

Algemene voorwaarden

BSH Huishoudapparaten B.V.

(gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam)

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
8. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
9. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

BSH Huishoudapparaten B.V. (hierna: "BSH")
inspiratiehuis 20120
Taurusavenue 36
2132 LS Hoofddorp
Telefoonnummer: : 088 424 4030 [ma. t/m vrij. 8:00 – 18:00 uur]
E-mailadres: gaggenu-contactcenter@bshg.com
KvK-nummer: 33.172.709
BTW-identificatienummer: NL006653789B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van BSH en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen BSH en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument ter beschikking gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
3. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
4. Deze algemene voorwaarden doen niets af aan de wettelijke waarborg van conformiteit van goederen waarop consument zich kan beroepen.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat de voornaamste kenmerken van de aangeboden producten en/of diensten. Als BSH gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden BSH niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- de totale prijs inclusief belastingen;
- de eventuele kosten van aflevering;
- wijze van betaling, levering en uitvoering;
- als het een product betreft dat niet via de normale post kan worden geretourneerd: de kosten van retourzending;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht en de voorwaarden voor herroepen;
- de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief;
- de manier waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte

gegevens kan controleren en wijzigen;

- indien van toepassing: de eventuele verplichtingen van consument op grond van de koopovereenkomst; en
- de minimale duur van de overeenkomst in geval van een duurtransactie.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument de order langs elektronische weg heeft geplaatst, bevestigt BSH onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de order van de consument, de zogenaamde ontvangstbevestiging. Indien de bestelde producten beschikbaar zijn en overige gegevens zijn gecontroleerd, ontvangt de consument langs elektronische weg een orderbevestiging waardoor de overeenkomst tot stand komt. Zolang de order van de consument niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. BSH treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal BSH daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. BSH kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien BSH op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. BSH zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. identiteit, adres en telefoonnummers van BSH;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
 - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij BSH deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - f. indien BSH zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen na aflevering op het door de consument opgegeven afleveradres. De consument kan dit recht op herroeping uitoefenen door het invullen van het modelformulier dat terug te vinden is op de website of via een andere daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring richting BSH, bijvoorbeeld schriftelijk per email of post. De consument dient het betreffende product direct maar in ieder geval binnen 14 dagen na de herroeping aan BSH te retourneren.
2. Tijdens deze termijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn recht op herroeping gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan BSH retourneren, conform de door BSH verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Bij levering van diensten:

3. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan der overeenkomst.

Overig:

4. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening. Als BSH voor de retourzending zorgt, trekt BSH de daarmee samenhangende kosten af van de te restitueren aankoopsom.
5. BSH kan slechts het herroepingsrecht uitsluiten voor zover de wet dit toestaat, bijvoorbeeld bij producten die duidelijk persoonlijk van aard zijn, door hun aard niet kunnen worden teruggezonden of snel kunnen bederven.
6. BSH is gerechtigd eventueel door BSH gemaakt kosten voor retourzending en de waardevermindering van een product die het gevolg is van het behandelen van het product dat verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen, af te trekken van het te terug te betalen aankoopbedrag.

Artikel 7 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW tarieven.
2. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
3. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien BSH dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

Artikel 8 - Conformiteit en Garantie

1. BSH staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Een door BSH, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument heeft op grond van de wetgeving inzake consumentenkoop.

Artikel 9 - Levering en uitvoering

1. BSH zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het BSH kenbaar heeft gemaakt als afleveradres.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal BSH geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal BSH het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal BSH zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van BSH.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument bij BSH.

Artikel 10 - Duurtransacties

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzegregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

Artikel 11 – Betaling

1. BSH zal, voordat de consument de bestelling plaats, de consument er op wijzen dat de bestelling een betalingsverplichting inhoudt. De consument kan geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens deze betaling heeft plaatsgevonden.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan BSH te melden.

Artikel 12 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 13 – Wijziging van de algemene voorwaarden

Wijzigingen in deze algemene voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op de daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Versie november 2016