

Algemene Voorwaarden BenefitsByBSH – 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 Genodigde 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 Huishoudapparaten: nieuwe huishoudapparaten 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) Genodigden: de personen aan wie BSH toegang heeft verleend tot de Webshop. Dit zijn, meer specifiek, de volgende personen die door BSH geaccepteerd zijn als potentiële kopers:
 - werknemers van BSH;
 - familie & vrienden van werknemers van BSH, die door werknemers van BSH zijn uitgenodigd om lid te worden van de Webshop, en als zodanig daar Producten kunnen kopen;
 - gepensioneerde werknemers van BSH;
 - medewerkers van bedrijven die gelieerd zijn aan BSH;
 - medewerkers van bedrijven met wie BSH overeenstemming heeft bereikt ten aanzien van aankopen door die medewerkers in de Webshop;
- g) Dag: kalenderdag;
- h) Digitale Inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
- i) Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud, gedurende een bepaalde periode;
- j) Duurzame Gegevensdrager: elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de Genodigde 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;
- k) Groothuishoudelijk Apparaat: grote huishoudelijke apparaten zoals wasmachines, wasdrogers, vaatwassers, koelkasten, koel-vriescombinaties, ovens, kookplaten, magnetrons en afzuigkappen van een van de merken van BSH;
- l) Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de Genodigde om binnen de bedenktijd af te zien van de Overeenkomst;
- m) Huishoudapparaten: Groothuishoudelijke Apparaten en Kleinhuishoudelijke Apparaten;
- n) Kleinhuishoudelijk Apparaat: kleine huishoudelijke apparaten zoals broodroosters, koffiezetapparaten, keukenmachines, waterkokers, stofzuigers en staafmixers van een van de merken van BSH;
- o) Modelformulier voor Herroeping: het in Bijlage I van deze Algemene Voorwaarden opgenomen modelformulier voor herroeping;

- p) Overeenkomst: een overeenkomst op afstand tussen BSH en de Genodigde , zijnde een overeenkomst die tussen BSH en de Genodigde 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;
- q) Producten: de producten (inclusief met Digitale Inhoud) en diensten die BSH verkoopt en levert aan een Genodigde , door middel van een Overeenkomst. Dit omvat onder meer de Groothuishoudelijke Apparaten, de Kleinhuishoudelijke Apparaten, accessoires, consumptiegoederen, reinigingsmiddelen en onderdelen;
- r) Techniek voor Communicatie op Afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een Overeenkomst, zonder dat Genodigde en BSH gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;
- s) Website of Webshop: de BenefitsByBSH website in Nederland: <https://employee-sales.bsh-group.com/nl/>

Artikel 2 - Identiteit van BSH

- Volledige naam BSH: BSH Huishoudapparaten B.V.
- Handelsnamen: Bosch, Siemens, NEFF, Gaggenau, BSH
- 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
 - BenefitsByBSH 088 424 4200 & BenefitsbyBSH@bshg.com
- Tijdstippen telefonische bereikbaarheid:
 - BSH Algemeen: maandag t/m vrijdag 09:00-17:00
 - BenefitsByBSH: maandag t/m vrijdag 08:00-18:00 & 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 op de Website inzake een Product en op elke via de Website tot stand gekomen Overeenkomst.
2. Voordat de Overeenkomst wordt gesloten, zal BSH de Algemene Voorwaarden aan de Genodigde beschikbaar stellen op zodanige wijze dat deze door de Genodigde 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 Genodigde , zo spoedig mogelijk kosteloos de Algemene Voorwaarden aan de Genodigde 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 Genodigde kan zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Karakter Webshop

1. De Webshop is bedoeld voor aankopen door Genodigden. Dit zijn de personen aan wie BSH toegang heeft verleend tot de Webshop. Dit zijn, meer specifiek, de volgende personen die door BSH geaccepteerd zijn als potentiële kopers:
 - werknemers van BSH;
 - familie & vrienden van werknemers van BSH, die door werknemers van BSH zijn uitgenodigd om lid te worden van de Webshop, en als zodanig daar Producten kunnen kopen;
 - gepensioneerde werknemers van BSH;
 - medewerkers van bedrijven die gelieerd zijn aan BSH;
 - medewerkers van bedrijven met wie BSH overeenstemming heeft bereikt ten aanzien van aankopen door die medewerkers in de Webshop;
2. Genodigden die een Product aankopen in de Webshop kunnen gebruik maken van bepaalde voordelen. Deze voordelen, die van tijd tot tijd door BSH eenzijdig aangepast kunnen worden, staan aangegeven in de Webshop. De voordelen die ten tijde van de aankoop van een Product in de Webshop aangegeven waren, zijn van toepassing op dat Product.
3. De voordelen ten aanzien van een Product, zijn persoonsgebonden. Dit houdt bijvoorbeeld in dat een voordeel bestaande uit een verlengde garantie, verbonden is aan de Genodigde. Indien de Genodigde het Product overdraagt aan een ander, dan vervalt de verlengde garantie.
4. De Producten zijn bedoeld voor eigen gebruik door de Genodigden. Het is niet toegestaan dat Genodigden de Producten aanschaffen en deze vervolgens aan een ander te verstrekken.
5. Een Genodigde mag vergelijkbare Huishoudapparaten uit het BSH-assortiment maximaal eenmaal per drie jaar aanschaffen. Dit betekent dat bijvoorbeeld een wasmachine maximaal eenmaal per drie jaar gekocht kan worden bij de Webshop. BSH kan controleren of aan deze voorwaarde voldaan is. Indien blijkt dat de Genodigde meer dan één vergelijkbaar Huishoudapparaat binnen drie jaar heeft gekocht, dan kan BSH de koop ongedaan maken en het Huishoudapparaat terugvorderen. Kosten die de Genodigde heeft gemaakt (waaronder aanpassing van een keuken) komen niet voor rekening van BSH. Waardevermindering van het Huishoudapparaat komt voor rekening van de Genodigde.
6. BSH kan eenzijdig, zonder de Genodigde hierover te informeren of zonder haar beslissing toe te lichten, besluiten om de toegang tot de Webshop van een Genodigde op te schorten of te beëindigen.

Artikel 5 - De prijs en het aanbod, kennelijke vergissingen/fouten

1. De in het aanbod van Producten genoemde prijzen zijn inclusief btw. Eventuele cashbacks zijn al in de verkoopprijs verwerkt.
2. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden Producten niet verhoogd, behoudens in het geval van vergissingen, (schrijf)fouten, en in het geval van prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
3. BSH is niet gebonden aan kennelijke vergissingen of kennelijke (schrijf)fouten in het aanbod. Dit houdt in dat, indien er sprake is van een dergelijke vergissing of fout, er geen Overeenkomst tot stand is gekomen. Het gevolg hiervan is, dat eventueel bij de Genodigde geleverde Producten

geretourneerd/opgehaald dienen te worden. Kosten die de Genodigde heeft gemaakt (waaronder aanpassing van een keuken) komen niet voor rekening van BSH.

Waardevermindering van het Huishoudapparaat komt voor rekening van de Genodigde.

4. Dat de prijs voor een Product betaald is en/of het Product geleverd is, is geen bevestiging dat er geen sprake is van een kennelijke vergissing of kennelijke fout in het aanbod van BSH.

Artikel 6 - 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 Genodigde van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden (zie tevens artikel 4 lid 5 en artikel 5 lid 3).
2. Indien de Genodigde 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 Genodigde de Overeenkomst ontbinden.
3. BSH kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de Genodigde 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 een Product - aan de Genodigde de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Genodigde op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een Duurzame Gegevensdrager, verstrekken:
 - a) het bezoekadres van de vestiging van BSH waar de Genodigde met klachten terecht kan;
 - b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Genodigde 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 Genodigde 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 7 - Betaling

1. De Genodigde 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 Genodigde niet het volledige aankoopbedrag heeft betaald op het moment van aankoop, zal de Genodigde 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 Genodigde niet in één keer het aankoopbedrag voldoet, kunnen aan de Genodigde 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 Genodigde heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan BSH te melden.
5. Indien de Genodigde niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is hij, nadat hij door BSH is gewezen op de te late betaling en BSH de Genodigde 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 8 - 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 Genodigde hiervan – uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft – bericht. De Genodigde 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 Genodigde betaald heeft onverwijld terugbetalen.
3. Het risico van beschadiging en/of vermissing van Producten berust bij BSH tot het moment van bezorging aan de Genodigde of een vooraf door de Genodigde aangewezen en aan BSH bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 9 - Levering en installatie van Groothuishoudelijke Apparaten, retour oude apparaat

1. Groothuishoudelijke Apparaten worden geleverd op het afleveradres dat door de Genodigde 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 Genodigde 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, hetgeen inhoudt dat het Huishoudapparaat over de 1e drempel wordt afgeleverd en niet wordt uitgepakt.
5. Met uitzondering van leveringen op de Waddeneilanden kan de Genodigde kiezen voor aanvullende installatieservices en overige services (zoals plaatsing op hogere verdiepingen zonder lift, installatie van inbouwapparatuur etc.). De Genodigde 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 Genodigde, een vergelijkbaar afgedankt apparaat mee retour nemen. Onder “vergelijkbaar” wordt verstaan een gelijkwaardig type apparaat dat dezelfde functie heeft als het nieuwe bezorgde Groothuishoudelijk Huishoudapparaat. 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) Groothuishoudelijk Huishoudapparaat.
9. Aanvullende informatie over de manier van bezorgen en installeren staat aangegeven op de Website.

Artikel 10 - Levering van Kleinhuishoudelijke Apparaten, retour oude apparaat

1. Kleinhuishoudelijke Apparaten worden geleverd op het door de Genodigde aangegeven afleveradres, door een door BSH ingeschakelde logistieke dienstverlener. Het afleveradres dient in Nederland te zijn.
2. De Genodigde 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 Kleinhuishoudelijk Apparaat.
3. Aanvullende informatie over de manier van bezorgen staat aangegeven op de Website.

Artikel 11 - Levering van onderdelen, accessoires, consumptiegoederen, en reinigings- en onderhoudsproducten

1. Onderdelen, accessoires, consumptiegoederen en reinigings- en onderhoudsproducten worden geleverd op het door de Genodigde 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 12 - 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 Genodigde 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 Genodigde vragen naar de reden van herroeping, maar de Genodigde niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
 - b) De in lid 1 onder a genoemde Bedenktijd gaat in op de dag nadat de Genodigde, of een vooraf door de Genodigde aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de zaak heeft ontvangen, of:
 - als de Genodigde in eenzelfde bestelling meerdere zaken heeft besteld: de dag waarop de Genodigde, of een door hem aangewezen derde, de laatste zaak heeft ontvangen. BSH mag, mits hij de Genodigde 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 Genodigde, 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 Genodigde, 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 Genodigde 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 Genodigde 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.
3. Indien de Genodigde 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 Genodigde 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

Genodigde 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 Genodigde gekozen schriftelijke wijze.

Hierbij geldt het volgende:

- Bij een Groothuishoudelijk Apparaat: De Genodigde 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 Genodigde dient het apparaat naar BSH terug te sturen. De Genodigde 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 Genodigde dient dergelijke Producten naar BSH te sturen. De Genodigde dient zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen na kennisgeving van de ontbinding het Product aan BSH te verzenden.
4. In elk geval van ontbinding en retournering dient de Genodigde een kopie van het aankoopbewijs bij het Product te voegen (bijvoorbeeld in het verpakkingsmateriaal).
 5. De Genodigde 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.
 6. 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.
 7. De Genodigde 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.
 8. BSH zal het aankoopbedrag van het Product (inclusief eventuele verzendkosten en transactiekosten die aan de Genodigde in rekening waren gebracht bij aankoop), en verminderd met eventuele waardevermindering (zie lid 7 van dit artikel) aan de Genodigde terugbetalen (**“Verschuldigd Bedrag”**).
 9. Indien de Genodigde 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 Genodigde verschuldigd. De Genodigde 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 Genodigde verschuldigd zijn.

10. De Genodigde dient het Product terug te zenden met alle geleverde toebehoren, conform de door BSH verstrekte redelijke en duidelijke instructies. Indien de Genodigde niet alle geleverde toebehoren retourneert, of de retourinstructies van BSH niet opvolgt, kan BSH hiervoor kosten aan de Genodigde in rekening brengen.
11. Indien:
 - a) BSH een Product ophaalt bij de Genodigde thuis: BSH zal het Verschuldigde Bedrag zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Genodigde de herroeping aan BSH heeft gemeld, aan de Genodigde retourneren. BSH kan echter wachten met de terugbetaling indien het Product nog niet bij de Genodigde opgehaald is;
 - b) de Genodigde een Product naar BSH terugstuurt: BSH zal het Verschuldigde Bedrag zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Genodigde de herroeping aan BSH heeft gemeld, aan de Genodigde retourneren. BSH kan echter wachten met de terugbetaling indien het Product, of bewijs dat het Product is geretourneerd, nog niet door BSH ontvangen is.
12. BSH zal het Verschuldigde Bedrag aan de Genodigde overmaken via de door de Genodigde bij aankoop gekozen betaalmethode (bijvoorbeeld terugboeking naar dezelfde bankrekening als waarmee de Genodigde het product had betaald).
13. De contactgegevens van BSH voor het retourneren van Producten, alsook aanvullende informatie over de manier van aanmelden en terugbetalen, staan op de Website.
14. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Genodigde.
15. Als de Genodigde gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 13 - Verplichtingen van de Genodigde tijdens de bedenktijd, waardevermindering

1. Tijdens de Bedenktijd zal de Genodigde 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 Genodigde het Product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De Genodigde 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. De Genodigde 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. In onder meer de volgende gevallen kan BSH bij een retour volledige waardevermindering toepassen:
 - a) Bij een Groot- of Kleinhuishoudelijk Apparaat: indien deze ingebouwd en/of aangesloten en/of aangezet is;
 - b) Bij een onderdeel of accessoire (in het algemeen): indien deze geïnstalleerd en/of aangesloten is geweest;
 - c) Bij een onderdeel of accessoire (die elektronica bevat): indien de verzegeling verbroken is;
 - d) Bij reinigings- of onderhoudsmiddelen: in elk geval.

Artikel 14 - 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 Genodigde; en
 - de Genodigde heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra BSH de Overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
 - b) Volgens specificaties van de Genodigde vervaardigde Producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Genodigde, 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 Genodigde; en
 - de Genodigde heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 15 - Ontdekking gebrek & beschadigd product

1. Indien het afgeleverde Product niet aan de Overeenkomst beantwoordt, dan dient de Genodigde 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 Genodigde foto's van de buitenste en binnenste verpakking alsook van het Product maakt en naar BSH stuurt. De Genodigde kan hierbij het Product voorzichtig uit de verpakking halen en inspecteren. BSH raadt aan dat de Genodigde de verpakking bewaart in het geval vermoed wordt dat de schade is ontstaan tijdens het verzenden van het Product.

Artikel 16 - Nakoming Overeenkomst en extra garantie

1. De Genodigde heeft recht op de wettelijke garantie. Dit houdt in dat een Product de eigenschappen bezit die de Genodigde ten tijde van de aankoop redelijkerwijs mocht verwachten.
2. In aanvulling op de wettelijke garantie biedt BSH Genodigden verschillende soorten aanvullende garanties, waarvoor additionele voorwaarden gelden. De aanvullende garantievormen en bijbehorende voorwaarden staan op de Website en op de websites van de merken van BSH.
3. Een door BSH verstrekte aanvullende garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Genodigde 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 Genodigden 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, en de merkenwebsites van BSH (onder het kopje "Garanties").

Artikel 17 - B-keus of Tweedekans Apparaten

1. De Genodigde heeft, indien beschikbaar, ook de mogelijkheid om B-keus of Tweedekans Huishoudapparaten te bestellen.
2. De B-keus of Tweedekans Huishoudapparaten 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 Huishoudapparaten is ook onderworpen aan deze Algemene Voorwaarden.
3. B-keus of Tweedekans Huishoudapparaten zijn (zeer) beperkt beschikbaar. BSH zal de verkoop van B-keus of Tweedekans Huishoudapparaten slechts verwerken zolang de voorraad strekt.
4. De Genodigde accepteert dat B-keus of Tweedekans Huishoudapparaten licht beschadigd kunnen zijn.

Artikel 18 - Digitale diensten

1. Verschillende Huishoudapparaten 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 - 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 bewaarde tijd nadat de Genodigde 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 Genodigde een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 20 - Geschillen

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

Artikel 21 - 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 Genodigde niet te informeren;

- b) Wijzigingen die inhoudelijke aanpassingen betreffen, die niet tot gevolg hebben dat de rechten en/of verplichtingen van BSH of een Genodigde significant wijzigen: BSH hoeft de Genodigde niet te informeren;
 - c) Wijzigingen die inhoudelijke aanpassingen betreffen die wel tot gevolg hebben dat de rechten van BSH of een Genodigde significant wijzigen: BSH zal de Genodigde 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 Genodigde 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.: BenefitsByBSH Retouren

Antwoordnummer 2301

4000 XM Kesteren

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