BADKAMERS

Algemene verkoopsvoorwaarden

ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN X²O

Versie 20/11/2026

Versie 2 — geldig vanaf 20/11/2026

1. Wie zijn wij?

Deze algemene verkoopsvoorwaarden worden gebruikt door de verkoper die vermeld staat op het project, bestelbon, factuur of ander contractdocument van X²O. In deze voorwaarden wordt die verkoper aangeduid als “X²O”.

In deze voorwaarden is een project het prijsvoorstel dat X²O voor de klant uitwerkt.

De naam, het ondernemingsnummer, het adres en de contactgegevens van de verkoper staan op het project, de bestelbon, factuur of het andere contractdocument.

De toepasselijke versie van deze algemene verkoopsvoorwaarden wordt vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst aan de klant meegedeeld via een link. De datum van de toepasselijke versie wordt vermeld in het project, de bestelbon, bestelbevestiging of andere communicatie van X²O.

De verschillende versies van deze algemene verkoopsvoorwaarden kunnen worden geraadpleegd en gedownload via de website van X²O.

2. Toepassing van deze voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de klant en X²O.

De overeenkomst bestaat uit de documenten die vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan de klant zijn meegedeeld. De toepasselijke landenspecifieke en andere bijlagen hebben voorrang op deze algemene verkoopsvoorwaarden wanneer zij een onderwerp uitdrukkelijk regelen of daarvan afwijken.

Voor de overige afspraken geldt bij tegenstrijdigheid de volgende volgorde:

1. de aangepaste bestelbon of het afzonderlijke installatiedocument, maar alleen voor de daarin gewijzigde afspraken;
2. de bestelbon of bestelbevestiging;
3. het project;
4. deze algemene verkoopsvoorwaarden.

Dwingende wettelijke bepalingen en wettelijke consumentenrechten blijven altijd van toepassing.Als een bepaling van deze voorwaarden ongeldig of onafdwingbaar blijkt, heeft dit geen invloed op de geldigheid van de overige bepalingen.

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig als X²O ze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

3. Ons aanbod en uw bestelling

Kennelijke vergissingen, materiële fouten of technische fouten binden X²O niet.

Onze projecten en andere aanbiedingen gelden zolang de voorraad strekt en zolang ze niet door een recentere versie zijn vervangen.

X²O beschrijft de belangrijkste kenmerken van de producten zo nauwkeurig mogelijk. Afbeeldingen, tekeningen, maten en kleuren zijn bij benadering en kunnen kleine afwijkingen vertonen.

Een product wordt geleverd met de onderdelen en toebehoren die in het aanbod, het project of de bestelbon zijn vermeld. Andere onderdelen die op een afbeelding of in een showroomopstelling zichtbaar zijn, zijn alleen inbegrepen als dit uitdrukkelijk is vermeld.

De overeenkomst komt tot stand zodra X^2O de bestelling per e-mail bevestigt. De bestelbevestiging bevat een link naar de bestelling en de toepasselijke contractuele documenten in het klantaccount van de klant. Een e-mail waarin alleen de ontvangst van een bestelling wordt bevestigd, geldt niet als aanvaarding van de bestelling.

X^2O en de klant kunnen de bestelling na de bestelbevestiging in onderling akkoord aanpassen. Voor installatie- of plaatsingsdiensten kan de definitieve prijs na het plaatsbezoek worden vastgesteld en worden opgenomen in een aangepaste bestelbon. X^2O bezorgt dit document aan de klant per e-mail en stelt het ter beschikking in het klantaccount.

De aangepaste afspraken gelden zodra de klant ze uitdrukkelijk aanvaardt. Wanneer geen afzonderlijke aanvaarding wordt gevraagd, geldt de betaling van het in de aangepaste bestelbon gevraagde voorschot of saldo als aanvaarding van de aangepaste installatieprijs en de bijbehorende betalingsregeling. Dit geldt alleen als de klant de aangepaste bestelbon vóór de betaling heeft ontvangen.

Zolang X^2O de bestelling niet heeft bevestigd, kan X^2O de bestelling weigeren als de uitvoering ervan niet mogelijk is, bijvoorbeeld door een kennelijke fout, de definitieve onbeschikbaarheid van een product, een redelijk vermoeden van fraude of overmacht. Eventueel reeds betaalde bedragen worden terugbetaald.

Na de bestelbevestiging kan X^2O de bestelling alleen nog geheel of gedeeltelijk annuleren als de uitvoering ervan niet mogelijk is door een kennelijke fout, de definitieve onbeschikbaarheid van een product, een redelijk vermoeden van fraude of overmacht. X^2O brengt de klant daarvan zo snel mogelijk op de hoogte en betaalt eventueel reeds betaalde bedragen voor de geannuleerde producten terug.

4. Prijzen en betaling

Alle prijzen voor consumenten worden weergegeven inclusief btw en eventuele andere wettelijk verplichte bijdragen.

De prijzen van de goederen en de kosten die rechtstreeks verband houden met de levering ervan worden vóór het plaatsen van de bestelling duidelijk meegedeeld. Deze prijzen en kosten zijn definitief, behoudens een latere wijziging die overeenkomstig deze voorwaarden wordt meegedeeld en aanvaard.

Wanneer de klant installatie- of plaatsingsdiensten bestelt, kan bij de bestelling een voorlopig bedrag worden aangerekend. Dit bedrag geldt als een voorschot op de definitieve prijs van de diensten, tenzij de bestelbon uitdrukkelijk vermeldt dat het om een definitief bedrag gaat. De definitieve prijs kan pas worden vastgesteld nadat de concrete omstandigheden van de uitvoering, waaronder de toestand en bereikbaarheid van de ruimte, de bestaande installaties en de omvang van de uit te voeren werken, zijn beoordeeld.

Kosten die niet vooraf aan de klant zijn meegedeeld, worden niet aangerekend, tenzij zij betrekking hebben op diensten waarvan de definitieve prijs overeenkomstig deze voorwaarden na een plaatsbezoek wordt vastgesteld.

De klant betaalt volgens de betaalmogelijkheden en op de tijdstippen die X^2O vóór of bij de bestelling meedeelt.

De geleverde goederen blijven eigendom van X^2O tot de volledige betaling van de verschuldigde prijs, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

5. Levering en afhaling

X^2O streeft ernaar de meegedeelde leverings- en afhalingstermijnen na te leven. De termijnen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk een bindende termijn is overeengekomen of de toepasselijke wet anders bepaalt. Bij een vertraging brengt X^2O de klant daarvan zo snel mogelijk op de hoogte.

De klant zorgt ervoor dat het afleveradres op het afgesproken tijdstip bereikbaar en veilig is en dat de goederen op normale wijze kunnen worden afgeleverd.

De levering gebeurt tot aan de stoeprand vóór het gebouw. Binnenbrengen, transport naar een verdieping en afvoer van verpakkingsmateriaal zijn niet inbegrepen.

Als de klant de levering op eigen verzoek uitstelt, bewaart X^2O de goederen maximaal twaalf maanden vanaf de datum waarop X^2O de klant meedeelt dat de goederen beschikbaar zijn voor levering of afhaling. Het

openstaande saldo wordt opeisbaar zodra de goederen zes maanden ter beschikking van de klant zijn gehouden. Na afloop van de bewaartermijn kan X^2O de overeenkomst beëindigen en opnieuw vrij over de goederen beschikken. X^2O informeert de klant daar vooraf over en kan redelijke opslag- of bewaarkosten aanrekenen.

De klant kijkt de goederen bij ontvangst zo snel mogelijk na en meldt zichtbare transportschade, ontbrekende onderdelen of leveringsfouten zo snel mogelijk en bij voorkeur binnen 72 uur na ontvangst aan X^2O.

Als een levering volgens de klant niet volledig is, onderzoekt X^2O welke onderdelen ontbreken en stelt X^2O zo snel mogelijk een passende oplossing voor, zoals nalevering, vervanging of terugbetaling van de ontbrekende onderdelen.

Deze meldingsplicht beperkt of vermindert op geen enkele wijze uw wettelijke rechten als klant.

Als een levering opnieuw moet worden ingepland door een omstandigheid die aan de klant kan worden toegerekend, kan X^2O de vooraf meegedeelde redelijke kosten daarvan aanrekenen.

Het risico van verlies of beschadiging van de goederen gaat over op de consument vanaf de fysieke ontvangst ervan.

6. Retourneren en annuleren

6.1 Retourrecht

De klant kan, ongeacht het verkoopkanaal, goederen retourneren en installatie- of plaatsingsdiensten annuleren volgens de voorwaarden van dit hoofdstuk. Wanneer de klant een wettelijk herroepingsrecht heeft, geldt dit als de uitoefening van dat recht. In andere gevallen gaat het om een contractueel retour- of annuleringsrecht van X^2O.

6.2 Termijn

De klant kan goederen retourneren binnen 14 kalenderdagen vanaf de dag na de ontvangst ervan. Wanneer een bestelling uit meerdere goederen bestaat die afzonderlijk worden geleverd, begint de termijn op de dag na de ontvangst van het laatste goed.

De klant kan de diensten annuleren binnen 14 kalenderdagen vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst.

6.3 Voorwaarden voor retour van goederen

Om voor terugbetaling in aanmerking te komen, moeten de goederen:

- volledig zijn;
- vergezeld zijn van de meegeleverde onderdelen en toebehoren;
- niet verder zijn gebruikt of behandeld dan nodig om de aard, kenmerken en werking ervan te beoordelen.

X^2O kan een waardevermindering aanrekenen wanneer de goederen verder zijn gebruikt of behandeld dan nodig om de aard, kenmerken en werking ervan te beoordelen.

6.4 Voorwaarden voor annulatie van diensten

De klant kan vragen om de diensten vóór het einde van de termijn van 14 kalenderdagen te laten beginnen. Als de klant de diensten daarna annuleert, betaalt hij het deel van de diensten dat al is uitgevoerd, berekend in verhouding tot de totale overeengekomen prijs.

Het recht om de diensten te annuleren vervalt zodra de diensten volledig zijn uitgevoerd, als de klant vooraf heeft gevraagd om de uitvoering vóór het einde van de termijn te starten en vooraf heeft erkend dat het recht daardoor vervalt.

Na deze termijn kan de klant de diensten alleen annuleren met akkoord van X^2O. Als X^2O akkoord gaat, kan X^2O de al uitgevoerde diensten en de redelijke, aantoonbare kosten die X^2O voor de geannuleerde diensten heeft gemaakt, aanrekenen.

6.5 Melding en terugzending

De klant meldt dat hij gebruikmaakt van zijn retourrecht of de diensten annuleert vóór het verstrijken van de toepasselijke termijn met een ondubbelzinnige verklaring. De klant hoeft daarbij geen reden op te geven. Voor een wettelijk herroepingsrecht kan de klant ook het modelformulier voor herroeping gebruiken.

De klant kan het retourrecht ook uitoefenen via de online retourfunctie op de website of in het klantaccount. De klant ontvangt daarna zonder onnodige vertraging een ontvangstbevestiging.

Na de melding bezorgt de klant de goederen zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 kalenderdagen aan X²O terug, tenzij X²O heeft aangeboden de goederen zelf op te halen. De termijn wordt nageleefd wanneer de klant de goederen vóór het verstrijken ervan heeft verzonden.

De praktische retourprocedure, de beschikbare retourmogelijkheden en de toepasselijke contactgegevens worden meegedeeld via de website, het klantaccount of de communicatie van X²O.

6.6 Retourkosten

De klant draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden of ophalen van de goederen. X²O informeert de klant daar vóór het sluiten van de overeenkomst over. Als de kosten niet vooraf exact kunnen worden berekend, deelt X²O een redelijke raming mee. X²O kan deze kosten in mindering brengen op het terug te betalen bedrag, behalve wanneer de toepasselijke wet bepaalt dat X²O ze moet dragen.

6.7 Terugbetaling

X²O betaalt de verschuldigde bedragen terug, verminderd met de eventuele waardevermindering.

Bij annulering van installatie- of plaatsingsdiensten wordt het bedrag dat volgens artikel 6.4 verschuldigd is voor reeds uitgevoerde diensten in mindering gebracht op het terug te betalen bedrag.

Bij een volledige retour betaalt X²O ook de kosten van de goedkoopste aangeboden standaardlevering terug. Bij een gedeeltelijke retour waarbij de klant de overige goederen behoudt, worden de leveringskosten niet terugbetaald.

Bijkomende kosten die het gevolg zijn van de keuze van de klant voor een duurdere leveringswijze worden niet terugbetaald.

X²O betaalt de bedragen uiterlijk binnen 14 kalenderdagen terug. X²O kan wachten met de terugbetaling tot de goederen zijn terugontvangen of tot de klant aantoont dat hij de goederen heeft teruggestuurd, naargelang welk moment eerst valt.

De terugbetaling gebeurt via hetzelfde betaalmiddel als waarmee de klant oorspronkelijk heeft betaald, tenzij de klant uitdrukkelijk met een andere betaalwijze instemt.

6.8 Uitzonderingen

Het contractuele retourrecht geldt niet voor:

- goederen die volgens de specificaties van de klant zijn vervaardigd;
- goederen die duidelijk voor een specifieke klant bestemd zijn;
- showroommodellen;
- goederen die al zijn geïnstalleerd of verwerkt.

Voor een wettelijk herroepingsrecht gelden de uitzonderingen die de wet bepaalt. Deze bepaling beperkt de wettelijke rechten van de klant bij een foutieve levering of een conformiteitsgebrek niet.

7. Garantie en conformiteit

7.1 Wettelijke conformiteitsgarantie

X²O levert producten die beantwoorden aan de overeenkomst en aan wat de klant daarvan redelijkerwijs mag verwachten.

Wanneer een product niet conform is, heeft de klant recht op de wettelijke remedies overeenkomstig de toepasselijke consumentenwetgeving. Deze voorwaarden beperken de wettelijke rechten van de klant niet.

7.2 Herstelling, vervanging, prijsvermindering of terugbetaling

Bij een conformiteitsgebrek heeft de klant recht op kosteloze herstelling of vervanging, overeenkomstig de toepasselijke consumentenwetgeving.

De klant kan kiezen tussen herstelling en vervanging, tenzij de gekozen oplossing onmogelijk is of voor X²O onevenredige kosten met zich meebrengt. In dat geval kan X²O de andere oplossing uitvoeren.

De herstelling of vervanging gebeurt binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de klant.

Wanneer herstelling of vervanging niet mogelijk is, niet binnen een redelijke termijn gebeurt of niet tot een passende oplossing leidt, kan de klant onder de voorwaarden van de toepasselijke consumentenwetgeving recht

hebben op een prijsvermindering of terugbetaling.

7.3 Gebruik, installatie en onderhoud

De klant gebruikt, installeert en onderhoudt de producten volgens de meegeleverde gebruiks-, installatie-, onderhouds- en veiligheidsinstructies.

Een gebrek dat uitsluitend het gevolg is van het niet naleven van deze instructies, valt niet onder de wettelijke conformiteitsgarantie, voor zover de toepasselijke wet dit toestaat.

Dit geldt niet wanneer de installatie door X^2O of door een door X^2O aangestelde installateur werd uitgevoerd en het gebrek het gevolg is van die installatie.

7.4 Gebreken die niet onder de garantie vallen

De wettelijke conformiteitsgarantie geldt niet voor een gebrek dat uitsluitend het gevolg is van:

- normale slijtage;
- verkeerd of abnormaal gebruik;
- onvoldoende of onjuist onderhoud;
- een foutieve installatie door de klant of door een derde die niet door X^2O werd aangesteld;
- wijzigingen of herstellingen die zonder toestemming van X^2O zijn uitgevoerd.

Deze uitsluitingen gelden alleen wanneer het concrete gebrek door de vermelde omstandigheid werd veroorzaakt en voor zover zij verenigbaar zijn met de toepasselijke consumentenwetgeving.

7.5 Melding van een gebrek

De klant meldt een gebrek zo snel mogelijk nadat hij het heeft vastgesteld aan de klantendienst van X^2O, zodat X^2O het probleem kan onderzoeken en een passende oplossing kan voorstellen.

Deze melding doet geen afbreuk aan de wettelijke rechten en termijnen die in het toepasselijke land gelden.

De praktische procedure om een gebrek te melden en de informatie die daarvoor nodig is, worden meegedeeld via de website of de andere contactmogelijkheden van X^2O.

7.6 Commerciële garanties

Voor sommige producten kan een bijkomende commerciële garantie van X^2O of van de producent gelden. De voorwaarden en duur van die garantie worden afzonderlijk meegedeeld.

Een commerciële garantie vormt een aanvulling op de wettelijke conformiteitsgarantie en beperkt de wettelijke rechten van de klant nooit.

Tenzij de specifieke voorwaarden van de commerciële garantie uitdrukkelijk anders bepalen, zijn de bepalingen van dit hoofdstuk ook van toepassing op die commerciële garantie.

Bij tegenstrijdigheid hebben de specifieke voorwaarden van de commerciële garantie voorrang, voor zover dit wettelijk is toegestaan. Dit beperkt de wettelijke rechten van de klant niet.

8. Installatie- en plaatsingsdiensten

Indien X^2O installatie- of plaatsingsdiensten aanbiedt, hebben deze uitsluitend betrekking op goederen die door X^2O werden verkocht en kunnen zij worden uitgevoerd door X^2O aangestelde onderaannemers. De omvang en de definitieve prijs van deze diensten kunnen na een plaatsbezoek worden bepaald en worden opgenomen in een aangepaste bestelbon die aan de klant wordt bezorgd.

De klant zorgt ervoor dat de ruimte waarin de werken worden uitgevoerd toegankelijk, veilig en geschikt is voor de geplande werken.

Als tijdens de werken bijkomende werken nodig blijken, bespreekt X^2O die eerst met de klant. X^2O laat de werken niet uitvoeren zonder de voorafgaande toestemming van de klant, behalve wanneer onmiddellijk ingrijpen noodzakelijk is om schade of een veiligheidsrisico te voorkomen. De prijs van de bijkomende werken wordt vooraf meegedeeld, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.

X^2O is niet aansprakelijk voor gebreken of schade die uitsluitend voortvloeien uit de toestand van het gebouw, bestaande installaties of eerdere werken van derden, tenzij X^2O of een door X^2O aangestelde installateur die schade heeft veroorzaakt of eraan heeft bijgedragen.

9. Aansprakelijkheid

X^2O is aansprakelijk overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.

Voor zover de wet dit toestaat, is X^2O niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade die niet het rechtstreekse gevolg is van een tekortkoming waarvoor X^2O aansprakelijk is.

Niets in deze voorwaarden beperkt de aansprakelijkheid van X^2O voor overlijden of lichamelijk letsel, bedrog, opzettelijke fout, een gebrek waarvoor X^2O volgens de wet aansprakelijk is, of andere rechten van de klant die volgens de wet niet mogen worden beperkt.

10. Overmacht

X^2O is niet aansprakelijk voor vertraging of niet-uitvoering als die het gevolg is van een gebeurtenis buiten de redelijke controle van X^2O. De betrokken verplichtingen worden opgeschort zolang de uitvoering daardoor redelijkerwijs onmogelijk is. X^2O informeert de klant zo snel mogelijk.

11. Privacy

X^2O verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens staat in de privacyverklaring van X^2O op de website van X^2O.

12. Klachten

Klachten kunnen worden ingediend via een van de contactformulieren op de website van X^2O. De klant kan ook contact opnemen met X^2O via de contactmogelijkheden die op de website worden vermeld.

X^2O onderzoekt elke klacht en probeert samen met de klant tot een passende oplossing te komen.

Als geen minnelijke oplossing wordt bereikt, kan de klant gebruikmaken van de bevoegde buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsinstantie, voor zover die op de overeenkomst van toepassing is, of van andere wettelijke mogelijkheden. De toepasselijke gegevens staan in Bijlage A.

Bijlagen

De volgende bijlagen maken integraal deel uit van deze algemene verkoopsvoorwaarden:

- **Bijlage A – Landenspecifieke bepalingen**
- **Bijlage B – Professionele klanten**
- **Bijlage C – Service-en onderhoudsabonnementen**

Gedownload van x2o.be/nl/algemene-voorwaarden/v2