

## **Algemene voorwaarden online verkoop NEFF**

### **1. Inleiding**

Deze algemene voorwaarden worden enerzijds gesloten tussen de N.V. BSH Home Appliances, met maatschappelijke zetel te 1090 Brussel, Laarbeeklaan 74 en gekend onder het ondernemingsnummer 0465.054.226 (*telefoon 02/475.70.03 - fax 02.475.72.93 - e-mail Bru-careline@bshg.com*) (hierna "**BSH**" genoemd) en anderzijds door eenieder die een aankoop wenst te verrichten (hierna "**Klant**" genoemd) (BSH en Klant worden hierna gezamenlijk "**Partijen**" genoemd) van bepaalde goederen (hierna "**Producten**" genoemd) via de verkoopsite [www.neff-home.com/be/nl/shop](http://www.neff-home.com/be/nl/shop) (hierna "**Site**" genoemd).

Deze eShop levert uitsluitend in België. Voor leveringen in andere landen verwijst BSH de Klant graag naar haar internationale website [www.neff-home.com](http://www.neff-home.com). De Klant dient het land te selecteren waar hij zich bevindt.

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 op de Site. Het raadplegen van de Site en de diensten die er worden aangeboden vallen onder de bevoegdheid van de wettelijke vertegenwoordiger. Die wettelijke vertegenwoordiger dient onderhavige bepalingen na te leven.

Wat het verschaffen van persoonlijke gegevens betreft, dient de wettelijke vertegenwoordiger in elk geval zelf het inschrijvingsformulier in te vullen of de onbekwaam verklaarde uitdrukkelijk toestemming te verlenen om voornoemd formulier in te vullen, met dien verstande dat de bepalingen inzake persoonsgegevens uitgewerkt in artikel 11 onverkort van kracht blijven.

Partijen komen overeen dat de onderlinge rechtsverhouding uitsluitend door onderhavig contract wordt beheerst, met uitsluiting van alle eerder beschreven voorwaarden op de Site. 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.

BSH onderschrijft de [gedragscodes van BeCommerce](#).

### **2. Voorwerp**

Onderhavige voorwaarden zijn van toepassing voor de online verkoop 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 online te bestellen via bestelnummers vermeld op de Site.

Elke Klant die nog niet ingeschreven is, dient de inschrijvingsprocedure vermeld op de Site te volgen waardoor hij/zij vervolgens ingeschreven is.

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 bestelnummers op de Site (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 verrichtingen via de Site. 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 op de Site 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. Annuleren bestelling**

De Klant kan zijn bestelling annuleren of veranderen door contact op te nemen met de Klantendienst van BSH op bovenvermelde contactgegevens. De Klant dient hierbij duidelijk het bestelnummer te vermelden.

#### **5. Levering**

Partijen aanvaarden dat BSH uitsluitend levert in België.

De levering van de Producten gebeurt via de UPS Verzendservices naar een UPS-afhaalpunt aangeduid door de Klant. De Klant erkent kennis te hebben van het feit dat op de levering en verzending van de Producten de algemene leveringsvoorwaarden van UPS van toepassing zijn en erkent deze te aanvaarden.

Gelet op de levering via de UPS Verzendservices 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 7 werkdagen te leveren. 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.

Bij ophaling van de aangekochte Producten in het door de Klant aangeduide afhaalpunt dient een geldig identiteitsbewijs te worden voorgelegd, bij gebreke waaraan de Producten niet kunnen worden overhandigd. De bestelling blijft 14 kalenderdagen ter beschikking van de Klant in het door de Klant aangeduide afhaalpunt, waarna de Producten worden teruggestuurd naar BSH.

## **6. Prijzen - Promotiecodes**

Alle prijzen op de Site 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. De transportkosten zijn niet in de prijzen inbegrepen. Partijen aanvaarden dat BSH transportkosten aanrekent per bestelling.

BSH heeft echter het recht de prijzen die voorkomen op de Site 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 Site op de datum waarop de Klant de bestelling plaatst.

Promotiecodes zijn geldig op online bestellingen via de Site. De kortingen zijn niet cumuleerbaar met andere kortingen.

## **7. Betaling**

Behoudens andersluidende overeenkomst tussen Partijen zijn alle verschuldigde bedragen contant betaalbaar op de zetel van BSH en dit ten laatste op het ogenblik van bestellen.

- Online betaling: betaling per kredietkaart (met Visa / Mastercard) of per debetkaart (met Maestro)

Online betalen bij BSH is 100% veilig. BSH werkt voor online betalingen samen met RBS Worldpay. RBS Worldpay heeft jarenlange ervaring met betalingen op het internet en is wereldwijd een van de belangrijkste online betalingsproviders. RBS WorldPay is een onderdeel van de gerenommeerde Royal Bank of Scotland.

Niet betaling op de vervaldag van enig bedrag verschuldigd uit hoofde van de overeenkomst tussen BSH en de Klant heeft tot gevolg dat het betreffende bedrag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling wordt verhoogd met een conventionele verwijlintrest van 12% per jaar, vanaf de vervaldag tot de dag van integrale betaling.

Bovendien zal het verschuldigde bedrag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling worden verhoogd met een forfaitaire schadevergoeding van 15% van het verschuldigde bedrag, onverminderd het recht van BSH op recuperatie en/of betaling van eventuele gerechts- en/of invorderingskosten.

Niet-betaling, zelfs gedeeltelijk, brengt zonder enige formaliteit of aanmaning, de opeisbaarheid van de niet-ervallen facturen met zich mee.

## **8. 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 waarop:

- de Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.

- De Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt
- De Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel fysiek in bezit krijgt.

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.

#### Gevolgen van de herroeping

Als de Klant de overeenkomst herroept, ontvangt de Klant alle betalingen die zij/hij tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van de Klant keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat BSH op de hoogte is gesteld van de beslissing de overeenkomst te herroepen, van BSH terug. 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 Klant dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop de Klant het besluit de overeenkomst te herroepen aan BSH heeft medegedeeld, aan BSH of aan het afhaalpunt te overhandigen. De Klant is op tijd als de Klant de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.

BSH zal de kosten van het terugzenden van de goederen voor haar rekening nemen.

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.

## **9. 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.

## **10. Klachtenprocedure**

Klachten facturatie: Partijen aanvaarden dat klachten betreffende facturatie en/of andere verschuldigde bedragen slechts in aanmerking kunnen worden genomen voor zover zij per aangetekend schrijven 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 ontheft de Klant evenwel niet van zijn betalingsverplichtingen.

Klachten: Elke klant kan contact opnemen met de medewerkers van de klantendienst van BSH. Zij zijn elke werkdag bereikbaar via e-mail [Bru-careline@bshg.com](mailto:Bru-careline@bshg.com) of telefonisch 02/475.70.03, van 8u00 tot 17u30. De klant kan zich ook richten tot BeCommerce: BeCommerce Wetenschapspark 1 - lab 1, Campuslaan 1, 3590 Diepenbeek, België. E-mail: [info@becommerce.be](mailto:info@becommerce.be) of Tel: +32 (0)11 26 89 26 (Van maandag t.e.m woensdag). Meer informatie op [www.becommerce.be](http://www.becommerce.be)

## **11. 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.

## **12. 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 inspanningsverbintenis.

BSH kan niet aansprakelijk gesteld worden voor hinder of schade ondervonden door het gebruik van internet, meerbepaald 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 UPS Verzendservices. 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.

## **13. Bescherming van privacy**

BSH behoudt zich het recht voor om uitsluitend voor intern gebruik gegevens van de Klant te verzamelen, dit zowel rechtstreeks via verzameling van de gegevens die door de Klant worden opgegeven op het ogenblik van de bestelling als onrechtstreeks (vb. via gebruik van cookies).

Overeenkomstig de wet van 8 december 1992 ter bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer inzake persoonlijke gegevens, heeft de Klant ten allen tijde het recht om die gegevens kosteloos in te zien, te wijzigen en te laten verwijderen indien de Klant niet langer informatie wenst te ontvangen omtrent onze activiteiten. Hiervoor kan de Klant contact opnemen met de klantendienst van BSH op bovenvermelde contactgegevens.

## **14. Intellectuele eigendom**

Alle onderdelen van de site 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 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.

## **15. 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.

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

- Aan N.V. BSH Home Appliances, met maatschappelijke zetel te 1090 Brussel, Laarbeeklaan 74 en gekend onder het ondernemingsnummer 0465.054.226 (*telefoon 02/475.70.03 - fax 02.475.72.93 - e-mail Bru-careline@bshg.com*) :

- Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen herroep/herroepen (\*)

- Besteld op (\*)/Ontvangen op (\*)

- Naam/Namen consument(en)

- Adres consument(en)

- Handtekening van de Klant(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

- Datum

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is."