

Algemene verkoopvoorwaarden

Algemene Voorwaarden Overeenkomsten op Afstand United Retail B.V.

Versie december 2015

1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door Witgoed specialist worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Witgoed specialist;

bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

dag: kalenderdag;

duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of Witgoed specialist 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;

Witgoed specialist: United Retail B.V.;

herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen Witgoed specialist en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;

techniek voor communicatie op afstand: een middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en Witgoed specialist gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

2. Gegevens van Witgoed specialist

United Retail B.V. (Witgoed specialist), Huizermaatweg 480, 1276 LM Huizen

Telefoonnummer: 035-3032503 (lokaal tarief), bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur

E-mailadres: info@witgoedspecialist.nl. De consument kan ook via onze website contact een elektronisch formulier invullen: <http://www.witgoedspecialist.nl/contact>.

KvK-nummer: 32089173

Btw-identificatienummer: 810527431B01

Witgoed specialist is lid van Techniek Nederland. Meer informatie is beschikbaar via https://www.witgoedspecialist.nl/techniek_nederland.

3. Toepasselijkheid

3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Witgoed specialist op de Witgoed specialist website en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Witgoed specialist en de consument. Hieronder wordt begrepen de situatie dat de overeenkomst wordt gesloten via de website van Witgoed specialist en de consument het gekochte zelf ophaalt bij een fysieke winkel van Witgoed specialist (of haar franchisenemers), mits dit hetzelfde artikel is en de consument niet een ander artikel uitzoekt.

3.2 Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op de verkoop van producten in fysieke winkels van Witgoed specialist (of haar franchisenemers). Op die verkopen zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden Electrotechnische Detailhandel (AVED), vastgesteld door Techniek Nederland, die bij Witgoed specialist en bij de rechtbank Den Haag onder nummer 144/1996 ter inzage liggen, en die op verzoek onverwijld en kosteloos zullen worden toegezonden. Bekijk en lees de [algemene voorwaarden](#).

3.3 Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Witgoed specialist voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij Witgoed specialist zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3.4 Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

3.5 Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige

toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

4. Het aanbod

4.1 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

4.2 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als Witgoed specialist gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Witgoed specialist niet.

4.3 Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

5. De overeenkomst

5.1 De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in artikel 5.4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

5.2 Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Witgoed specialist onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Witgoed specialist is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

5.3 Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Witgoed specialist passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal Witgoed specialist daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen. Witgoed specialist bewaart de facturen van elektronisch tot stand gekomen overeenkomsten. De consument kan deze opvragen.

5.4 Witgoed specialist 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 op afstand. Indien Witgoed specialist op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5.5 Witgoed specialist 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, meesturen:

1. het bezoekadres van Witgoed specialist waar de consument met klachten terecht kan;
2. 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;
3. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

4. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, inclusief (voor zover van toepassing) de kosten van aflevering, en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
5. het modelformulier voor herroeping.

6. De prijs

6.1 Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

6.2 Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

6.3 Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Witgoed specialist dit bedongen heeft en:

1. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
2. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

6.4 De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

7. Nakoming overeenkomst; Extra garantie; Levering

7.1 Witgoed specialist is verplicht een product af te leveren dat aan de overeenkomst beantwoordt. Het product beantwoordt niet aan de overeenkomst, indien het niet de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Wordt aan deze verwachtingen niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging.

7.2 Bij producten die met fabrieksgarantie worden geleverd, kan de consument zich met klachten ook rechtstreeks tot de fabrikant of importeur wenden. Desgevraagd kan Witgoed specialist daarbij tussen de consument en de fabrikant of importeur bemiddelen, bijvoorbeeld door het product namens en voor risico van de consument op te sturen naar de fabrikant of importeur.

7.3 Witgoed specialist zal gepaste zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.

7.4 Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan Witgoed specialist kenbaar heeft gemaakt.

7.5 Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Witgoed specialist geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed, doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen.

7.6 Witgoed specialist komt bij een niet tijdige levering niet in verzuim, tenzij de consument haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij aan Witgoed specialist een

redelijke termijn tot nakoming is gegund, en Witgoed specialist de bestelling niet alsnog binnen die nadere termijn volledig heeft geleverd. In dat geval heeft de consument het recht de overeenkomst te ontbinden.

7.7 Na ontbinding conform het vorige lid zal Witgoed specialist het bedrag dat de consument betaald heeft voor de niet (volledig) ontvangen bestelling, onverwijld terugbetalen.

7.8 De consument kan er ook voor kiezen de bestelde producten op te halen in een van de fysieke winkels van Witgoed specialist (of haar franchisenemers), zoals die op de website van Witgoed specialist staan vermeld. De consument dient bij de bestelling aan te geven bij welke fysieke winkel hij de bestelde producten wenst op te halen. Voor retourneren kan de consument de fysieke winkel bezoeken.

7.9 Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Witgoed specialist tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan Witgoed specialist bekend gemaakte vertegenwoordiger, dan wel het moment van ophalen door de consument of een vooraf aangewezen en aan Witgoed specialist bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

8. Betaling

8.1 Witgoed specialist blijft eigenaar van het verkochte product zolang de consument niet volledig heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen, met inbegrip van hetgeen hij in verband met het tekortschieten in zijn verplichtingen verschuldigd mocht worden aan Witgoed specialist.

8.2 Wanneer in de overeenkomst vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling, alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

8.3 De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Witgoed specialist te melden.

9. Herroepingsrecht

9.1 De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Witgoed specialist mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

9.2 De in artikel 9.1 vermelde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

1. indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste product heeft ontvangen. Witgoed specialist mag, mits zij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren;

2. indien de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
3. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het eerste product heeft ontvangen.

Verlengde bedenktijd bij niet informeren over herroepingsrecht:

9.3 Indien Witgoed specialist de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel 9 vastgestelde bedenktijd.

9.4 Indien Witgoed specialist de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

10. Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

10.1 Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts bekijken 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 fysieke winkel zou mogen doen. Indien de consument het product wil uitproberen dan dient de consument dat in een fysieke winkel van Witgoed specialist te doen. Witgoed specialist verstaat onder het bekijken van het product op de plaats van het gebruik. Zij verstaat onder het bekijken van het product, niet het in gebruik nemen van het product. Als voorbeeld van in gebruik nemen geldt:

Wasautomaat; het doen van een was.

Koffieapparaat; het zetten van koffie.

Koelkast; het aansluiten en in gebruik nemen, het op verzoek van de klant het omwisselen van de draairichting van de deur.

Fotoapparaat; het opnemen en opslaan van films.

Inbouwapparaat; het effectief inbouwen van apparaten.

Kookapparaten; het koken en bereiden van voedsel.

Keukenmachine; het bereiden van voedsel

Deze lijst is slechts een voorbeeld en is onuitputtelijk

10.2 De consument is aansprakelijk voor de waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in artikel 10.1. Daaronder wordt begrepen het uitpakken en uitproberen van een product.

10.3 De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Witgoed specialist hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

11. Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

11.1 Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Witgoed specialist.

11.2 Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in artikel 11.1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) Witgoed specialist. Dit hoeft niet als Witgoed specialist heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

11.3 De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, in originele staat en verpakking, en conform de door Witgoed specialist verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

11.4 Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

11.5 De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als Witgoed specialist aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

11.6 Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

12. Verplichtingen van Witgoed specialist bij herroeping

12.1 Als Witgoed specialist de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt zij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

12.2 Witgoed specialist vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door Witgoed specialist in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij Witgoed specialist aanbiedt het product zelf af te halen, mag zij wachten met terugbetalen tot zij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

12.3 Witgoed specialist gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

12.4 Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Witgoed specialist de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

13. Klachtenregeling

13.1 Klachten dienen bij voorkeur schriftelijk en gemotiveerd bij Witgoed specialist te worden ingediend.

13.2 In geval van zichtbare gebreken dient de klacht terstond na de aflevering te worden ingediend. In alle andere gevallen dient de klacht te worden ingediend binnen bekwame tijd nadat de consument het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken.

13.3 De consument dient Witgoed specialist in ieder geval vier weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling zoals omschreven in artikel 14.

14. Toepasselijk recht; Geschillen

14.1 Op overeenkomsten tussen Witgoed specialist en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

14.2 Geschillen tussen de consument en Witgoed specialist over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, kunnen door partijen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Elektro, die uitspraak doet bij wege van bindend advies overeenkomstig het reglement Geschillencommissie Elektro (te raadplegen en downloaden via: <https://www.degeschillencommissie.nl/media/1925/ele-reglement.pdf>). Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Meer informatie over de Geschillencommissie Elektro is te vinden op <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/elektro/>.

14.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie Elektro slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig de in artikel 13.2 bepaalde termijn aan Witgoed specialist heeft voorgelegd. De consument kan het geschil vervolgens binnen een termijn van drie maanden daarna schriftelijk bij de Geschillencommissie Elektro aanhangig maken, onder vermelding van naam en adres van consument en Witgoed specialist en een duidelijke omschrijving van het geschil en de eis. Wanneer de consument het geschil door de geschillencommissie behandeld wil zien, is Witgoed specialist aan deze keuze gebonden.

14.4 Wanneer Witgoed specialist een geschil aanhangig wil maken, moet zij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij het geschil wil laten behandelen door de geschillencommissie of de burgerlijke rechter. Witgoed specialist dient daarbij aan te kondigen, dat zij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de burgerlijke rechter voor te leggen.

14.5 De Stichting Geschillenregelingen Techniek Nederland staat ten opzichte van de consument borg voor de nakoming van het in dit artikel 14 genoemde bindend advies. Dit geldt niet indien Witgoed specialist het bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd. Voor deze borgstelling geldt een maximum van EUR 2.269 per bindend advies. De borgstelling geldt nimmer voor gevolgschade.

14.6 Alle overige geschillen zullen, in afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter, in geval de Rechtbank bevoegd is, worden beslecht door de Rechtbank in de vestigingsplaats of het arrondissement van Witgoed specialist. Witgoed specialist blijft echter bevoegd de consument te dagvaarden voor de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.

14.7 De consument heeft het recht gedurende vijf weken nadat Witgoed specialist zich op het bepaalde in artikel 14.6 heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde burgerlijke rechter.

15. Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.