

GARANTIEVOORWAARDEN – BELLA

Algemeen

Deze garantievoorwaarden zijn van toepassing op alle producten die via de Bella webshop worden verkocht. Bella is een handelsnaam van Domest Multibrand Sales & Services (hierna: “Domest”).

Deze garantievoorwaarden vormen een nadere uitwerking van de algemene voorwaarden van Domest en doen geen afbreuk aan de wettelijke rechten van de consument.

Wat kan je vinden in dit document:

Inhoudsopgave

Algemeen.....	1
Wettelijke garantie (conformiteit)	2
<i>Objectieve beoordeling van gebreken</i>	<i>2</i>
Commerciële garantie (3 jaar)	2
Uitsluitingen van garantie	2
Garantieproces	3
<i>Melding.....</i>	<i>3</i>
<i>Vereiste informatie</i>	<i>3</i>
<i>Aanvullende onderzoek.....</i>	<i>3</i>
Beoordeling en afhandeling.....	3
Kosten bij onterechte garantieclaim	3
Bewijslast	4
Gebruik tijdens garantie.....	4
Contactgegevens	4
Slotbepaling.....	4

English on page 5

Wettelijke garantie (conformiteit)

Op grond van de wet heeft de consument recht op een deugdelijk product. Dit betekent dat het product moet voldoen aan:

- De overeenkomst
- De redelijke verwachtingen die de consument daarvan mag hebben

Indien een product hier niet aan voldoet, heeft de consument recht op:

- Kosteloos herstel, of
- Vervanging

Tenzij herstel of vervanging onmogelijk is of niet van Domest kan worden geleverd.

Objectieve beoordeling van gebreken

Een beroep op wettelijke garantie is uitsluitend gerechtvaardigd indien sprake is van een objectief vast te stellen gebrek dat het normale gebruik van het product belemmert.

Subjectieve verwachtingen, persoonlijke voorkeuren of teleurstelling over eigenschappen die voorafgaand aan de aankoop correct en duidelijk zijn gecommuniceerd, vormen op zichzelf geen gebrek in de zin van de wet.

Bij de beoordeling wordt onder meer gekeken naar:

- De productomschrijving en specificaties op de website
- De aard en het type product
- Hetgeen een gemiddelde consument redelijkerwijs mag verwachten

Commerciële garantie (1 jaar)

Naast de wettelijke rechten, van 2 jaar, biedt Bella een aanvullende commerciële garantie van 1 jaar vanaf het moment van levering.

Deze garantie is een extra service en geldt uitsluitend voor:

- Fabricagefouten
- Materiaalfouten

Deze commerciële garantie doet geen afbreuk aan de wettelijke garantie.

Uitsluitingen van garantie

De commerciële garantie is niet van toepassing indien het gebrek het gevolg is van:

- Onjuist gebruik
- Installatie- of aansluitfouten
- Gebruik dat niet in overeenstemming is met de handleiding
- Normale slijtage
- Externe oorzaken (zoals water-, val- of stootschade)
- Gebrekkig onderhoud

Garantieproces

Melding

Een garantieclaim dient te worden ingediend via het door Domest aangewezen kanaal (bijvoorbeeld klantenservice of serviceaanvraagformulier).

Vereiste informatie

De consument dient de aanvraag volledig en naar waarheid in te dienen en verstrekt ten minste:

- Een duidelijke omschrijving van het gebrek
- Order- of aankoopgegevens
- Indien redelijkerwijs mogelijk: beeldmateriaal

Aanvullend onderzoek

Domest is gerechtigd:

- Nadere informatie op te vragen
- Het product te (laten) onderzoeken
- Een inspectie uit te voeren (intern of via een derde partij)

Het niet verstrekken van benodigde informatie kan gevolgen hebben voor de beoordeling van de claim.

Beoordeling en afhandeling

Indien de garantie van toepassing is, zal Domest naar eigen keuze:

- Het product herstellen, of
- Het product vervangen

De keuze tussen herstel en vervanging ligt bij Domest.

Herstel of vervanging vindt plaats binnen een redelijke termijn.

Indien herstel of vervanging niet mogelijk is, heeft de consument recht op:

- Een passende prijsvermindering, of
- Ontbinding van de overeenkomst

Kosten bij onterechte garantieclaim

Indien na onderzoek blijkt dat:

- Geen sprake is van een gebrek dat onder de garantie valt, of
- Het gebrek is ontstaan door gebruik, installatie of externe oorzaken

Dan is Domest gerechtigd kosten in rekening te brengen voor:

- Onderzoek
- Transport
- Eventuele reparatie

Deze kosten worden vooraf aan de consument gecommuniceerd.

Bewijslast

Binnen de eerste 12 maanden na levering wordt vermoed dat een gebrek al bij levering aanwezig was, tenzij Domest het tegendeel kan aantonen.

Na deze periode kan van de consument worden verlangd dat wordt aangetoond dat het gebrek niet het gevolg is van gebruik of externe factoren.

Gebruik tijdens garantie

Gedurende de behandeling van een garantieclaim dient de consument het product niet verder te gebruiken indien dit:

- Het onderzoek kan bemoeilijken, of
- Schade kan verergeren

Contactgegevens

Domest Multibrand Sales & Services (Bella)
Adres: Gildenstraat 4B, 3861 RG, Nijkerk
E-mail: info@domest.nl
KvK: 60766964

Slotbepaling

Deze garantievoorwaarden zijn opgesteld conform de geldende Nederlandse en Europese consumentenwetgeving en zijn bedoeld om een duidelijke, eerlijke en juridisch houdbare afhandeling van garantieclaims te waarborgen.

WARRANTY TERMS AND CONDITIONS – BELLA

General

These warranty terms and conditions apply to all products sold via the Bella webshop. Bella is a trading name of Domest Multibrand Sales & Services (hereinafter: “Domest”).

These warranty terms and conditions form a further elaboration of Domest’s general terms and conditions and do not affect the consumer’s statutory rights.

Statutory warranty (conformity)

By law, the consumer is entitled to a product that is free from defects.

This means that the product must comply with:

- The contract
- The reasonable expectations the consumer may have of it

If a product does not meet these requirements, the consumer is entitled to:

- Repair free of charge, or
- Replacement

Unless repair or replacement is impossible or cannot reasonably be expected of Domest.

Objective assessment of defects

A claim under the statutory warranty is justified only if there is an objectively ascertainable defect that impedes the normal use of the product.

Subjective expectations, personal preferences or disappointment regarding characteristics that were correctly and clearly communicated prior to purchase do not, in themselves, constitute a defect within the meaning of the law.

The assessment takes into account, amongst other things:

- The product description and specifications on the website
- The nature and type of product
- What an average consumer may reasonably expect

Commercial guarantee (1 year)

In addition to the statutory rights, which last for 2 years, Bella offers an additional 1-year commercial warranty from the date of delivery.

This warranty is an extra service and applies exclusively to:

- Manufacturing defects
- Material defects

This commercial warranty does not affect the statutory warranty.

Warranty exclusions

The commercial warranty does not apply if the fault is the result of:

- Incorrect use
- Installation or connection errors
- Use that does not comply with the user manual
- Normal wear and tear
- External causes (such as water damage, damage caused by dropping or impact)
- Inadequate maintenance

Warranty process

Reporting

A warranty claim must be submitted via the channel designated by Domest (e.g. customer service or service request form).

Required information

The consumer must submit the claim fully and truthfully, providing at least:

- A clear description of the defect
- Order or purchase details
- Where reasonably possible: photographic evidence

Further investigation

Domest is entitled to:

- Request further information
- Examine the product (or have it examined)
- Carry out an inspection (in-house or via a third party)

Failure to provide the necessary information may affect the assessment of the claim.

Assessment and resolution

If the warranty applies, Domest will, at its discretion:

- Repair the product, or
- Replace the product

The choice between repair and replacement lies with Domest.

Repair or replacement will take place within a reasonable period.

If repair or replacement is not possible, the consumer is entitled to:

- An appropriate price reduction, or
- Termination of the contract

Costs in the event of an unjustified warranty claim

If, following an investigation, it transpires that:

- There is no defect covered by the warranty, or
- The defect has arisen as a result of use, installation or external causes

Then Domest is entitled to charge for:

- Investigation
- Transport
- Any repairs

These costs will be communicated to the consumer in advance.

Burden of proof

Within the first 12 months of delivery, it is presumed that a defect was already present at the time of delivery, unless Domest can prove otherwise.

After this period, the consumer may be required to prove that the defect is not the result of use or external factors.

Use during the warranty period

Whilst a warranty claim is being processed, the consumer must not continue to use the product if this:

- Might hinder the investigation, or
- Might exacerbate the damage

Contact details

Domest Multibrand Sales & Services (Bella)

Address: Gildenstraat 4B, 3861 RG, Nijkerk

Email: info@domest.nl

Chamber of Commerce registration number: 60766964

Final provision

These warranty terms and conditions have been drawn up in accordance with applicable Dutch and European consumer legislation and are intended to ensure a clear, fair and legally sound handling of warranty claims.