**Algemene voorwaarden Handelsonderneming Hiemstra BV - Winkel & B2B**

**Artikel 1 - Algemene bepalingen**

**(1)        Identiteit van de ondernemer**

Ondernemer:                            Handelsonderneming Hiemstra BV
Vestigings- & postadres:       9036 VN Menaam
Bezoekadres:                            De Stapel 2A Menaam
Telefoon:                                  0518451273
Emailadres:                               info@pelletkachelverkoop.nl
Kamer van Koophandel:     84970561
BTW-nummer:                          NL86 344 5676 B01

**(2)        Zakelijke en persoonlijke werkingssfeer**

De volgende voorwaarden gelden voor alle leveringen, diensten en prestaties van Handelsonderneming Hiemstra BV, waaronder verkopen en reparaties, ook wanneer bij toekomstige transacties niet uitdrukkelijk naar deze voorwaarden wordt verwezen. Indien sprake is van overeenkomst op afstand tussen Handelsonderneming Hiemstra BV en de Klant, in de zin van artikel 230g, boek 6 Burgerlijk Wetboek, zijn de “Algemene Voorwaarden pelletkachelverkoop.nl webshop” van toepassing.

**(3)        Uitsluiting van handelsvoorwaarden van derden**

Uitsluitend de voorwaarden Handelsonderneming Hiemstra BV zijn van toepassing. Tegenstrijdige of afwijkende algemene voorwaarden van de besteller erkent Handelsonderneming Hiemstra BV niet. Vanaf de plaatsing van de order, dan wel acceptatie van het Aanbod, echter uiterlijk op het moment van in ontvangstneming van de prestatie, gelden deze voorwaarden als geaccepteerd.

**(4)        Geldigheid**

Indien afzonderlijke bepalingen van deze voorwaarden of eventuele individuele nevenafspraken ongeldig zijn of worden, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverlet. In geval van ongeldigheid van een bepaling wordt verondersteld dat er een geldige bepaling is overeengekomen die het economische doel het dichtst benadert.

**(5)        Schriftelijke vorm**

Afwijkingen van deze voorwaarden, overige wijzigingen of aanvullingen van de bestelling behoeven voor de geldigheid ervan de schriftelijke bevestiging van Handelsonderneming Hiemstra BV. Dit geldt eveneens voor de opheffing van de verplichting tot schriftelijke vastlegging.

**Artikel 2 – Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

a. Handelsonderneming Hiemstra BV

De ondernemer omschreven in artikel 1 onder 1 van deze algemene voorwaarden.

b. Klant

Iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie Handelsonderneming Hiemstra BV een overeenkomst aangaat of daarover onderhandelt.

c. Aanbod

Ieder door Handelsonderneming Hiemstra BV mondeling of schriftelijk uitgebracht aanbod of offerte.

d. Overmacht

Alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Handelsonderneming Hiemstra BV geen invloed kan uitoefenen, zoals storm en overige natuurrampen, belemmeringen door derden, belemmeringen in het vervoer, werkstakingen, oproer, oorlog, verlies of beschadiging van goederen bij transport, niet of niet tijdig leveren van goederen door leveranciers van Handelsonderneming Hiemstra BV, belemmerende overheidsmaatregelen, brandstoringen en ongevallen in het bedrijf van Handelsonderneming Hiemstra BV, dan wel andere omstandigheden waardoor Handelsonderneming Hiemstra BV redelijkerwijs haar verplichtingen niet of niet tijdig kan nakomen.

**Artikel 3 - Aanbod**

**(1)        Duur**

Een Aanbod wordt gestand gedaan voor een termijn van maximaal vijftien dagen na dagtekening van het Aanbod, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

**(2)        Omschrijving**

Het Aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling daarvan mogelijk te maken. Vergissingen en/of fouten in het Aanbod binden Handelsonderneming Hiemstra BV niet.

**Artikel 4 - Prijzen**

**(1)        Algemene prijsbepalingen**

Tenzij anders vermeld gelden de opgegeven prijzen voor levering af winkel, inclusief BTW voor een particuliere Klant, exclusief BTW voor een Klant die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf, maar exclusief de eventueel wettelijk verplichte verwijderingsbijdrage.

**(2)        Prijskaarten**

Indien de producten niet individueel zijn geprijsd, geldt de prijs die op het desbetreffende prijskaartje voor het schap is geplaatst, mits de beschrijving daarop overeenkomt met het desbetreffende product en er geen sprake is van een kennelijke (schrijf)fout.

**(3)        Prijsaanpassing/-verhoging**

Tenzij anders is overeengekomen, zijn de door ons genoemde prijzen vrijblijvend. Wij hebben het recht om de prijzen redelijkerwijs aan te passen c.q. te verhogen, met name als gevolg van prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven of wettelijke regelingen.

**Artikel 5 – Eigendom**

Wij blijven eigenaar van de aan de Klant verkochte producten zolang deze niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, met inbegrip van hetgeen hij in verband met het tekortschieten in zijn verplichting verschuldigd is bovenop de hoofdsom.

**Artikel 6 – Reserveringen en bestellingen**

**(1)        Reservering/bestelling**

Handelsonderneming Hiemstra BV kan bepalen dat het mogelijk is een product te reserveren of te bestellen, indien een product niet direct geleverd kan worden, bijvoorbeeld omdat er sprake is van een telefonische reservering of omdat het product niet uit voorraad leverbaar is en besteld moet worden bij de leverancier. Bij een reservering of bestelling komt er een koopovereenkomst tot stand. Zodra het product leverbaar is, stelt Handelsonderneming Hiemstra BV de Klant hiervan op de hoogte en houdt zij het product gedurende een redelijke termijn beschikbaar voor de Klant, waarbij één maand als redelijke termijn zal gelden.

**(2)        Betaling**

Ingeval van een reservering of bestelling is Handelsonderneming Hiemstra BV gerechtigd op voorafgaande betaling van het aankoopbedrag.

**(3)        Afhalen**

Indien de Klant zijn bestelling/reservering niet binnen een redelijke termijn afhaalt, is Handelsonderneming Hiemstra BV gerechtigd om 25% van het aankoopbedrag in rekening te brengen c.q. in te houden ter vergoeding van de door haar gemaakte kosten, naast dat zij nakoming van de overeenkomst kan blijven verlangen.

**Artikel 7 – Betaling**

De klant dient het aankoopbedrag te voldoen aan de kassa, voorafgaand of op het moment van levering en voor zover sprake is van een winkelverkoop, voordat het product de winkel verlaat.

**Artikel 8 – Bezorging en installatie**

**(1)        Kosten**

Indien tussen Handelsonderneming Hiemstra BV en de Klant bezorging en/of installatie wordt overeengekomen, worden de kosten daarvan in rekening gebracht bij de Klant, tenzij anders overeengekomen. De hoogte van eventuele bezorgkosten zijn afhankelijk van de afstand tussen de vestigingsplaats van Handelsonderneming Hiemstra BV en bezorgadres opgegeven door de Klant.

**(2)        Verantwoordelijkheden Klant**

De Klant is verantwoordelijk voor het aanleveren en de juistheid van de benodigde gegevens, zoals naam, bezorgadres, telefoonnummer. Verder is de Klant verantwoordelijk voor zijn/haar aanwezigheid op het tijdstip van de afspraak, toegankelijkheid tot de plaats van bezorging en/of installatie en overige randvoorwaarden die een bezorging/installatie mogelijk maken die niet in het domein van Handelsonderneming Hiemstra BV vallen. Kosten ten gevolge van het niet voldoen aan dit artikel kunnen door Handelsonderneming Hiemstra BV in rekening worden gebracht aan de Klant.

**(3)        Plaats van levering**

Aflevering vindt plaats af de winkel van Handelsonderneming Hiemstra BV, waar de overeenkomst tot stand komt.

**(4)        Schade**

Zichtbare (vracht- of transport)schade dient onmiddellijk schriftelijk kenbaar te worden gemaakt na ontvangst van de goederen.

**(5)        Leveringstermijnen/levertijden**

Voor zover leveringstermijnen en levertijden zijn overeengekomen, gelden deze als redelijkerwijs verlengd, wanneer zij ten gevolge van omstandigheden waarvan Handelsonderneming Hiemstra BV geen verwijt gemaakt kan worden niet kunnen worden nagekomen.

**Artikel 9 – Ruilen en retourneren**

**(1)        Geen verplichting**

Handelsonderneming Hiemstra BV is niet verplicht producten retour te nemen tegen terugbetaling van het aankoopbedrag of in te stemmen met een omruil, behoudens dat daartoe een dwingendrechtelijke verplichting bestaat op grond van de wet. Indien de Klant retournering of omruil verlangt, kan Handelsonderneming Hiemstra BV bij wijze van gunst daarmee instemmen. Handelsonderneming Hiemstra BV kan de omruil/retournering weigeren en haar beslissing daaromtrent op ieder moment wijzigen om haar moverende redenen.

**(2)        Voorwaarden**

Een omruil/retournering kan ten alle tijde worden geweigerd indien het product defect is, en/of de originele kassabon ontbreekt en/of het product niet ongebruikt, compleet, onveranderd en/of ongeopend is verpakt in de originele verpakking. Indien na retour van het product blijkt dat aan deze voorwaarden niet is voldaan, kan Handelsonderneming Hiemstra BV naar keuze de retournering/omruil weigeren of een bepaald percentage in mindering brengen op de koopprijs.

**(3)        Bestellingen**

Producten die in opdracht van de Klant besteld/gereserveerd zijn, kunnen niet worden geretourneerd/geruild.

**Artikel 10 – Garantie en gebreken**

**(1)        Wettelijke garantie**

Handelsonderneming Hiemstra BV verstrekt enkel garantie voor zover deze is overeengekomen, dan wel deze door de wet dwingendrechtelijk is bepaald en voor zover geen sprake is van een defect door illegaal of ondeskundig gebruik, dan wel ondeskundige of illegale (de)montage, dan wel sprake is van gebruik voor professionele doeleinden.

**(2)        Extra garantie**

Overeengekomen extra (fabrieks)garanties gelden enkel voor particuliere klanten en indien en voor zover de producent deze garantie afgeeft jegens Handelsonderneming Hiemstra BV, en de Klant zich houdt aan de algemene gebruikersrichtlijnen en gebruiks- en installatiehandleidingen. Deze staan vermeld bij het product op de website, en worden meegeleverd bij de bestelling. Indien er geen handleidingen zijn meegeleverd, dient de Klant dit binnen twee weken na ontvangst van de bestelling te melden bij Handelsonderneming Hiemstra BV, bij gebreke waarvan de handleidingen geacht worden te zijn ontvangen.

**(3)        Uitsluiting garantie**

**Op de volgende onderdelen zit geen extra garantie:**

            - de branderkorf;

            - het gloeielement;

            - vermuculite onderdelen

            - de vlamplaat.

De bovengenoemde onderdelen vallen niet onder de garantie omdat dit onderdelen zijn die aan slijtage onderhevig zijn, welke afhankelijk is van het gebruik. De onderdelen zullen eerder slijten wanneer men de verkeerde pellets gebruikt en/of de kachel vaak aan/uit wordt gezet.

**(4)        Garantietermijn**

De garantietermijn gaat in op het moment van aflevering. De originele kassabon is het garantiebewijs en dient te worden getoond door de Klant.

**(5)        Behandeling gebrekkige producten**

Gebrekkige producten kunnen bij de vestiging van Handelsonderneming Hiemstra BV worden aangeboden en worden, voor zover sprake is van non-conformiteit, in eerste instantie op haar kosten gerepareerd dan wel omgeruild naar keuze van Handelsonderneming Hiemstra BV gedurende de wettelijke aansprakelijkheidsperiode en overeenkomstig de dwingendrechtelijke wettelijke regeling.

Indien het een artikel betreft dat na afhaling of toezending niet naar behoren functioneert dan zal de ondernemer de ontvanger telefonisch bijstaan bij het instellen van het product.

Bij doe het zelf installatie haalt de consument het toestel zelf op of wordt het artikel door de ondernemer toegezonden. De ondernemer adviseert de consument en de garantie is aan de showroom. Bij een defect aan het artikel binnen de garantieperiode wordt het product kosteloos gerepareerd bij de ondernemer aan de showroom. Ook is het mogelijk om het garantie-onderdeel kosteloos op te sturen. Het inhuren van de ondernemer door de consument aan huis voor het monteren van garantie-onderdelen is mogelijk. De consument betaalt enkel het geldende uurtarief.

**(6)        Non-conformiteit**

Handelsonderneming Hiemstra BV doet geen uitspraak of het gebrek te wijten is aan een non-conformiteit alvorens het product is aangeboden als bedoeld onder 1 en het product is onderzocht, al dan niet door de technicus van de leverancier/fabrikant, die de oorzaak van het vermeende gebrek vaststelt.

**(7)        Geringe gebreken/eigen schuld of van derden/slijtage**

Aanspraken wegens gebreken gelden niet in geval van een slechts geringe afwijking van de overeengekomen aard, bij slijtage of schade die ontstaat na de risico-overgang als gevolg van een gebrekkige of onachtzame behandeling, onjuist gebruik, overmatig gebruik, in geval van chemische, elektrochemische, elektronische of elektrische invloeden of andere bijzondere invloeden van buitenaf die niet in de overeenkomst zijn verondersteld. Garantieclaims zijn uitgesloten wanneer het serienummer van een geleverd apparaat/component niet herkenbaar is of aan het product aangebrachte datumplaatjes, CE- of TÜV-keurmerk of andere veiligheidsaanduidingen zijn verwijderd of beschadigd. Uitgesloten van garantieclaims zijn onderdelen die wegens slijtage moeten worden vernieuwd of vervangen. De besteller mag de inontvangstneming van leveringen niet weigeren wegens geringe gebreken.

**Artikel 11 - Reparaties**

**(1)        Kosten**

Indien Handelsonderneming Hiemstra BV wordt ingeschakeld om een reparatie te verrichten, zijn hiervoor kosten verschuldigd door de Klant, tenzij anders overeengekomen. Gerepareerde producten waarvan de kosten door de Klant betaald moeten worden, worden enkel na betaling van deze kosten afgegeven. Onder de kosten/prijs van de reparatie vallen onder meer arbeidsuren, voorrijkosten, ophaal- en bezorgkosten, onderzoekskosten, kosten van gebruikte onderdelen/materialen en kosten gemaakt door derden.

**(2)        Afhalen reparaties**

Afhalen kan alleen op vertoon van het originele afgiftebewijs van Handelsonderneming Hiemstra BV. Handelsonderneming Hiemstra BV is niet gehouden te controleren of de persoon die op vertoon van het originele afgiftebewijs een product afhaalt de rechtmatige eigenaar is. Bij verlies van het afgiftebewijs zal het gerepareerde product enkel worden afgegeven op vertoon van een legitimatiebewijs van degene die volgens de administratie van Handelsonderneming Hiemstra BV het product af kan halen.

**(3)        Garantie en gebreken**

Voor zover vereist op grond van de wet en indien nodig in afwijking met het hiervoor bepaalde, geldt voor reparaties een garantietermijn van drie maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Onder de garantie vallen enkel onderdelen die bij de reparatie zijn vervangen en in rekening gebracht. Indien blijkt van een andere oorzaak van de klacht kunnen de kosten als bedoeld onder 1 aan de Klant worden doorbelast. Een gebrekkige reparatie dient binnen een redelijke termijn na ontdekking te worden gemeld, waarbij als redelijke termijn één maand heeft te gelden. Op schoonmaak- c.q. onderhoudsbeurten en reparaties verricht aan producten met water-, brand- of bliksemschade wordt geen garantie verleend, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

**Artikel 12 – Aansprakelijkheid**

**(1)        Uitsluiting en maximering**

Indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, vertragingsschade, inkomensschade, immateriële schade, letselschade, schade wegens verlies van gegevens, schade als gevolg van niet normaal gebruik of anderszins niet aan Handelsonderneming Hiemstra BV toe te rekenen omstandigheid zijn van vergoeding uitgesloten. Handelsonderneming Hiemstra BV is niet aansprakelijk voor schade boven het bedrag van de (koop)prijs exclusief btw. Eén en ander voor zover dwingendrechtelijk niet anders is bepaald.

**(2)        Termijn**

Het recht op schadevergoeding vervalt, indien de schade niet binnen een redelijke termijn na ontdekking is gemeld bij Handelsonderneming Hiemstra BV.

**Artikel 13 – Overmacht**

In geval van Overmacht is Handelsonderneming Hiemstra BV gerechtigd te harer beoordeling om de prestatie te annuleren, op te schorten of te wijzigen tot het moment dat de situatie van Overmacht opgehouden is te bestaan.

**Artikel 14 – Onderzoek**

**(1)        Instellen onderzoek**

Indien de Klant stelt dat sprake is van een non-conformiteit, een defect dat onder de garantie valt, een gebrekkig product of een gebrekkige levering/dienst, schade, dan wel in zijn algemeenheid een tekortkoming in de nakoming van een op Handelsonderneming Hiemstra BV rustende verbintenis, zal de Klant alle noodzakelijke medewerking verlenen voor het onderzoeken van de claim, onder meer door Handelsonderneming Hiemstra BV in de gelegenheid te stellen onderzoek te verrichten naar de oorzaak van de gestelde tekortkoming en de omstandigheden van het gebruik/installatie van het product. Handelsonderneming Hiemstra BV heeft recht een onderzoek te laten verrichten door de leverancier van het product, zonder voorafgaand aan de uitkomst van dat onderzoek gehouden te zijn tot omruiling of terugbetaling van het aankoopbedrag over te gaan.

**(2)        Herstel door derden**

Indien tijdens het onderzoek naar voren komt dat getracht is het product door derden te laten herstellen, is garantie en aansprakelijkheid uitgesloten, tenzij het herstel een voorlopige en noodzakelijke voorziening betreft, hetgeen aan Handelsonderneming Hiemstra BV is om te beoordelen.

**(3)        Kosten onderzoek**

Indien uit het onderzoek volgt dat geen sprake is van een non-conformiteit, een defect dat onder de garantie valt, een gebrekkig product of een gebrekkige levering, schade, dan wel in zijn algemeenheid een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een op Handelsonderneming Hiemstra BV rustende verbintenis, zal de Klant gehouden zijn de kosten van het onderzoek en kosten van herstel te vergoeden aan Handelsonderneming Hiemstra BV.

**Artikel 15 – Klachten**

Klachten dienen binnen bekwame tijd na ontdekking van een gebrek te worden ingediend, bij voorkeur schriftelijk en gemotiveerd. Klachten ten aanzien van zichtbare gebreken moeten terstond na aflevering worden ingediend.

**Artikel 16 – Geschillen**

Op alle onder het bereik van deze voorwaarden vallende overeenkomsten en alle direct of indirect uit de rechtsbetrekking voortvloeiende geschillen is Nederlands recht van toepassing. In alle gevallen is de Nederlandse rechter met rechtsmacht in de vestigingsplaats van Handelsonderneming Hiemstra BV bij uitsluiting bevoegd over geschillen tussen Handelsonderneming Hiemstra BV en de Klant te oordelen.