

Algemene Voorwaarden NEFF – Overeenkomst op Afstand

Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a) **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden;
- b) **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- c) **Begane Grond:** de verdieping die op gelijke hoogte is als de stoep/straat, en die de logistieke dienstverlener aldus kan bereiken met een steekwagen, zonder gebruik te maken van een trap. Ter illustratie, een verdieping die bereikt wordt via een bordestrap is geen 'Begane Grond';
- d) **B-keus of Tweedekans Apparaten:** nieuwe apparaten van BSH die lichte schade kunnen bevatten. Deze apparaten zijn ongebruikt, gecontroleerd en technisch in orde;
- e) **BSH:** BSH Huishoudapparaten B.V. (zie artikel 2), gevestigd te Hoofddorp, producent en verkoper van onder meer huishoudapparaten;
- f) **Closed User Group:** besloten gemeenschap van Consumenten die toegang heeft tot specifieke voordelen, zoals een groep leden van personeelswinkels of affiliate programma's;
- g) **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- h) **Dag:** kalenderdag;
- i) **Digitale Inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
- j) **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud, gedurende een bepaalde periode;
- k) **Duurzame Gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de Consument of BSH in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- l) **Groothuishoudelijk Apparaat:** grote huishoudelijke apparaten zoals wasmachines, wasdrogers, vaatwassers, koelkasten, koel-vriescombinaties, ovens, kookplaten, magnetrons en afzuigkappen van het merk NEFF;
- m) **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de Overeenkomst;
- n) **Kleinhuishoudelijk Apparaat:** kleine huishoudelijke apparaten zoals broodroosters, koffiezetapparaten, keukenmachines, waterkokers, stofzuigers en staafmixers van het merk NEFF;
- o) **Marktplaats:** een online platform waar verkopers hun producten te koop aanbieden en waar kopers het aanbod kunnen kopen. Een Marktplaats wordt (veelal) gefaciliteerd door een derde partij;
- p) **Modelformulier voor Herroeping:** het in Bijlage I van deze Algemene Voorwaarden opgenomen modelformulier voor herroeping;
- q) **Overeenkomst:** een overeenkomst op afstand tussen BSH en de Consument, zijnde een overeenkomst die tussen BSH en de Consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van Producten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer Technieken voor Communicatie op Afstand;
- r) **Producten:** de producten (inclusief met Digitale Inhoud) en diensten die BSH onder het merk NEFF verkoopt en levert aan een Consument, door middel van een Overeenkomst. Dit omvat onder meer de Groothuishoudelijke Apparaten, de Kleinhuishoudelijke Apparaten, accessoires, consumptiegoederen en reinigingsmiddelen en onderdelen;
- s) **Techniek voor Communicatie op Afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een Overeenkomst, zonder dat Consument en BSH gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;

- t) **Website of Webshop:** de website(s) of webshop(s) van BSH waarop deze Algemene Voorwaarden door BSH zijn gepubliceerd en van toepassing zijn.

Artikel 2 - Identiteit van BSH

- Volledige naam BSH: BSH Huishoudapparaten B.V.
- Handelsnamen: NEFF
- Adres: inspiratiehuis 20|20, Taurusavenue 36, 2132 LS Hoofddorp
- KvK nummer: 33172709
- BTW nummer: NL006653789B01
- Telefoonnummers en e-mailadressen:
 - BSH Algemeen 088 424 4444 informatie@bshg.com
 - NEFF Huishoudapparaten 088 424 4040 neff-onderdelen@bshg.com
- Tijdstippen telefonische bereikbaarheid:
 - BSH Algemeen: maandag t/m vrijdag 09:00-17:00
 - NEFF Huishoudapparaten maandag t/m vrijdag 08:00-20:00 & zaterdag 09:00-17:00

Artikel 3 - Toepasselijkheid en overhandiging van de Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van BSH inzake een Product en op elke tot stand gekomen Overeenkomst.
2. Voordat de Overeenkomst wordt gesloten, zal BSH de Algemene Voorwaarden aan de Consument beschikbaar stellen op zodanige wijze dat deze door de Consument op een eenvoudige manier kunnen worden opgeslagen op een Duurzame Gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal BSH - voordat de Overeenkomst wordt gesloten - aangeven op welke wijze de Algemene Voorwaarden bij BSH in te zien zijn. BSH zal, op verzoek van de Consument, zo spoedig mogelijk kosteloos de Algemene Voorwaarden aan de Consument toezenden.
3. Voor het geval dat naast deze Algemene Voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is lid 2 van dit artikel van overeenkomstige toepassing. De Consument kan zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - De prijs en het aanbod

1. De in het aanbod van Producten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
2. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden Producten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
3. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden BSH niet.

Artikel 5 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 3 van dit artikel, 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 het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt BSH onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door BSH is bevestigd, kan de Consument de Overeenkomst ontbinden.
3. 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. Indien BSH op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

4. BSH zal uiterlijk bij levering van het Product 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, verstrekken:
 - a) het bezoekadres van de vestiging van BSH waar de Consument met klachten terecht kan;
 - 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 garanties en bestaande service na aankoop;
 - d) de prijs met inbegrip van alle belastingen van het Product, voor zover van toepassing de kosten van aflevering alsmede de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de 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 de Consument een herroepingsrecht heeft, het Modelformulier voor Herroeping (zie ook Bijlage I).
5. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Betaling

1. De Consument dient bij de aankoop van Groothuishoudelijke Apparaten, Kleinhuishoudelijke Apparaten, onderdelen, accessoires, consumptiegoederen, reinigings- en onderhoudsproducten en overige Producten zonder abonnement minimaal 50% (vijftig procent) van het aankoopbedrag te voldoen (vooruitbetaling). Bij de aankoop van Producten met een abonnement dient het gehele bedrag per bestelling vóór levering te worden voldaan.
2. Indien de Consument niet het volledige aankoopbedrag heeft betaald op het moment van aankoop, zal de Consument het resterende aankoopbedrag voldoen op het moment van levering van het aangekochte Product of op een later moment (indien als zodanig aangegeven in het bestelproces). Eventuele transactiekosten doordat een Consument niet in één keer het aankoopbedrag voldoet, kunnen aan de Consument in rekening worden gebracht. Indien dergelijke transactiekosten in rekening worden gebracht, dan staan deze kosten aangegeven op de Website, en worden deze kosten vermeld in het bestelproces en op de factuur.
3. Indien voor bezorging van Producten kosten in rekening worden gebracht, dan staan deze kosten aangegeven op de Website, en worden deze kosten vermeld in het bestelproces en op de factuur.
4. De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan BSH te melden.
5. Indien de Consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is hij, nadat hij door BSH is gewezen op de te late betaling en BSH de Consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Bovendien is BSH gerechtigd de door BSH gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500; 10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000 met een minimum van € 40.

Artikel 7 - Algemene bepalingen inzake levering

1. BSH zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Consument hiervan - uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft - bericht. De Consument heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
2. Na ontbinding conform het vorige lid zal BSH het bedrag dat de Consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

3. Het risico van beschadiging en/of vermissing van Producten berust bij BSH tot het moment van bezorging aan de Consument of een vooraf door de Consument aangewezen en aan BSH bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
4. Voor aanvullende bepalingen inzake het leveren van Producten met een abonnement, zie artikel 16.

Artikel 8 - Levering en installatie van Groothuishoudelijke Apparaten, retour oude apparaat

1. Groothuishoudelijke Apparaten worden geleverd op het afleveradres dat door de Consument is aangegeven in het bestelproces. Het afleveradres dient zich in Nederland te bevinden.
2. Groothuishoudelijke Apparaten worden standaard op de Begane Grond geleverd. Ter discretie van BSH kan BSH het Groothuishoudelijk Apparaat naar een andere verdieping brengen indien een lift aanwezig is vanaf de Begane Grond.
3. De Consument dient zorg te dragen dat de ruimte, waar het Groothuishoudelijk Apparaat afgeleverd wordt, goed bereikbaar is.
4. Indien voldaan is aan de bepalingen van leden 1-3 van dit artikel en met uitzondering van de Waddeneilanden, pakt BSH Groothuishoudelijke Apparaten uit, plaatst deze, test deze functioneel en neemt het verpakkingsmateriaal mee terug. Op de Waddeneilanden gelden uitsluitend drempelleveringen, dit houdt in dat het apparaat over de 1^e drempel wordt afgeleverd en niet wordt uitgepakt.
5. Met uitzondering van leveringen op de Waddeneilanden kan de Consument kiezen voor aanvullende installatieservices en overige services (zoals plaatsing op hogere verdiepingen zonder lift, installatie van inbouwapparatuur etc.). De Consument kan bij het sluiten van de koopovereenkomst kiezen voor dergelijke aanvullende services. Bijkomende kosten voor deze aanvullende services staan aangegeven op de Website en worden vermeld in het bestelproces en op de factuur.
6. Uitsluitend vrijstaande Groothuishoudelijke Apparaten zonder gas- of perilex aansluiting worden op de bestaande standaard stopcontacten en leidingen aangesloten.
7. BSH zal nimmer keukenopstellingen aanpassen (zo wordt een kookplaat uitsluitend geplaatst in de reeds aanwezige uitsparing) of elektriciteitskabels of leidingen doortrekken om de Groothuishoudelijke Apparaten aan te sluiten.
8. Bij aflevering van een Groothuishoudelijk Apparaat kan BSH, indien gewenst door de Consument, een vergelijkbaar afgedankt apparaat mee retour nemen. Onder “vergelijkbaar” wordt verstaan een gelijkwaardig type apparaat dat dezelfde functie heeft als het nieuwe bezorgde apparaat. BSH kan echter weigeren het afgedankte apparaat mee retour te nemen indien deze verontreinigd is, deze nog gevuld is, water bevat, niet afgekoppeld is, of niet goed bereikbaar op de Begane Grond staat. Het afgedankte (oude) apparaat wordt alleen door BSH retour genomen indien deze aanwezig is op het adres van het afgeleverde (nieuwe) apparaat.
9. Aanvullende informatie over de manier van bezorgen en installeren staat aangegeven op de Website.

Artikel 9 - Levering van Kleinhuishoudelijke Apparaten, retour oude apparaat

1. Kleinhuishoudelijke Apparaten worden geleverd op het door de Consument aangegeven afleveradres, door een door BSH ingeschakelde logistieke dienstverlener. Het afleveradres dient in Nederland te zijn.
2. De Consument kan het afgedankte, vergelijkbare Kleinhuishoudelijk Apparaat kosteloos opsturen naar BSH (op het adres zoals aangegeven op de Website) of inleveren bij bijvoorbeeld de lokale milieustraat. Onder “vergelijkbaar” wordt verstaan een gelijkwaardig type apparaat dat dezelfde functie heeft als het afgeleverde apparaat.
3. Aanvullende informatie over de manier van bezorgen staat aangegeven op de Website.

Artikel 10 - Levering van onderdelen, accessoires, consumptiegoederen, en reinigings- en onderhoudsproducten

1. Onderdelen, accessoires, consumptiegoederen en reinigings- en onderhoudsproducten worden geleverd op het door de Consument aangegeven afleveradres, door een door BSH ingeschakelde logistieke dienstverlener. Het afleveradres dient in Nederland te zijn.
2. Aanvullende informatie over de manier van bezorgen staat aangegeven op de Website.

Artikel 11 - Herroepingsrecht & retourneren van een Product

1. Bij zaken (niet zijnde een dienst of Digitale Inhoud die niet op een materiële gegevensdrager is geleverd):
 - a) De Consument kan een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een Product gedurende een Bedenktijd van 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. BSH mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar de Consument niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
 - b) De in lid 1 onder a genoemde Bedenktijd gaat in op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de zaak heeft ontvangen, of:
 - als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere zaken heeft besteld: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zaak heeft ontvangen. BSH mag, mits hij de Consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere Producten met een verschillende levertijd weigeren;
 - als de levering van een zaak bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - bij Overeenkomsten voor regelmatige levering van zaken gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de eerste zaak heeft ontvangen.
2. Bij diensten en Digitale Inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:
 - a) De Consument kan een Overeenkomst inzake diensten en een Overeenkomst inzake de levering van Digitale Inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, gedurende een Bedenktijd van 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. BSH mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
 - b) De in lid 2 onder a genoemde Bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de Overeenkomst.
1. Indien de Consument de Overeenkomst wil ontbinden, dan dient hij dit kenbaar te maken aan BSH. De kennisgeving kan op de volgende manieren plaatsvinden:
 - a) door het Product terug te sturen aan BSH, vergezeld van een verklaring dat de Consument de Overeenkomst wil ontbinden. Deze verklaring kan geschieden door gebruik van het Modelformulier voor Herroeping (zie de Website of Bijlage I) of op een andere door de Consument gekozen schriftelijke wijze. Het Product dient binnen de Bedenktermijn van 30 dagen (zie lid 1 van dit artikel) door BSH ontvangen te zijn.
 - b) door - zonder het Product terug te sturen - de ontbinding binnen de Bedenktermijn van 30 dagen schriftelijk te melden bij BSH, door gebruik van:
 - het online retourformulier óf het online retourportaal (indien BSH het retourformulier heeft vervangen door het retourportaal), zoals aanwezig op de Website;
 - het Modelformulier voor Herroeping (zie de Website of Bijlage I); of
 - op een andere door de Consument gekozen schriftelijke wijze.Hierbij geldt het volgende:
 - Bij een Groothuishoudelijk Apparaat: De Consument dient zo snel mogelijk een afspraak te maken om het apparaat op te laten halen door BSH. De ophaalafpraak dient plaats te vinden binnen 14 dagen na kennisgeving van de ontbinding;

- Bij een Kleinhuishoudelijk Apparaat: De Consument dient het apparaat naar BSH terug te sturen. De Consument dient zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen na kennisgeving van de ontbinding het apparaat aan BSH te verzenden;
 - Bij onderdelen, accessoires, consumptiegoederen, en overige Producten zonder abonnement: De Consument dient dergelijke Producten naar BSH te sturen. De Consument dient zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen na kennisgeving van de ontbinding het Product aan BSH te verzenden.
2. In elk geval van ontbinding en retournering dient de Consument een kopie van het aankoopbewijs bij het Product te voegen (bijvoorbeeld in het verpakkingsmateriaal).
 3. De Consument dient bij de logistieke dienstverlener om een verzendbewijs te vragen en te vragen naar de mogelijkheden voor een verzekering. BSH is niet verantwoordelijk voor beschadiging of vermissing van het Product gedurende het retourtransport.
 4. BSH kan kosten in rekening brengen voor het retourneren van Producten. Deze kosten zijn maximaal de kosten van het transport die de betrokken logistieke dienstverlener in rekening brengt.
 5. De Consument is aansprakelijk voor waardevermindering van Producten, die het gevolg is van het gebruik van de Producten dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de Producten vast te stellen. Zie tevens het volgende lid en artikel 12.
 6. BSH zal het aankoopbedrag van het Product (inclusief eventuele verzendkosten en transactiekosten die aan de Consument in rekening waren gebracht bij aankoop), en verminderd met eventuele waardevermindering (zie lid 7 van dit artikel) aan de Consument terugbetalen ("**Verschuldigd Bedrag**").
 7. Indien de Consument heeft gekozen voor een andere levering dan de standaardlevering, dan zijn bij ontbinding van de koopovereenkomst de mogelijke additionele kosten - voor die andere wijze van levering of installatie - niet door BSH jegens de Consument verschuldigd. De Consument begrijpt dat indien hij gebruik maakt van een betaalde leverings- of installatieservice van BSH, deze levering/installatie wordt verricht tijdens de bedenktijd en dat bij ontbinding van de koopovereenkomst, de hiermee gepaarde kosten door BSH jegens de Consument verschuldigd zijn.
 8. De Consument dient het Product terug te zenden met alle geleverde toebehoren, conform de door BSH verstrekte redelijke en duidelijke instructies. Indien de Consument niet alle geleverde toebehoren retourneert, of de retourinstructies van BSH niet opvolgt, kan BSH hiervoor kosten aan de Consument in rekening brengen.
 9. Indien:
 - a) BSH een Product ophaalt bij de Consument thuis: BSH zal het Verschuldigde Bedrag zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Consument de herroeping aan BSH heeft gemeld, aan de Consument retourneren. BSH kan echter wachten met de terugbetaling indien het Product nog niet bij de Consument opgehaald is;
 - b) de Consument een Product naar BSH terugstuurt: BSH zal het Verschuldigde Bedrag zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Consument de herroeping aan BSH heeft gemeld, aan de Consument retourneren. BSH kan echter wachten met de terugbetaling indien het Product, of bewijs dat het Product is geretourneerd, nog niet door BSH ontvangen is.
 10. BSH zal het Verschuldigde Bedrag aan de Consument overmaken via de door de Consument bij aankoop gekozen betaalmethode (bijvoorbeeld terugboeking naar dezelfde bankrekening als waarmee de Consument het product had betaald).
 11. De contactgegevens van BSH voor het retourneren van Producten, alsook aanvullende informatie over de manier van aanmelden en terugbetalen, staan op de Website.
 12. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Consument.
 13. Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 12 - Verplichtingen van de Consument tijdens de bedenktijd, waardevermindering

1. Tijdens de Bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking. Hij zal het Product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het Product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Consument het Product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De Consument is aansprakelijk voor waardevermindering van het Product die het gevolg is van een manier van omgaan met het Product die verder gaat dan toegestaan in lid 1 van dit artikel. In onder meer de volgende gevallen kan BSH bij een retour volledige waardevermindering aan de Consument in rekening brengen:
 - Bij een Groot- of Kleinhuishoudelijk Apparaat: indien deze aangesloten en/of aangezet is;
 - Bij een onderdeel of accessoire (in het algemeen): indien deze geïnstalleerd en/of aangesloten is geweest;
 - Bij een onderdeel of accessoire (die elektronica bevat): indien de verzegeling verbroken is;
 - Bij reinigings- of onderhoudsmiddelen: in elk geval.

Artikel 13 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. BSH kan de navolgende Producten uitsluiten van het herroepingsrecht, indien BSH dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld:
 - a) Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met voorafgaande instemming van de Consument; en
 - de Consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra BSH de Overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
 - b) Volgens specificaties van de Consument vervaardigde Producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
 - c) Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
 - d) Verzegelde Producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
 - e) De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
 - de Consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 14 - Ontdekking gebrek & beschadigd product

1. Indien het afgeleverde Product niet aan de Overeenkomst beantwoordt, dan dient de Consument dit zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen twee maanden na ontdekking, door te geven aan BSH. Indien er sprake is van schade aan het afgeleverde Product, dan raadt BSH aan dat de Consument foto's van de buitenste en binnenste verpakking alsook van het Product maakt en naar BSH stuurt. De Consument kan hierbij het Product voorzichtig uit de verpakking halen en inspecteren. BSH raadt aan dat de Consument de verpakking bewaart in het geval vermoed wordt dat de schade is ontstaan tijdens het verzenden van het Product.

Artikel 15 - Nakoming Overeenkomst en extra garantie

1. De Consument heeft recht op de wettelijke garantie. Dit houdt in dat een Product de eigenschappen bezit die de Consument ten tijde van de aankoop redelijkerwijs mocht verwachten.
2. In aanvulling op de wettelijke garantie biedt BSH Consumenten verschillende soorten aanvullende garanties, waarvoor additionele voorwaarden gelden. De aanvullende garantievormen en bijbehorende voorwaarden staan op de Website.

3. Een door BSH verstrekte aanvullende garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de Overeenkomst tegenover BSH kan doen gelden indien BSH is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst.
4. Met het oog dit artikel benadrukt BSH dat de Producten bedoeld zijn voor huishoudelijk gebruik door Consumenten en aldus niet voor (semi)zakelijk of commercieel gebruik.
5. Voor meer informatie over de wettelijke garantie en aanvullende garanties, wordt verwezen naar de website van NEFF (onder het kopje “Garanties”).

Artikel 16 - Aanvullende bepalingen inzake producten met een abonnement

1. Om een abonnement af te sluiten voor Producten van BSH heeft de Consument een gebruikersaccount op de Website nodig. Voor het maken van een gebruikersaccount dient de Consument 18 jaar of ouder zijn, in Nederland te wonen en over een apparaat met internettoegang te beschikken.
2. Het abonnement vangt aan op de dag waarop de Consument zijn eerste bestelling heeft geplaatst.
3. De Consument geeft in de gebruikersaccount aan hoe vaak (met welke intervallen) hij welke Producten wil ontvangen. Ter illustratie: indien een Consument op 10 maart een abonnement heeft gesloten met een interval van 6 maanden, dan betekent dit dat 10 maart en 10 september als verzenddata worden gehanteerd.
4. De prijs van een Product dat onder het abonnement valt, staat vermeld op de Website.
5. Bij aanvang van het abonnement worden de prijzen voor de eerste bestelling vermeld in het bestelproces en op de factuur.
6. Prijswijzigingen gaan direct in na publicatie op de Website.
7. Prijsverhogingen na totstandkoming van de overeenkomst zijn toegestaan indien deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen. Bovendien kan BSH, ongeacht het moment van totstandkoming van de overeenkomst, om een andere reden de prijzen verhogen; in dat geval zal BSH aan de Consument de gelegenheid bieden de overeenkomst met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat, op te zeggen. Minimaal 7 dagen voor elke vervolglevering ontvangt de Consument een e-mail van BSH waarin de specificaties van de vervolglevering staan, inclusief de dan geldige prijs. De Consument kan binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van deze e-mail de levering aanpassen of annuleren.
8. De betaling voor een abonnement geschiedt automatisch via creditcard, incasso of iDEAL en wordt afgehandeld door een incassopartner van BSH. De betaling wordt afgeschreven op de verzenddatum van de bestelling, zijnde het moment dat de bestelling het magazijn van BSH verlaat.
9. Bestelde Producten worden in hun oorspronkelijke versie bezorgd. BSH behoudt zich het recht voor om kleine technische wijzigingen aan te brengen die geen invloed hebben op de werking van het Product. Door deze kleine technische wijzigingen kan het productnummer veranderen.
10. Bestelde Producten worden geleverd onder voorbehoud van beschikbaarheid. Indien BSH een Product tijdelijk niet kan leveren, zal dit zo spoedig mogelijk nadat het Product weer leverbaar is alsnog worden verzonden. Indien een Product langere tijd niet leverbaar is of BSH het Product uit het assortiment haalt, behoudt BSH zich het recht voor het abonnement op het desbetreffende Product te beëindigen.
11. BSH streeft ernaar geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed en uiterlijk binnen 30 dagen uit te voeren. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Consument hiervan uiterlijk 30 dagen na besteldatum een bericht. De Consument heeft in dat geval het recht om de bestelling zonder kosten te ontbinden.
12. In aanvulling op artikel 6 lid 5: indien de Consument de betaling storneert, dan wordt dit ook beschouwd als een situatie waarin de Consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet (in de zin van artikel 6 lid 5).

13. Een Consument kan zijn abonnement te allen tijde per direct opzeggen, met inachtneming van 3 werkdagen vóór de volgende verzenddatum. Het abonnement kan uitsluitend worden opgezegd in de gebruikersaccount.
14. BSH kan een abonnement zonder opgaaf van redenen per direct beëindigen. BSH kan een gebruikersaccount zonder opgaaf van redenen met een opzegtermijn van 4 weken en, in uitzonderlijke gevallen per direct, beëindigen.

Artikel 17 - B-keus of Tweedekans Apparaten

1. Een Consument heeft, indien beschikbaar, ook de mogelijkheid om B-keus of Tweedekans Apparaten te bestellen.
2. De B-keus of Tweedekans Apparaten zijn apparaten die niet gebruikt zijn, maar die bijvoorbeeld niet meer in hun oorspronkelijke verpakking zitten, waarvan de verpakking geopend is, of die kleine (esthetische) beschadigingen hebben. De verkoop van B-keus of Tweedekans Apparaten is ook onderworpen aan deze Aanvullende Voorwaarden.
3. B-keus of Tweedekans Apparaten zijn (zeer) beperkt beschikbaar. BSH zal de verkoop van B-keus of Tweedekans Apparaten slechts verwerken zolang de voorraad strekt.
4. Een Consument accepteert dat B-keus of Tweedekans Apparaten licht beschadigd kunnen zijn.

Artikel 18 - Digitale diensten

1. BSH apparaten kunnen de mogelijkheid bieden om verbinding te maken met de BSH Home Connect oplossing. Door deze oplossing is het mogelijk om additionele "slimme" functies te gebruiken, zijnde additionele functies die digitaal kunnen worden ondersteund door BSH of een van haar groepsmaatschappijen. Om verbinding te maken met de Home Connect oplossing, moet de gebruiker zich registreren en aanvullende voorwaarden accepteren. Samen met de respectieve privacy-informatie zijn deze aanvullende voorwaarden beschikbaar op de volgende locatie: <https://www.home-connect.com/nl/nl/app/legal>

Artikel 19 - Marktplaatsen

1. Indien BSH Producten aan Consumenten aanbiedt via Marktplaatsen, dan zijn de Algemene Voorwaarden ook van toepassing. Daarnaast kan de betreffende Marktplaats ook algemene voorwaarden hanteren die van toepassing zijn op het aanbod. In geval van discrepantie tussen enerzijds de voorwaarden die de Marktplaats hanteert en anderzijds de Algemene Voorwaarden, zullen de Algemene Voorwaarden prevaleren.

Artikel 20 - Closed User Groups

1. Indien BSH Producten aan Consumenten aanbiedt via Closed User Groups, dan zijn de Algemene Voorwaarden ook van toepassing. Daarnaast kan de betreffende Closed User Group ook algemene voorwaarden hanteren die van toepassing zijn op het aanbod. In geval van discrepantie tussen enerzijds de voorwaarden die de Closed User Group hanteert en Algemene Voorwaarden, zullen de Algemene Voorwaarden prevaleren.

Artikel 21 - Klachtenregeling

1. BSH beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij BSH.
3. Bij BSH ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door BSH binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 22 - Geschillen

1. Op Overeenkomsten tussen BSH en de Consument waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 23 - Wijziging Algemene Voorwaarden

1. Inzake de aankoop van Producten zonder abonnement: BSH kan deze Algemene Voorwaarden eenzijdig wijzigen.
2. Inzake de aanschaf van Producten met abonnement: BSH kan de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, die zien op dergelijke abonnementen, op de volgende manier wijzigen:
 - a) Wijzigingen die enkel tekstueel zijn: BSH hoeft de Consument niet te informeren;
 - b) Wijzigingen die inhoudelijke aanpassingen betreffen, die niet tot gevolg hebben dat de rechten en/of verplichtingen van BSH of een Consument significant wijzigen: BSH hoeft de Consument niet te informeren;
 - c) Wijzigingen die inhoudelijke aanpassingen betreffen die wel tot gevolg hebben dat de rechten van BSH of een Consument significant wijzigen: BSH zal de Consument informeren op de manier zoals aangegeven in lid 3 van dit artikel.
3. Gewijzigde Algemene Voorwaarden worden van kracht op het moment dat deze op de daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd op de Website. Indien sprake is van wijzigingen zoals bedoeld in dit artikel onder lid 2 sub c, dan zal BSH de Consument de aangepaste Algemene Voorwaarden, minimaal één maand voor inwerkingtreding, op een Duurzame Gegevensdrager verstrekken.
4. Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden nietig, ongeldig, niet-afdwingbaar of onwettig wordt bevonden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Versie: 1 maart 2026

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: BSH Huishoudapparaten B.V.
T.a.v.: Neff Retouren
Antwoordnummer 2301
4000 XM Kesteren

neff-onderdelen@bshg.com

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende:

- de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*
- de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*
- de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,

herroept/herroepen*

Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

Uw volledige naam:

Adres & Huisnummer

Postcode & Woonplaats

Emailadres

Bestel / Ordernummer

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

.....

** Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.*