dat de kosten voor BSH, vergeleken met een alternatieve vorm van genoegoening, onredelijk zouden zijn gelet op: de waarde van de bestelling zonder het gebrek aan overeenstemming, de ernst van het gebrek aan overeenstemming, de vraag of de alternatieve vorm van genoegoening concreet mogelijk is zonder ernstige overlast voor de Klant. Een passende prijsvermindering of ontbinding van de koop kan enkel indien de Klant geen aanspraak kan maken op de herstelling of vervanging of indien BSH de herstelling, vervanging niet heeft verricht binnen een redelijke termijn, Partijen aanvaarden dat de Klant in geen enkel geval aanspraak kan maken op de ontbinding van de koopovereenkomst indien het gebrek aan overeenstemming van geringe betekenis is. Alle verhalen vervallen indien blijkt dat de Producten op verkeerde wijze werden aangewend, de richtlijnen en handleiding van BSH niet werden gevolgd of wanneer tegensprekelijk is vastgesteld dat de gebreken niet te wijten zijn aan een fout van BSH.

9. Klachtenprocedure

Klachten facturatie: Partijen aanvaarden dat klachten betreffende facturatie en/of andere verschuldigde bedragen slechts in aanmerking kunnen worden genomen voor zover zij schriftelijk binnen de 7 dagen na de vervaldag van het betreffende bedrag worden overgemaakt aan BSH en voor zover zij zeer gedetailleerd en precies worden omschreven. Het indienen van een klacht onthelt de Klant evenwel niet van zijn betalingsverplichtingen. Klachten: Elke klant kan contact opnemen met de medewerkers van de klantendienst van BSH. Zij zijn elke dag beschikbaar via telefoon: Bosch : 02/475.70.01 - Siemens : 02/475.70.02 Nefit : 02/475.70.03 Gaggenau : 02/475.70.08 of via e-mail Bru-careline@bshg.com.

10. Eigendomsvoorbehoud

BSH behoudt zich het eigendom voor van alle door haar geleverde Producten tot op het moment van volledige betaling van de prijs van alle door BSH geleverde of nog te leveren Producten alsmede van eventuele vorderingen dewelke BSH heeft of zal verrichten in het kader van de levering van Producten, alsmede van eventuele vorderingen dewelke BSH zou hebben op de Klant wegens een tekortkoming in de nakoming van de algemene voorwaarden, inclusief de verwerkings- en beheerskosten.

11. Aansprakelijkheid

BSH draagt op geen enkele wijze enige aansprakelijkheid voor eventuele onrechtstreekse schade, zoals bijvoorbeeld verlies van inkomsten, cliënteel e.d. De aansprakelijkheid van BSH is in elk geval beperkt tot de waarde van het product, ongeacht de rechtsgrond waarop BSH aansprakelijk wordt geacht. BSH heeft m.b.t. de toegang tot de Site, het bestelproces, de levering of de andere diensten slechts een aansprakelijkheid gesteld worden voor hinder of schade ondervonden door het gebruik van internet, meer bepaald door een panne van het systeem, het binnendringen van outsiders of van

een virus of door om het even welk feit dat door de rechtspraak als overmacht wordt aangezien. De Producten worden verzonden via de transportdienst. BSH is dus niet aansprakelijk indien de leveringstermijn overschreden wordt door toedoen van de vervoerder, evenmin bij verlies van de artikelen of bij staking. De Klant is op de hoogte van de transportrisico's en dient vragen in dat verband te richten aan de vervoerder.

12. Bescherming van persoonsgegevens

BSH verzamelt de persoonsgegevens van de Klant onmiddellijk tijdens het plaatsen van de bestelling of onrechtstreeks door bijvoorbeeld het gebruik van cookies die gebruikt worden op de website. BSH geeft de persoonsgegevens van de Klant, nodig voor de levering van toestellen, door aan de logistieke partners van BSH, verantwoordelijk voor de levering van de toestellen. BSH als verwerkingsverantwoordelijke verwerkt de persoonsgegevens van de Klant met als doel de haar contractuele verplichtingen te kunnen uitvoeren naar aanleiding van de verkoop, indien nodig, met marketing doeleinden voor dewelke de Klant geldig zijn toestemming heeft gegeven. De Klant heeft het recht op inzage in zijn persoonsgegevens, rectificatie, gegevenswisseling, de beperking van de verwerking ervan alsook het recht om tegen de verwerking bezwaar te maken. De Klant heeft eveneens het recht op gegevensverdraagbaarheid. Dit wil zeggen het recht om alle persoonsgegevens die de Klant heeft verstrekt te ontvangen in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen en het recht om die gegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen zonder daarbij gehinderd te worden door BSH. Om deze rechten te kunnen uitoefenen, dient het webformulier ingevuld te worden op <https://datarequest.bsh-group.com>. De Klant kan ook een email richten aan Data-Protection-BE@bshg.com of een brief sturen op het bovenvermelde adres van BSH. De Klant heeft daarenboven het recht om klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming. Voor alle bijkomende informatie met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, kan de privacyverklaring geraadpleegd worden op: <https://www.bsh-group.com/be/nl/geegevensbescherming>.

13. Intellectuele eigendom

Alle onderdelen van de websites van BSH, zowel de visuele elementen als de geluidselementen, inclusief de daarvoor gebruikte technologie, zijn beschermd door auteursrechten, merken of brevetten of meer algemeen door de wet op de intellectuele eigendom. Zij zijn de exclusieve eigendom van BSH. Klanten die over een eigen website beschikken op het internet en die, zelfs voor louter persoonlijk gebruik, een automatische link wil instellen tussen de eigen site en de startpagina van BSH, moeten hiervoor uitdrukkelijk toelating vragen aan BSH. Elke hyperpictet link die terugkoppelt naar de site van BSH door middel van de techniek van framing of in-line link wordt evenwel uitdrukkelijk verboden. In ieder geval moet elke link worden verwijderd op verzoek van BSH.

14. Algemeen

Deze voorwaarden kunnen enkel gewijzigd worden door een schriftelijke overeenkomst, behoorlijk ondertekend door BSH en de Klant. De nietigheid van om het even welke bepaling van deze voorwaarden zal geen enkele invloed hebben op de geldigheid van de overige bepalingen van deze voorwaarden en zal niet leiden tot de nietigheid van deze bepalingen. De Klant erkent dat hij deze algemene voorwaarden heeft gelezen en verklaart alle bepalingen, voorwaarden en prijzen te aanvaarden. De Klant verbindt er zich toe elke adreswijziging onverwijld per aangetekend schrijven aan BSH mee te delen. Het contract tussen BSH en de Klant is gesloten in de taal van de site. Enkel het Belgisch recht is van toepassing op onderhavige algemene voorwaarden en de Juridische gevolgen die eruit voortvloeien. De geschillen waartoe huidige algemene voorwaarden aanleiding zouden kunnen geven, vallen onder de bevoegdheid van het gerechtelijk arrondissement naar keuze van de eisende partij overeenkomstig de bepalingen van artikel 624 van het Belgisch Gerechtelijk Wetboek. Overeenkomstig artikel 14 van de Verordening betreffende de online beslechting van consumentengeschillen: De Europese Commissie heeft een ODR-platform ontwikkeld dat u kan gebruiken voor de online beslechting van consumentengeschillen. U kan via deze link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> gebruik maken van het ODR-platform.

Version 09/2021