

Algemene voorwaarden verkoop op afstand BSH Home Appliances NV (versie 1.2026)

1. Inleiding

Deze algemene voorwaarden worden enerzijds gesloten tussen de NV BSH Home Appliances, met maatschappelijke zetel te 1070 Brussel, Henri-Joseph Genessestraat 1 en gekend onder het ondernemingsnummer 0465.054.226 (hierna "**BSH**" genoemd) en anderzijds door eenieder die een aankoop op afstand (online, via de techniekers en per telefoon) wenst te verrichten (hierna "**Klant**" genoemd) (BSH en Klant worden hierna gezamenlijk "**Partijen**" genoemd) van huishoudtoestellen, toebehoren, onderhoudsproducten, onderdelen en plaatsen voor een kookessie (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 rechtsverhouding 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. Voorwerp

Onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop of afstand door BSH op het grondgebied België. Deze voorwaarden hebben tot doel de verkoopsmodaliteiten 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 of via een medewerker van BSH. In ieder geval dient de Klant ten minste de volgende informatie, waarvan hij/zij de correctheid en authenticiteit waarborgt, mede 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 of de betaling geldt als aanvaarding van de bestelling aan de gestelde prijs. De bekrachtiging van de Klant geldt als handtekening en uitdrukkelijke aanvaarding van alle verrichtingen op afstand. Daarenboven veronderstelt elke bestelling de aanvaarding van onderhavige algemene verkoopsvoorwaarden, 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 ingegeven e-mailadres. De bevestigingsmail bevat een link naar de algemene verkoopsvoorwaarden. BSH verbindt zich ertoe de 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.

3bis. « Tweede keuze »-huishoudtoestellen

Indien beschikbaar heeft de Klant de mogelijkheid om "tweede keuze" huishoudtoestellen (B-Goods) te bestellen. Deze "tweede keuze" huishoudtoestellen zijn Producten waarvan de originele verpakking ontbreekt of beschadigd is, of waarbij er mogelijk een krasje of deukje kan voorkomen op de achter- of zijkant van het Product. De verkoop van "tweede keuze"-huishoudtoestellen is onderworpen aan de onderhavige algemene verkoopsvoorwaarden, met inbegrip van de wettelijke waarborg bedoeld in artikel 8. "Tweede keuze"-huishoudtoestellen zijn sporadisch en in zeer beperkte voorraden (meestal slechts één toestel) verkrijgbaar. BSH zal de verkoop van "tweede keuze"-huishoudtoestellen slechts verwerken zolang de voorraad strekt.

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 echter 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 verbintenis 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. De Klant aanvaardt dat voor grote huishoudtoestellen er maar 1 leveringsoptie kan gekozen worden. Het oude toestel kan op dat ogenblik eventueel teruggenomen worden, 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. Indien de Klant deze betalende diensten wenst te annuleren dient dit 48 uur voor de levering gemeld te worden aan de klantendienst van BSH. Zij zijn elke dag bereikbaar via telefoon: Bosch : 02/475.70.01 – Siemens : 02/475.70.02 Neff : 02/475.70.03 Gaggenau : 02/475.70.08 of via e-mail Bru-careline@bshg.com).

5. Prijzen - Promotiecodes

Alle vermelde prijzen zijn inclusief BTW en worden gefactureerd volgens het tarief van toepassing op 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 van toepassing is op de bestelling, is de prijs aangegeven 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 en betalingsachterstand

Behoudens andersluidende overeenkomst tussen Partijen zijn alle verschuldigde bedragen onmiddellijk betaalbaar op het ogenblik van bestellen of ten laatste op het ogenblik van de levering. De volgende betaalmethoden zijn beschikbaar, afhankelijk van de methode die wordt gebruikt om de bestelling te plaatsen: Producten online bestellen: (100% veilig online betalingsplatform RBS Worldpay of Adyen) of Visa of Mastercard creditcard, VISA of Maestro betaalkaart, Bancontact of PayPal. Producten bestellen bij technici en betalen voor levering, installatie en reparatiediensten: Bancontact (VISA of Maestro betaalkaart). Betalende omruilendiensten bestellen bij technici: PayPalLink-link die naar de Klant wordt gestuurd en hem naar ons online betalingsplatform leidt. Producten bestellen bij ons contact Center: PayPalLink-link of de offerte die naar de Klant wordt gestuurd en die hem doorverwijst naar ons online betalingsplatform.

Betalde leverings- en installatiediensten, evenals betalende omruilendien, kunnen ook worden uitgevoerd op het moment van het maken van een afspraak via de PayPalLink-link in de e-mail van de vervoerder. De volgende betalingsmethoden zijn beschikbaar: Bancontact, VISA, Mastercard, American Express, JCB (Japan Credit Bureau), UnionPay, IDEAL en iCard. In gevallen waarin betaling niet vereist is op het moment van bestelling of voorafgaand aan levering, dient betaling te geschieden binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum. Indien de Klant niet op de vervaldatum betaald heeft, zal BSH een eerste kosteloze aanmaning sturen naar de Klant om binnen 14 kalenderdagen te betalen, ingaande op de derde werkdag volgend op de dag waarop de aanmaning naar de Klant verstuurd is. Indien de Klant na afloop van deze extra termijn zijn schuld niet heeft voldaan, is hij naast het openstaande bedrag een vertragingssrente verschuldigd tegen de geldende wettelijke rente over het openstaande bedrag. Bovendien heeft BSH het recht om een forfaitaire schadevergoeding in rekening te brengen ter dekking van de vertragingssrente en de kosten van minnelijke invordering van de onbetaalde vordering van: a) 20 euro als het openstaande bedrag lager is dan of gelijk is aan 150 euro; b) 30 euro vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het openstaande bedrag tussen 150,01 en 500 euro ligt; c) 65 euro vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf hoger dan 500 euro met een maximum van 2000 euro als het openstaande bedrag hoger is dan 500 euro.

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 ondubbelzinnige 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, het Product ongebruikt is, zich in de originele staat bevindt (voorzien van alle onderdelen) en indien mogelijk nog in de originele verpakking. Indien bovenstaande voorwaarden vervuld zijn, ontvangt de Klant alle betalingen die zij/hij tot op dat moment heeft gedaan, exclusief betalende diensten die niet 48 uur voor de levering geannuleerd werden. Producten die beschadigd of defect door BSH werden geleverd, kunnen worden omgenuid na overleg met de klantendienst. Indien de Klant een ander Product wenst te ontvangen, dient er contact opgenomen te worden met de klantendienst. 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 Producten heeft teruggekregen en heeft kunnen inspecteren. De kosten voor het terugsturen bedragen 39 EURO voor grote huishoudtoestellen en 6,05 EURO voor kleine huishoudtoestellen en zullen ten laste zijn van de Klant. BSH zal bij ontvangst van de Producten de Producten inspecteren en nadien de Klant informeren over het feit dat de Producten teruggenomen zullen worden en de kosten van de terugname, evenals en op welke wijze deze zullen teruggenomen worden ofwel de redenen waarom de Producten niet teruggenomen kunnen 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 gebreken 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 zijn wordt begrepen dat de kosten voor BSH, vergeleken met een alternatieve vorm van genoegdoening, 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 genoegdoening 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 onthoudt 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 bereikbaar via telefoon: Bosch : 02/475.70.01 – Siemens : 02/475.70.02 Neff : 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 schade veroorzaakt door BSH 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, dienteel 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 aanspreekingsverbintenis. BSH kan niet aansprakelijk 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 een 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. BSH doet uitdrukkelijk afstand van de toepassing van artikel 6.3 van het nieuwe Burgerlijke Wetboek. Het herstel van de schade veroorzaakt door de niet-nakoming van een contractuele verbintenis (door BSH of door een hulpversorger van BSH, zoals maar niet beperkt tot een werknemer, dienstverlener, aangestelde), binnen de wettelijke grenzen exclusief beheerst wordt door de regels van het contractenrecht, zelfs wanneer de gebeurtenis die aan de oorsprong ligt van de schade ook een onrechtmatige daad vormt. Aansprakelijkheid voor zware fout van de schuldenaar van een contractuele verplichting of van de personen voor wie hij moet instaan, is uitgesloten.

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 doelende 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 gegevensoverdraagbaarheid. 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/gegevensbescherming>.

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 installeren tussen de eigen site en de startpagina van BSH, moeten hiervoor uitdrukkelijk toelating vragen aan BSH. Elke hypertext 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 waarbtoe huidige algemene voorwaarden aanleiding zouden kunnen geven, vallen onder de bevoegdheid van het gerechtelijk arrondissement met de keuze van de plaats van overeenkomstig de bepalingen van artikel 624 van het Belgisch Gerechtelijk Wetboek.