# Aanvullende voorwaarden – Overeenkomst op Afstand
# (zie artikel 19 "Algemene Voorwaarden Thuiswinkel")

**Artikel 1 - Definities**

1. De definities in deze Aanvullende Voorwaarden hebben dezelfde betekenis als de definities in de "Algemene Voorwaarden Thuiswinkel", tenzij anders aangegeven.
2. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
   a) **Aanvullende Voorwaarden**: deze voorwaarden, die gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel;
   b) **Algemene Voorwaarden Thuiswinkel**: de algemene voorwaarden die door de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie tot stand zijn gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en welke in werking zijn getreden per 1 juni 2014;
   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., 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) **Groothuishoudelijk Apparaat**: grote huishoudelijke apparaten zoals wasmachines, wasdrogers, vaatwassers, koelkasten, koel-vriescombinaties, ovens, kookplaten, magnetrons en afzuigkappen en dergelijke;
   h) **Kleinhuishoudelijk Apparaat**: kleine huishoudelijke apparaten zoals broodroosters, koffiezetapparaten, keukenmachines, waterkokers, stofzuigers, staafmixers en dergelijke;
   i) **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;
   j) **Website of Webshop**: de website(s) of webshop(s) van BSH waarop deze aanvullende voorwaarden door BSH zijn gepubliceerd en van toepassing zijn.

**Artikel 2 - Betalingen**

1. In aanvulling op artikel 15 lid 2 van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel dient een Consument 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 voor 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 vermeld 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 vermeld op de Website en worden deze kosten vermeld in het bestelproces en op de factuur.

**Artikel 3 - Bezorgen en installeren 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, pakt BSH Groothuishoudelijke Apparaten uit, plaatst deze, test deze functioneel en neemt het verpakkingsmateriaal mee terug.
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 worden vermeld in het bestelproces en op de factuur.
6. Uitsluitend vrijstaande 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 4 - Bezorgen 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 gratis 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 5 - Bezorgen 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.
3. Voor aanvullende bepalingen inzake het bezorgen van producten met een abonnement, zie artikel 8 van de Aanvullende Voorwaarden.

**Artikel 6 - Ontbinding en retourneren**

1. In afwijking van artikel 6 lid 1 van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel kan de Consument een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een Groothuishoudelijk Apparaat, Kleinhuishoudelijk Apparaat, onderdelen, accessoires, consumptiegoederen en reinigings- en

onderhoudsproducten gedurende een bedenktijd van **30 dagen** zonder opgave van redenen ontbinden.

2. 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 hij de overeenkomst wil ontbinden. Deze verklaring kan geschieden door gebruik van het Herroepingsformulier (zie de website of Bijlage I bij de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel) of op een andere door de Consument gekozen schriftelijke wijze. Het product dient binnen de bedenktermijn van 30 dagen (zie artikel 6 lid 1) 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 Herroepingsformulier (zie de website of Bijlage I bij de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel) 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 ophaalafspraak 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. BSH dient binnen 14 dagen na kennisgeving van de ontbinding het apparaat ontvangen te hebben;
      - Bij onderdelen, accessoires, consumptiegoederen, en producten zonder abonnement: De Consument dient dergelijke producten naar BSH te sturen. BSH dient binnen 14 dagen na kennisgeving van de ontbinding het product ontvangen te hebben.
3. In elk geval van ontbinding en retournering dient de Consument een kopie van het aankoopbewijs bij het product te voegen (bijvoorbeeld in het verpakkingsmateriaal).
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 artikel 6 lid 6) aan de Consument terugbetalen ("**Verschuldigd Bedrag**"). Kosten voor additionele installatieservices, zoals bijvoorbeeld Service Plus Installatie en Full Service Installatie, waarvoor de Consument bij zijn bestelling heeft gekozen, vallen niet onder het herroepingsrecht. Deze kosten zijn bij ontbinding dus niet door BSH jegens de Consument verschuldigd.
8. In aanvulling op artikel 9 lid 2 van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel:
   a) Indien BSH een product ophaalt bij de consument thuis: BSH zal het Verschuldigde Bedrag zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen na de datum van ophalen van het apparaat terugbetalen;
   b) Indien de Consument een product naar BSH terugstuurt: BSH zal zo snel mogelijk na ontvangst van het geretourneerde product, of bewijs dat het product is geretourneerd, het Verschuldigde Bedrag aan de Consument terugbetalen.
9. 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).
10. De contactgegevens van BSH voor het retourneren van producten, alsook aanvullende informatie over de manier van aanmelden en terugbetalen, staan op de Website.

**Artikel 7 - 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 8 - 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 computer 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 producten die onder het abonnement vallen staat vermeld op de Website. Prijswijzigingen gaan direct in na publicatie 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. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. In aanvulling op artikel 15 lid 4 van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel: indien de Consument de betaling storneert, dan kan BSH de Consument een aanmaning sturen, met een betaaltermijn van 14 dagen. Indien de Consument niet binnen deze termijn alsnog betaalt of de producten niet op tijd heeft geretourneerd, dan kan BSH incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen.
12. 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.

13. 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 9 - B-keus of Tweedekans Apparaten**

1. De Consument accepteert dat B-keus of Tweedekans Apparaten licht beschadigd kunnen zijn.

**Artikel 10 - Wettelijke en aanvullende garanties**

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 garantievormen en bijbehorende voorwaarden voor de aanvullende garanties staan op de Website.

**Artikel 11 - 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 12 - Markplaatsen**

1. Indien BSH producten aan Consumenten aanbiedt via Marktplaatsen, dan zijn de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel en de Aanvullende 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 voorwaarden die BSH hanteert, zullen de voorwaarden van BSH prevaleren.

**Artikel 13 – Closed User Groups**

1. Indien BSH producten aan Consumenten aanbiedt via Closed User Groups, dan zijn de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel en de Aanvullende 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 anderzijds de voorwaarden die BSH hanteert, zullen de voorwaarden van BSH prevaleren.

**Artikel 14 - Wijziging Aanvullende Voorwaarden**

1. Inzake de aankoop van Groothuishoudelijk Apparaten, Kleinhuishoudelijke Apparaten, onderdelen, accessoires, consumptiegoederen, en reinigings- en onderhoudsproducten zonder abonnement: BSH kan deze Aanvullende Voorwaarden eenzijdig wijzigen.
2. Inzake de aanschaf van producten met abonnement: BSH kan de bepalingen in deze Aanvullende 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 artikel 14 lid 3.

3. Gewijzigde Aanvullende 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 artikel 14 lid 2 sub c, dan zal BSH de Consument de aangepaste Aanvullende Voorwaarden, minimaal 1 maand voor inwerkingtreding, op een duurzame gegevensdrager verstrekken.
4. Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel of uit de Aanvullende Voorwaarden leveringsvoorwaarden nietig, ongeldig, niet-afdwingbaar of onwettig wordt bevonden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Versie: 22 december 2021