

ALGEMENE VERKOOP- EN LEVERINGSVOORWAARDEN VAN ATAG Nederland B.V. VOOR ONLINE- EN DIRECTE VERKOPEN AAN CONSUMENTEN

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Centraal Gelderland onder nummer 24279246

1. Toepasselijkheid en definities.

- 1.1 Op alle aanbiedingen van, bestellingen bij en/of Overeenkomsten met een Consument, welke via de Website c.q. Webwinkel en/of direct, ATAG Nederland B.V., tevens h.o.d.n. ATAG Benelux gevestigd te Duiven (hierna: "ATAG Benelux") tot stand komen, zijn deze Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden voor Online- en Directe Verkoop aan Consument(en) van toepassing (hierna: "Voorwaarden").
- 1.2 In deze Voorwaarden worden onder andere de volgende begrippen en definities gehanteerd:
- **Bedenk**tijd: de termijn, vanaf de datum van aankoop, waar binnen de Consument gebruik kan maken van het wettelijke Herroepingsrecht.
 - **Consument**: een natuurlijk persoon die een Product(en) via een Website c.q. Webwinkel en/of rechtstreeks via ATAG Benelux en/of via een Erkende Dealer afneemt en daarbij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
 - **Beschikbaar**: deze Voorwaarden worden voor of bij het sluiten van de Overeenkomst en/of KoopOpAfstand digitaal aan de Consument ter beschikking gesteld.
 - **Digitaal**: wijze van communicatie zonder dat de Consument en ATAG Benelux gelijktijdig in dezelfde fysieke ruimte aanwezig zijn.
 - **Directe Verkoop**: Overeenkomst in het kader van de rechtstreekse verkoop en levering van Product(en) en/of diensten van ATAG Benelux aan Consument(en), niet zijnde een KoopOpAfstand.
 - **Erkende Dealer**: een door ATAG Benelux erkende wederverkoper die Product(en) van ATAG Benelux afneemt met als doel deze Product(en) te verkopen en te leveren aan Consumenten.
 - **Herroepingsrecht**: het recht van de Consument om binnen de Bedenktijd af te zien van de KoopOpAfstand.
 - **Installatie**: aansluiten van Producten op/aan de publieke nutsvoorzieningen en/of Montage daarvan.
 - **KoopOpAfstand**: is de Overeenkomst, als bedoeld in de wet volgens artikel 7:46a BW, zijnde een consumentenkoop, die via een Website c.q. Webwinkel, telefonisch en/of via de Servicedienst van ATAG Benelux tot stand is gekomen.
 - **Levering**: de levering van de door de Consument gekochte Product(en) door ATAG Benelux en/of een Erkende Dealer en/of door de Servicedienst.
 - **Montage**: inbouwen van Product(en) in een keuken.
 - **Orderbevestiging**: de laatste stap in het (digitale) bestelproces waarin alle relevante gegevens van de Overeenkomst staan vermeld.
 - **Overeenkomst**: een koopovereenkomst tussen ATAG Benelux en de Consument ter zake de verkoop en levering van één of meerdere Product(en).
 - **Product of Producten**: keukeninbouwapparatuur, vrijstaande keukenapparatuur, audio-visuele apparatuur, (reparatie)onderdelen en/of andere apparatuur bedoeld voor huishoudelijk gebruik van de merknamen ASKO, Hisense, ATAG, Pelgrim en/of Etna, alsmede alle door ATAG Benelux te verrichten diensten.
 - **Schriftelijk**: een brief, fax, e-mail of akte.
 - **Servicedienst**: serviceorganisatie van ATAG Benelux of een door ATAG Benelux ingeschakelde organisatie, die de uitvoering van de reparatie- en/of Installatiewerkzaamheden aan de Product(en) zal uitvoeren.
 - **Website c.q. Webwinkel**: een plaats op het internet waar digitale informatie te vinden is en waar kopers van Product(en) en ATAG Benelux elkaar ontmoeten.
- Elke Consument van de Webwinkel maakt een eigen gebruikersnaam en wachtwoord aan. Deze gegevens zijn alleen bekend bij de Consument en zijn strikt persoonlijk.

- 1.3 Afspraken, regelingen en/of voorwaarden welke van deze Voorwaarden afwijken, gelden slechts indien en voor zover deze uitdrukkelijk Schriftelijk met ATAG Benelux zijn overeengekomen dan wel Schriftelijk door ATAG Benelux zijn bevestigd, en laten voor het overige deze Voorwaarden volledig in stand.

2. Aanbiedingen, specificaties en aanvaarding.

- 2.1 Omschrijvingen, afbeeldingen, tekeningen, kleuren, maten, gewichten en specificaties van de Producten van ATAG Benelux zijn slechts bedoeld als indicatie. Afwijkingen die geen wezenlijke en/of essentiële verandering teweegbrengen in de technische en/of esthetische uitvoering van de Product(en), kunnen niet aan ATAG Benelux worden tegengeworpen.
- 2.2 De inhoud van de websites van ATAG Benelux, inclusief (maar niet beperkt tot) tekst, afbeeldingen, afbeeldingen, grafische afbeeldingen en logo's, zijn het eigendom van ATAG Benelux en worden beschermd door het auteursrecht en/of andere intellectuele eigendomsrechten. Elk ongeoorloofd gebruik, reproductie en/of distributie van de inhoud, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ATAG Benelux, is ten strengste verboden.
- 2.3 Alle aanbiedingen van ATAG Benelux zijn, bindend gedurende dertig (30) dagen, of de in het aanbod vermelde afwijkende geldigheidsduur, behoudens (prijs)maatregelen die van overheidswege dwingend worden opgelegd. Alle op de Website vermelde prijzen zijn in Euro's en inclusief BTW.
- 2.4 ATAG Benelux kan op haar Website verschillende verkoopprijzen hanteren, waaronder:
- (i) afhaalprijzen: dit zijn de prijzen waarvoor de Product(en) worden aangeboden indien deze door de Consument worden opgehaald bij ATAG Benelux of bij een Erkende Dealer.
 - (ii) bezorgprijzen: dit zijn prijzen welke kunnen worden gesplitst in bezorging van de Product(en), bij de Consument, met of zonder deskundige Montage.
- 2.5 Het aanbod omvat in elk geval een zo volledig mogelijke omschrijving van de aangeboden Product(en) alsmede bevat deze voldoende informatie dat het de Consument vooraf duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn bij de aanvaarding van het gedane aanbod.
- 2.6 De Overeenkomst komt tot stand, op de dag en het moment dat de Consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard en/of zodra deze telefonisch in opdracht wordt gegeven en/of door Directe Verkoop.
- 2.7 Zodra de Consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt ATAG Benelux onverwijld langs elektronische weg, de aanvaarding van dit aanbod. Zolang ATAG Benelux de aanvaarding niet heeft bevestigd kan de Consument op elk moment de Overeenkomst ontbinden.
- 2.8 ATAG Benelux heeft het recht om de feitelijke uitvoering van de alsdan tot stand gekomen Overeenkomst onder te brengen bij een door ATAG Benelux Erkende Dealer. In dat geval blijft ATAG Benelux echter wel verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de Overeenkomst.

3. Betaling en retourbetalingen.

- 3.1 Betalingen kunnen alleen geschieden op een van de wijze(n) zoals wordt aangegeven tijdens het (digitale) bestelproces en/of door middel van een pinbetaling op het moment van afhalen en/of bij bezorging.
- 3.2 Aan bepaalde betaalmethode, zoals maar niet beperkt tot creditcardmaatschappijen, kunnen specifieke voorwaarden door de desbetreffende maatschappijen en/of ATAG Benelux worden opgelegd. Deze voorwaarden werken alsdan integraal door op de Overeenkomst.
- 3.3 Levering van de Product(en) vindt niet eerder plaats dan nadat de betreffende betaling volledig en onherroepelijk op het bankrekeningnummer van ATAG Benelux is bijgeschreven.

- 3.4 Indien de Consument tijdig gebruik maakt van het Herroepingsrecht en de Consument correct en volledig de instructies van ATAG Benelux heeft opgevolgd, dan zorgt ATAG Benelux, nadat het Product(en) retour is ontvangen, binnen dertig (30) dagen, voor de terugbetaling van de eerder gedane betaling.

4. Herroepingsrecht.

- 4.1 De Consument heeft na de aankoop van het Product de mogelijkheid om de Overeenkomst, zonder opgave van redenen, binnen veertien (14) dagen via het online retourformulier, te ontbinden. Deze Bedenktijd gaat in op de dag volgend op de dag dat het Product is ontvangen door de Consument.
- 4.2 Wanneer de Consument gebruik maakt van het Herroepingsrecht dan dient de Consument de instructies hieromtrent, van ATAG Benelux en/of de Erkende Dealer, nauwgezet op te volgen. Indien de Consument gebruik maakt van het Herroepingsrecht dan is gebruik van het Product door de Consument niet toegestaan.
- 4.3 Gedurende de Bedenktijd dient de Consument zorgvuldig om te gaan met het Product en de fabrieksverpakking. Bij retourzending van het Product dient de Consument alle accessoires en onderdelen compleet, onbeschadigd, nieuw en indien redelijkerwijs mogelijk, in originele fabrieksverpakking te retourneren.
- 4.4 Indien de Consument gebruik maakt van het Herroepingsrecht zijn de kosten voor standaard retourzending van het Product voor rekening van ATAG Benelux.
- 4.5 Het Herroepingsrecht van de Consument kan door ATAG Benelux in de volgende gevallen worden beperkt en/of uitgesloten:
- (i) indien ATAG Benelux dit bij het aanbod, met andere woorden voor het sluiten van de Overeenkomst, duidelijk heeft vermeld, bijv. indien het Product overeenkomstig de specificaties van de Consument wordt gemaakt en/of aangepast;
 - (ii) voor een Product die dat door zijn aard niet kan worden teruggezonden, zoals maar niet beperkt tot: bederfelijke waren en/of die duidelijk persoonlijk van aard zijn, bijv. als het Product op verzoek is gepersonaliseerd;
 - (iv) als er sprake is van de koop van een Product welke door ATAG Benelux is aangeboden als een incurant en/of een B-keuze Product.
- 4.6 Slijtagedelen, onderhoudsmiddelen, (reparatie) onderdelen en/of verbruiksdelen kunnen alleen worden teruggezonden in originele en ongeopende verpakking (tenzij bij montage blijkt dat de slijtagedelen of onderdelen niet de juiste zijn).

5. Levering en uitvoering.

- 5.1 Het te leveren Product is in overeenstemming met hetgeen in de Overeenkomst is opgenomen en voldoet aan de redelijke eisen van deugdelijk- alsmede bruikbaarheid en aan de relevante wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
- 5.2 De aangegeven of overeengekomen levertijd is bedoeld als indicatie. Een levertijd gaat in op het moment dat een Overeenkomst tot stand is gekomen en de Order Schriftelijk is bevestigd.
- 5.3 Bij overschrijding van de levertijd heeft de Consument niet het recht om de Overeenkomst te ontbinden.
- 5.4 Indien de levering van het bestelde Product, op korte termijn, onmogelijk blijkt te zijn, zal ATAG Benelux met de Consument in contact treden en een vervangend Product aanbieden met tenminste gelijkwaardige specificaties, zonder dat de Consument is gehouden tot een bijbetaling. In dat geval is het Herroepingsrecht ook van toepassing.
- 5.5 ATAG Benelux is, behoudens opzet en/of grove schuld aan de zijde van ATAG Benelux, nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van overschrijding van de levertijd.
- 5.6 Indien er sprake is van bezorging en/of Montage van het Product dan geldt als plaats van bezorging en/of Montage de plaats zoals deze door de Consument bij de bestelling is opgegeven.
- 5.7 Product(en) welke op basis van Directe Verkoop aan de Consument worden verkocht en geleverd (dit zijn Producten waar afhaalprijzen voor worden gehanteerd, zoals bedoeld in artikel 2.4 van deze Voorwaarden) zijn uitgesloten van de wettelijke Bedenktijd alsmede het Herroepingsrecht.

6. Reclame.

- 6.1 Eventuele reclames dienen, voor zover het uitwendig waarneembare gebreken betreft, binnen drie (3) werkdagen na opening van de verpakking Schriftelijk bij ATAG Benelux te worden gemeld.
- 6.2 Eventuele reclames ten aanzien van niet uitwendig waarneembare gebreken, dienen binnen drie (3) werkdagen na de ontdekking daarvan Schriftelijk bij ATAG Benelux te worden gemeld. Overschrijding van deze termijnen heeft tot gevolg dat het recht op reclame komt te vervallen.
- 6.4 Producten ten aanzien waarvan tijdig is gereclameerd dienen, na voorafgaande Schriftelijke toestemming van ATAG Benelux, franco aan het adres van ATAG Benelux te worden geretourneerd.

7. Onderdelen en het installeren hiervan.

- 7.1 ATAG Benelux behoudt zich het recht voor om prijzen te wijzigen, tenzij anders vermeld (bijvoorbeeld bij promoties en speciale kortingen). De prijzen zijn geldig op het moment dat de bestelling wordt geplaatst. Ondanks inspanningen om de meest actuele en nauwkeurige informatie te verstrekken, kan het voorkomen dat de prijsinformatie onjuist is. In dit geval, of in het geval dat de prijs van het product verandert tijdens de verwerking van de bestelling, heeft de Consument het recht om af te zien van de koop. Dit laat onverlet dat ATAG Benelux zich maximaal zal inspannen om de Consument alsnog een passende oplossing te bieden.
- 7.2 Als het Product, waarin de Consument het vervangings- of reserveonderdeel installeert, de fabrieksgarantietermijn nog van toepassing is, vervalt de garantie als het reserveonderdeel niet is geïnstalleerd conform de voorschriften (ATAG Benelux adviseert om in dit soort gevallen de Servicedienst van ATAG Benelux in te schakelen).
- 7.3 Sommige reserveonderdelen worden geleverd met montage-instructies omdat het monteren van deze reserveonderdelen specifieke technische kennis vereist. In het geval in dergelijke instructies of op de website is vermeld dat het onderdeel moet worden geïnstalleerd door de Servicedienst mag alleen de Servicedienst deze montage-instructies uitvoeren.
- 7.4 De Consument kan de Servicedienst inschakelen via het online formulier op de website van ATAG Benelux. Bij het maken van de afspraak dient de Consument in elk geval de volgende informatie beschikbaar te hebben (artikelnummer, model, serienummer) en een beschrijving van het probleem. Na het inplannen van de Servicedienst ontvangt de Consument een bevestigingsbericht per e-mail. Voordat het servicebezoek wordt uitgevoerd, ontvangt de Consument een indicatief aanbod, dat vooraf moet worden bevestigd. De prijs is inclusief arbeidskosten en reiskosten. Als de Consument een verkeerd reserveonderdeel heeft besteld, is de Consument zelf verantwoordelijk voor eventuele extra kosten voor het nieuwe servicebezoek.
- 7.5 ATAG Benelux is niet verantwoordelijk voor een verkeerd besteld reserveonderdeel als de oorzaak van de foutieve bestelling aan de zijde van de Consument ligt. Voordat de Consument het Product besteld moet de Consument het artikelnummer van het Product controleren en het geschikte reserveonderdeel erbij zoeken.
- 7.6 ATAG Benelux stelt alles in het werk om de actualiteit van de op zijn website gepubliceerde informatie te garanderen. Niettemin kunnen de kenmerken van producten, de voorraad en de prijs ervan zo snel veranderen dat de ATAG Benelux er niet in slaagt de informatie op de websites tijdig te corrigeren. In een dergelijk geval zal de ATAG Benelux de Consument op de hoogte stellen van de wijzigingen en Consument toestaan de bestelling te annuleren of het bestelde artikel te ruilen. Alle productfoto's zijn symbolisch en garanderen niet de exacte kenmerken van het Product.

8. Garantie.

- 8.1 Op alle door ATAG Benelux geleverde Product(en) zijn de op het moment van levering geldende versie van haar Algemene Service- en Garantievoorwaarden uitdrukkelijk van toepassing. Deze voorwaarden maken een onverbrekelijk onderdeel uit van deze Voorwaarden.

9. Privacywetgeving en cookies

- 9.1 De gegevens en informatie die de Consument aan ATAG Benelux verstrekt, en ATAG Benelux verzamelt, zal ATAG Benelux zorgvuldig, vertrouwelijk en volgens de geldende privacywetgeving verwerken en bewaren.
- 9.2 De gegevens van een eventuele servicehistorie van de Consument zullen gedurende een periode van in ieder geval tien (10) jaar na afloop van de garantieperiode door ATAG Benelux worden bewaard.
- 9.3 ATAG Benelux zal de persoonsgegevens van de Consument uitsluitend en alleen gebruiken in verband met het doel waarvoor ze zijn verzameld tenzij de Consument expliciet toestemming heeft gegeven voor ander gebruik.
- 9.4 Het uitgebreide privacy statement van ATAG Benelux is te vinden in de voettekst vermelde websites.

10. Aansprakelijkheid.

- 10.1 Behoudens opzet en/of grove schuld tijdens ATAG Benelux, is elke aansprakelijkheid van ATAG Benelux beperkt tot het maximale bedrag van de factuurprijs van het gebrekkige (onderdeel van) het Product dat de schade heeft veroorzaakt.
- 10.2 In geval van beweerde schade ten gevolge van reparatiewerkzaamheden, niet zijnde schade aan het gerepareerde apparaat zelf, behoudt ATAG Benelux zich het recht voor om een onafhankelijke schade-expert in te schakelen teneinde de schade vast te stellen.
- 10.3 In elk geval is iedere aansprakelijkheid van ATAG beperkt tot het bedrag en de voorwaarden en condities waarop in het desbetreffende geval uit hoofde van de door ATAG Benelux gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) aanspraak toe bestaat.

11. Overmacht.

- 11.1 ATAG Benelux heeft in geval van overmacht het recht om de uitvoering van haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten, in dat geval zal ATAG Benelux met de Consument in contact treden om te overleggen hoe Partijen de Overeenkomst verder willen invullen c.q. vervullen.

12. Overig.

- 12.1 In geval van wanbetaling door de Consument heeft ATAG Benelux, behoudens wettelijke beperkingen, het recht om redelijke kosten ter verkrijging van haar vorderingen in rekening te brengen.
- 12.2 Indien enige bepaling van deze Voorwaarden onwettig, ongeldig of onafdwingbaar zijn, zullen de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven. ATAG Benelux en de Consument zullen de bepalingen die in rechte geen standhouden in onderling overleg aanpassen in het licht van de strekking van die bepalingen, om zo de oorspronkelijke intentie van partijen weer te geven.

13. Toepasselijk recht en geschillen.

- 13.1 Op de tussen ATAG Benelux en de Consument bestaande rechtsverhouding is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 In geval van een geschil tussen ATAG Benelux en een Consument is uitsluitend de rechtbank Arnhem bevoegd in eerste aanleg daarvan kennis te nemen, tenzij ATAG Benelux er de voorkeur aan geeft te dagvaarden voor de rechtbank van de vestigingsplaats van de Consument.
- 13.3 In geval van een geschil tussen de Consument en ATAG Benelux kan de Consument een procedure tegen ATAG Benelux aanhangig maken bij de rechtbank Arnhem of bij de rechtbank in het arrondissement waar de Consument woonachtig is of feitelijk verblijft, tenzij de woonplaats of de plaats waar de Consument feitelijk verblijft zich buiten Nederland bevindt. In dat geval kan de Consument het geschil alleen aanhangig maken bij de rechtbank Arnhem. .