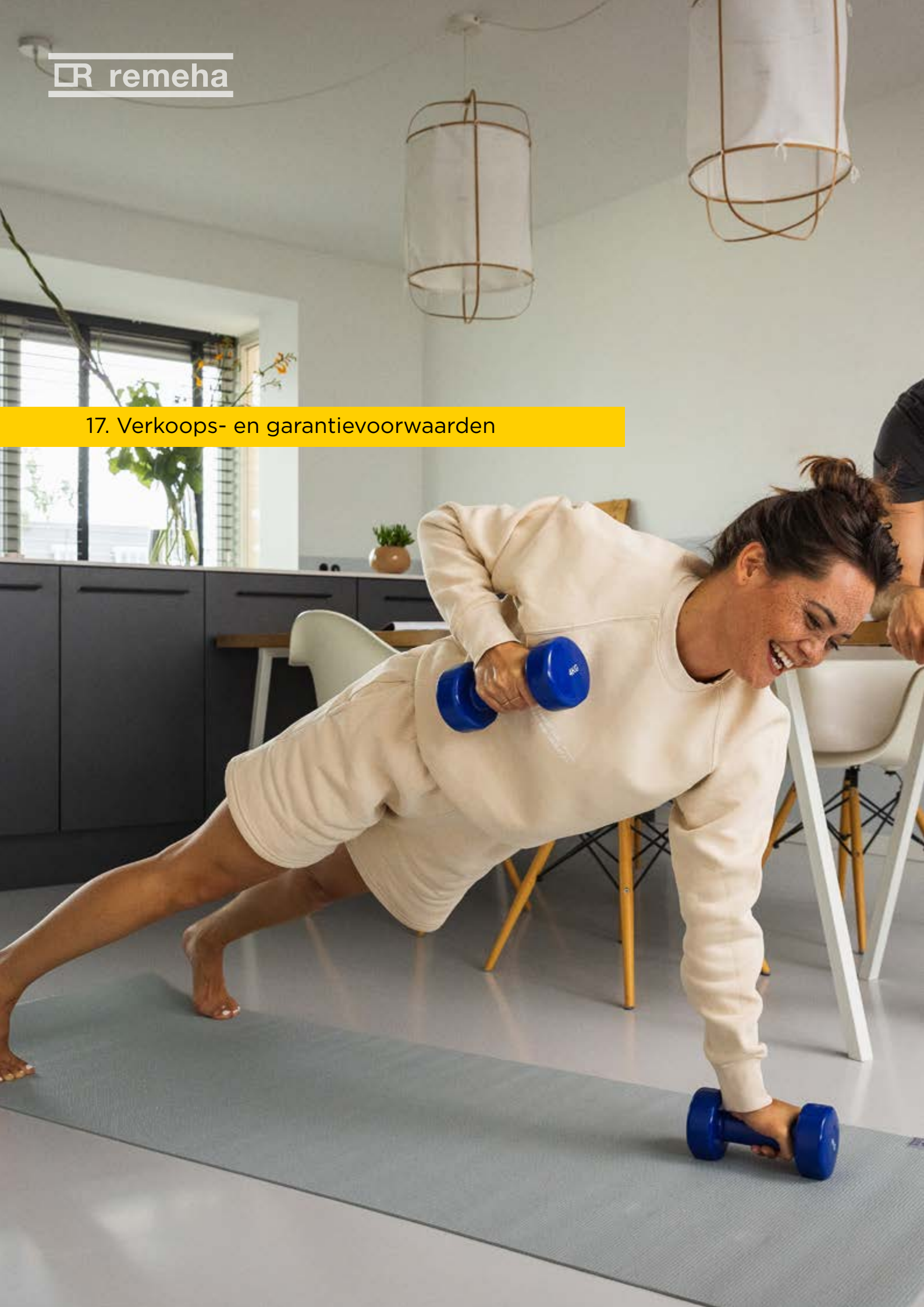


17. Verkoops- en garantievoorwaarden





17. Verkoops- en garantievoorwaarden

Voorwaarden

Algemene voorwaarden	420
Garantievoorwaarden	430
Garantietermijn	432
Retourprocedure	434
Nota's	435

De algemene verkoopsvoorwaarden en de garantievoorwaarden zijn een momentopname. Gelieve steeds onze website te raadplegen op www.remeha.be voor de laatste versie van deze voorwaarden.



Algemene voorwaarden



Algemene voorwaarden

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden van verkoop (hierna genoemd de “Algemene Voorwaarden”) regelen de commerciële relatie tussen de naamloze vennootschap “REMEHA”, met maatschappelijke zetel te Koralenhoeve 10, 2160 Wommelgem en met KBO/(BTW) nummer (BE) 0403.649.563 (hierna genoemd “Remeha”) en de natuurlijke persoon en/of ondernemingen (al dan niet in eigen naam of voor eigen rekening) welke bij Remeha goederen bestellen dan wel diensten afnemen, hiervoor een offerte aanvragen en/of hiervoor een overeenkomst afsluiten met Remeha (hierna genoemd de “Klant”).

Naast deze algemene verkoopvoorwaarden (<http://conditions.remeha.be>), zijn ook onze gebruiksvoorwaarden (<http://usage.remeha.be>), privacy en cookie policy (<http://privacy.remeha.be>), garantietermijnen (<http://warranty.remeha.be>) en retour procedures (<http://returns.remeha.be>) alsook de eventuele schriftelijke overeenkomst tussen REMEHA en de Klant op grond waarvan de goederen en de diensten aan de Klant worden geleverd, zoals onder meer maar hiertoe niet beperkt, de onderhoudsovereenkomst (hierna de “Overeenkomst), steeds van toepassing.

Voor zover de Klant een consument is, doen deze Algemene Voorwaarden op geen enkele wijze afbreuk aan de dwingende wettelijke rechten waarover de Klant beschikt krachtens de Belgische wetgeving m.b.t. consumentenbescherming.

ARTIKEL 1: TOEPASSELIJKHEID

1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle huidige en toekomstige overeenkomsten aangaande de levering van goederen en/of diensten door Remeha aan de Klant. Remeha en de Klant worden hierna gezamenlijk de “Partijen” genoemd.

1.2. Deze Algemene Voorwaarden dienen in voorkomend geval en wat betreft hun voorwerp, voorwaarden & modaliteiten samen gelezen te worden met de Gebruiksvoorwaarden (<http://usage.remeha.be>) en de Privacy Policy (<http://privacy.remeha.be>) van Remeha, zoals beschikbaar op de website van Remeha (<https://remeha.be>) (hierna genoemd de “Website”) en/of met de Overeenkomst (o.a. de onderhoudsovereenkomst) en/of orderbevestiging. Iedere samenwerking tussen de Klant en Remeha impliceert bijgevolg de uitdrukkelijke instemming van de Klant met de in voorkomend geval toepasselijke voorwaarden.

1.3. Iedere commerciële relatie tussen de Klant en Remeha wordt uitsluitend beheerst door (in hiërarchisch dalende volgorde):

- > (i) De Overeenkomst;
- > (ii) De schriftelijke orderbevestiging uitgaande van Remeha;
- > (iii) De Algemene Voorwaarden;
- > (iv) Het Belgisch recht.

1.4. De Klant aanvaardt dat deze Algemene Voorwaarden als enige van toepassing zullen zijn. Remeha wijst uitdrukkelijk de toepasbaarheid van enig ander document, zoals bijvoorbeeld maar niet beperkt tot de inkoopvoorwaarden van de Klant (zelfs indien deze zouden bepalen dat zij als enige van toepassing zijn), op haar samenwerking met de Klant af, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding van zulke documenten door Remeha. Zelfs indien Remeha schriftelijk de inkoopvoorwaarden van de Klant heeft goedgekeurd, blijven de Algemene Voorwaarden aanvullend van toepassing en zijn de betreffende schriftelijk aanvaarde afwijkingen slechts geldig voor de overeenkomst waarop ze betrekking hebben en kunnen niet worden ingeroepen bij eventuele andere, zelfs gelijkaardige overeenkomsten.

1.5. Deze Algemene Voorwaarden worden door de Partijen als evenwichtig beschouwd. Deze Algemene Voorwaarden zullen dan ook steeds geïnterpreteerd worden rekening houdend met de concrete omstandigheden van de samenwerking.

1.6. Remeha heeft steeds het recht om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen steeds voorafgaand aan de Klant worden gecommuniceerd. Wijzigingen aan essentiële bestanddelen van de overeenkomst zullen steeds gebaseerd zijn op objectieve verantwoordbare factoren.

1.7. Indien aan de Klant een vertaling van deze Algemene Voorwaarden ter beschikking wordt gesteld, is deze louter informatief. In geval van tegenstrijdigheden tussen zulke vertaling en de Algemene Voorwaarden, zal de Nederlandstalige versie van de Algemene Voorwaarden primeren.

1.8. De Klant verklaart dat zij (de betekenis van) alle technische termen in deze Algemene Voorwaarden begrijpt, inbegrepen de mogelijke toevoegingen in de individuele bevestiging van bestellingen. Nadere toelichting met betrekking tot de betekenis van deze technische termen kan de Klant opvragen via contact@remeha.be.

Algemene voorwaarden

ARTIKEL 2: RELATIE TUSSEN PARTIJEN

2.1 De Klant heeft op geen enkele wijze het recht om Remeha (juridisch) te verbinden of om contracten af te sluiten dan wel verbintenissen aan te gaan in naam en/of voor rekening van Remeha, behoudens in geval van uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke toestemming van Remeha.

ARTIKEL 3: OFFERTES & BESTELLINGEN

3.1. Een aanbod/offerte, aanbieding, ... van Remeha, is slechts informatief en dient louter als uitnodiging tot contracteren beschouwd te worden. Een aanbod/offerte is slechts geldig voor de specifieke bestelling en geldt dus niet automatisch voor volgende (gelijkaardige) bestellingen. Bovendien is ieder aanbod/offerte van Remeha slechts geldig voor een duurtijd van dertig (30) kalenderdagen, behoudens wanneer uitdrukkelijk anders vermeld in het aanbod/de offerte. In ieder geval is het aanbod/de offerte van Remeha slechts geldig zolang de voorraad strekt. De overeenkomst tussen de Partijen komt maar tot stand wanneer een bestelling door de Klant uitdrukkelijk wordt aanvaard door Remeha. Indien de aanvaarding van de bestelling van de Klant door Remeha aanpassingen en/of toevoegingen bevat, zijn deze aanpassingen en/of toevoegingen bindend voor de Klant behoudens schriftelijke kennisgeving van niet aanvaarding binnen twee (2) dagen na ontvangst van de bevestiging.

3.2. Maten, gewichten, capaciteiten en andere details die inbegrepen zijn in catalogi, advertenties, afbeeldingen, prijslijsten en/of op de Website beschikbaar gemaakt worden, zijn enkel informatief en enkel bedoeld als indicatieve waarden en verbinden Remeha niet. Deze gegevens zijn enkel bindend voor Remeha indien dit uitdrukkelijk bepaald is.

Kennelijke vergissingen en/of kennelijke fouten in het aanbod binden Remeha niet. Remeha is voor de juistheid, actualisering of volledigheid van de aangeboden informatie slechts gehouden tot een middelenverbintenis.

3.3. De Klant is zelf verantwoordelijk voor de accuraatheid van haar bestelling. De Klant is bovendien zelf verantwoordelijk om aan Remeha alle noodzakelijke informatie ter beschikking te stellen met betrekking tot de gewenste goederen/diensten ten einde Remeha in staat te stellen om de bestelling van de Klant tijdig en correct af te handelen in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden.

3.4. Iedere door Remeha aanvaarde bestelling wordt geacht bindend te zijn voor de Klant. De Klant kan een lopende bestelling slechts annuleren met de voorafgaandelijke, uitdrukkelijke en schriftelijke goedkeuring van Remeha. Bij annulering van een bestelling door de Klant, wordt de schade van Remeha provisioneel geraamd op dertig procent (30%) van de prijs van de bestelling zoals door Remeha bevestigd aan de Klant en zonder afbreuk te doen aan Remeha's recht om een hogere schade te vorderen en te bewijzen.

3.5. Wijzigingen en/of aanvullingen aan bestellingen worden maar aanvaard voor zover zij schriftelijk en tijdig gedaan zijn. Indien Remeha reeds gestart is met de uitvoering van de betreffende bestelling (inbegrepen het bestellen van producten, grondstoffen en/of onderdelen of andere stukken), kan de Klant Remeha niet aanspreken voor het niet doorvoeren van de wijzigingen en/of aanvullingen. Indien Remeha alsnog overgaat tot het uitvoeren van de laattijdig doorgegeven wijzigingen en/of aanvullingen dan zal dit automatisch gevolgen hebben op de prijs en de leveringstermijnen. De Klant heeft geen verhaal tegen Remeha in geval van kleine wijzigingen die zijn aangebracht aan de producten, indien deze technisch noodzakelijk zijn of voortvloeien uit de evolutie in de techniek, technologie, productie en esthetiek. Voorgaande geldt op voorwaarde dat deze wijzigingen slechts details betreffen en geen afbreuk doen aan de specifieke functionele en uiterlijke kenmerken die essentieel zijn voor de Klant. Remeha verbindt er zich toe de Klant hiervan schriftelijk op de hoogte te brengen.

3.6. Mits Remeha een opzegtermijn van dertig (30) dagen in acht neemt is zij gerechtigd om de productie van bepaalde producten, het aanbieden van bepaalde diensten te wijzigen en/of te stoppen, behoudens gevallen van overmacht zoals gedefinieerd in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden en/of gewijzigde wetgeving.

ARTIKEL 4: LEVERING - OVERGANG VAN RISICO - EIGENDOMSVOORBEHOUD

4.1. De levering van de bestellingen door Remeha aan de Klant kan op volgende manieren gebeuren:

- > (i) Levering in de magazijnen van Remeha;
- > (ii) Levering in een Topbox naar keuze van de Klant;
- > (iii) Verzending via een logistieke partner.

Algemene voorwaarden

4.2. Behoudens andersluidende overeenkomst zullen de leveringen onder artikel 4.1 (I) worden uitgevoerd in overeenstemming met de Incoterm EXW(Ex Works) en de leveringen onder artikel 4.1(II) en (III) in overeenstemming met de Incoterm DDP (Delivered Duty Paid).. De overeengekomen leveringsvoorwaarden worden steeds geïnterpreteerd in conformiteit met de Incoterms die geldig zijn op het ogenblik dat de Overeenkomst tussen Remeha en de Klant tot stand komt.

4.3. De leveringstermijn staat vermeld op de opdrachtbevestiging. Tenzij anders is overeengekomen zijn de op de opdrachtbevestiging genoemde leveringstermijnen bij benadering vastgesteld en steeds indicatief voor Remeha. In geval van overschrijding van de aangegeven leveringstermijnen, die op objectieve factoren zijn gesteund dan wel een situatie uitmaakt zoals opgenomen in art. 6 van onderhavige Algemene Voorwaarden, zullen Remeha en de Klant een redelijke bijkomende termijn overeenkomen doch in principe zonder recht op enige schadevergoeding, noch ontbinding van de overeenkomst tussen Remeha en de Klant. De Klant kan bij overschrijding van de aangegeven leveringstermijnen door Remeha slechts ontbinden indien Remeha de bestelde goederen niet binnen de dertig werkdagen levert na hiertoe bij aangetekend schrijven te zijn aangemaand, voor zover het geen situatie betreft zoals opgenomen in art. 6 van onderhavige Algemene Voorwaarden. Remeha kan voor rekening, op kosten en op risico van de Klant de goederen stockeren indien zij niet tijdig worden afgehaald. Wijzigingen in de offerte en/of bestelling van de Klant, wijzigingen in de Overeenkomst tussen Remeha en de Klant, evenals wijzigingen in de orderbevestiging uitgaande van Remeha, hebben automatisch tot gevolg dat de vooropgestelde vermoedelijke leveringstermijnen vervallen. Remeha is in ieder geval niet aansprakelijk voor vertragingen opgelopen als gevolg van het in gebreke blijven van fabrikanten en/of leveranciers van Remeha, de Klant, diens klanten en/of enige andere derde. De Klant zal Remeha desgevallend vergoeden voor de kosten die aan de Klant toerekenbaar zijn (zoals onder meer maar hiertoe niet beperkt, opslagkosten). Remeha heeft het recht de aangekochte producten en/of de desbetreffende dienstenprestaties in verschillende delen te leveren of uit te voeren. Gedeeltelijke levering of uitvoering kan geen aanleiding geven tot betaling van enige schadevergoeding, noch tot ontbinding van de overeenkomst tussen Remeha en de Klant.

4.4. Remeha kan de levering alsnog opschorten indien en zolang de Klant in een toestand terecht komt die overeenstemt met hetgeen is bepaald in artikel 7.1 (i) van onderhavige Algemene Voorwaarden.

4.5. De Klant zal, ingeval van vertraging, beschadiging, ontbrekende artikelen, vervanging, uitsluitend bij de vervoerder het nodige voorbehoud maken van zodra de goederen worden in ontvangst genomen. De Klant dient Remeha van iedere niet-conformiteit en/of klacht binnen de vijf (5) werkdagen na ontvangst en/of installatie van de bestelling per aangetekend schrijven op de hoogte te brengen. Bij gebreke aan een tijdig schrijven van de Klant, wordt deze geacht de conformiteit van de bestelling aanvaard te hebben in de staat waarin zij deze heeft ontvangen. Indien de Klant de goederen niet in ontvangst neemt, op het ogenblik dat zij ter beschikking werden gesteld door de verkoper, mag hij niettemin de vervalddag die normaal werd vastgesteld voor de betalingen aan de levering verbonden niet uitstellen. Remeha kan voor rekening van en op risico van de Klant de goederen stockeren.

4.6. Klachten met betrekking tot verborgen gebreken aan de geleverde producten en/of geleverde diensten moeten op straffe van onontvankelijkheid binnen een termijn van vijf (5) werkdagen na ontdekking van het gebrek schriftelijk (per post via aangetekend schrijven) worden gemeld aan Remeha. Dergelijke klachten kunnen aan Remeha worden gemeld binnen de wettelijke garantietermijn, dan wel de garantietermijn die de respectievelijke producent of leverancier van het product aanbiedt conform artikel 9 van onderhavige Algemene Voorwaarden.

4.7. Bij klachten die tijdig en correct aan Remeha worden gemeld, zal Remeha naar eigen keuze en inzicht: (1) de gebrekkige producten en/of diensten vervangen of herstellen, in zoverre dezelfde producten nog in voorraad zijn. Indien het gebrekkige product niet langer in voorraad is, kan Remeha ervoor opteren de Klant een equivalent van het gebrekkige product te bezorgen; of (2) een bedrag crediteren dat in alle redelijkheid overeenstemt met de aard en de omvang van het betreffende gebrek. De Klant erkent dat deze maatregelen elk afzonderlijk een volledige en adequate vergoeding inhouden van elke mogelijke schade ingevolge eventuele gebreken en aanvaardt dat de uitvoering van deze maatregelen niet kan worden beschouwd als een aanvaarding van aansprakelijkheid door Remeha.

Zonder uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van Remeha, heeft de Klant in geen geval het recht om producten terug te sturen of werkzaamheden door derden te laten uitvoeren.

Remeha behoudt zich het recht voor om zelf de niet- conformiteit van de levering en/of andere gebreken vast te stellen, en de oorzaak ervan na te gaan.

Klachten en/of een eventuele (gedeeltelijke) vervanging of herstelling van producten en/of dienstenprestaties ontheffen de Klant in geen enkel geval van zijn betalingsverplichting binnen de op de respectievelijke factuur vastgestelde termijn(en).

De eventuele vervanging van producten of wederuitvoering van diensten kan geen aanleiding geven tot betaling van enige schadevergoeding, noch tot ontbinding van de overeenkomst tussen Remeha en de Klant.

Algemene voorwaarden

De Klant is gehouden tot het vergoeden van kosten gemaakt naar aanleiding van onterechte klachten.

4.8. De bestelde goederen blijven, zelfs nadat verwerking reeds heeft plaatsgevonden en er aldus sprake is van incorporatie van de goederen, eigendom van Remeha tot de volledige betaling van de overeengekomen prijs (inclusief kosten, intresten en alle andere toebehoren betreffende de bestelling) is ontvangen. In geval van niet, niet tijdige of niet volledige betaling binnen de voorziene termijn, behoudt Remeha zich het recht voor om de geleverde goederen terug te nemen op kosten van de Klant, onverminderd ieder ander recht dat Remeha kan ontleen ingevolge de Algemene Voorwaarden dan wel de wet aan de niet, niet tijdige of niet volledige betaling door de Klant. Vóór het moment van eigendomsoverdracht is de Klant niet gerechtigd om de producten te vervreemden, verwerken, gebruiken, om te vormen, over te dragen, te bezwaren en/of erover te beschikken. In geval de Klant de aan Remeha toebehorende producten – zelfs verwerkt – herverkoopt, draagt zij alle schuldvorderingen die voortkomen uit deze herverkoop over aan Remeha. De Klant is gehouden het bedrag dat zij ontvangt voor de producten waarop het eigendomsvoorbehoud geldt aan Remeha te laten worden als vergoeding voor het beëindigen van het eigendomsrecht van Remeha en als waarborg voor Remeha ten belope van de waarde van de producten waarop dit eigendomsrecht rust.

4.9. Montage maakt nooit deel uit van de overeenkomst tussen de Partijen. Indien onverminderd het voorgaande een bijzondere montageovereenkomst is afgesloten, zal de montage gebeuren onder toezicht en verantwoordelijkheid van de Klant, die eveneens de verzekeringslasten moet dragen. De Klant moet op zijn kosten alle bijstand, materiaal en materie die voor de montage nodig zijn ter beschikking stellen. Voor foutieve of niet geautoriseerde montage zal Remehanooit aansprakelijk kunnen gesteld worden, tenzij in geval van zware fout/opzet.

ARTIKEL 5: PRIJS, FACTURATIE & BETALING

5.1. De opgegeven prijs heeft enkel betrekking op de producten en diensten zoals zij woordelijk omschreven zijn in de schriftelijke Overeenkomst of orderbevestiging. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, zijn de prijzen, die prijzen welke Remeha aan de Klant heeft bevestigd. Alle prijzen zijn in EURO en exclusief BTW, andere taksen en heffingen, verzekerings- en administratiekosten, leverings- en vervoerskosten, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Tenzij anders is overeengekomen, worden de prijzen geacht te gelden voor verpakte goederen. De verpakkingen worden nooit teruggenomen zelfs indien zij gefactureerd werden.

5.2. Remeha behoudt zich het recht voor de prijzen vermeld op de website, in catalogi, nieuwsbrieven, notities, folders en andere publicitaire aankondigingen op elk moment te wijzigen. Niettemin worden de producten en diensten gefactureerd op basis van de tarieven die gelden op het ogenblik dat de bestelling werd bevestigd door middel van een orderbevestiging uitgaande van Remeha of de schriftelijke Overeenkomst werd ondertekend. Kennelijke fouten, manipulaties of vergissingen (zoals evidente onjuistheden) kunnen ook na de totstandkoming van de overeenkomst door Remeha worden rechtgezet.

5.3. Valutaschommelingen, verhogingen van materiaalprijzen en grondstoffen, verhoging van prijzen door leveranciers van Remeha, lonen, salarissen, sociale lasten, van overheidswege opgelegde kosten, (milieu)heffingen en belastingen, transportkosten, in- en uitvoerrechten of verzekeringspremies en andere objectieve oorzaken die een prijsverhoging noodzaken die plaatsvinden tussen de orderbevestiging en levering, kunnen aanleiding geven tot een verhoging van de prijs. Indien de prijs tijdens deze periode wordt verhoogd zonder dat deze gesteund is op een objectieve oorzaak zoals hierboven bepaald, heeft de Klant evenwel het recht, binnen de 48 uur, de prijsverhoging te betwisten en de overeenkomst te heronderhandelen. Remeha zal de Klant steeds voorafgaandelijk inlichten over een prijsverhoging

5.4. Remeha heeft het recht geheel of gedeeltelijke voorafgaandelijke betalingen te vragen aan de Klant.

5.5. Tenzij anders uitdrukkelijk overeengekomen, zijn de facturen contant betaalbaar op factuurdatum en op de maatschappelijke zetel van Remeha. Alle voorwaarden voor het verlenen van kasdisconto zijn in de facturen opgenomen. Het is de Klant niet toegestaan om betalingen uit te voeren aan tussenpersonen.

5.6. Indien de Klant een factuur, in afwijking van het bovenstaande, in een andere valuta aan Remeha betaalt, zal de Klant alle kosten welke het gevolg zijn van de omwisseling van die valuta naar EURO dragen. Alle disconto- en bankkosten zullen eveneens gedragen worden door de Klant.

5.7. Iedere factuur welke niet binnen de acht (8) dagen na factuurdatum bij aangetekend schrijven is betwist, wordt onherroepelijk geacht te zijn aanvaard. Een tijdige betwisting ontslaat de klant in geen enkel geval van onmiddellijke betaling van (het onbetwiste deel van) de factuur.

5.8. De onvoorwaardelijke betaling van (een deel van) een factuur, impliceert de uitdrukkelijke aanvaarding door de Klant van de factuur.



Algemene voorwaarden

5.9. Remeha NV aanvaardt (in bepaalde gevallen, zoals bij gebruik van de onderdelen website <https://parts.remeha.be>) betalingen met VISA en MASTERCARD. Indien u kiest om te betalen met een kredietkaart, wordt het bedrag onmiddellijk na uw bevestiging van betaling van uw kaart gedebiteerd.

5.10. In geval de Klant in gebreke blijft een factuur aan Remeha te voldoen op de vervaldatum van die factuur, of in gebreke blijft enige andere som die zij verschuldigd is aan Remeha te betalen welke het gevolg is van een overeenkomst tussen de Partijen, zal:

- › (i) De Klant aan Remeha van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling interesten verschuldigd zijn op de hoofdsom per dag, welke berekend zullen worden in overeenstemming met de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties; en
- › (ii) De Klant aan Remeha van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een bedrag betalen ten belope van tien procent (10%) van de openstaande hoofdsom, met een minimum van tweehonderdvijftig EURO (€ 250,00) als conventionele schadevergoeding voor de invorderings- en administratiekosten welke Remeha lijdt ten gevolge van de laattijdige, onvolledige of afwezige betaling door de Klant, onverminderd het recht van Remeha om een hogere schade te vorderen en te bewijzen.
- › (iii) is de Klant van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling gehouden tot alle gerechtelijke en buitengerechtelijke inningskosten;
- › (iv) worden, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, alle andere, zelfs niet- vervallen facturen van Remeha op de Klant onmiddellijk opeisbaar;
- › (v) en indien de betaling niet werd verricht binnen een termijn tien (10) werkdagen na ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling hiertoe heeft Remeha het recht de geleverde producten terug te vorderen van de Klant alsook de (verdere) uitvoering van de desbetreffende en/of één of meerdere andere overeenkomst(en) met de Klant te schorsen en/of te ontbinden, dan wel de gedwongen uitvoering van de overeenkomst vorderen.

Onverminderd artikel 7.1 (i) behoudt Remeha zich dit recht tevens voor in het geval de filialen en/of dochtervennootschappen van en/of de Klant tekenen van insolventie vertonen zoals omschreven in artikel 7.1 (i).

5.11. Bovenstaande gevolgen van het niet, niet volledig, of laattijdig betalen van enige som verschuldigd door de Klant aan Remeha doen geen afbreuk aan enig en ieder ander recht dat Remeha ingevolge deze Algemene Voorwaarden of de Wet kan ontlennen aan het in gebreke blijven van de Klant te voldoen aan haar betalingsverplichtingen.

5.12. Deelbetalingen worden slechts aanvaard onder alle voorbehoud en zonder enige nadelige erkenning. Bovendien worden deze betalingen steeds eerst toegerekend op de inningskosten, vervolgens op het schadebeding, de vervallen rente en ten slotte op de hoofdsom, waarbij bij voorrang wordt toegerekend op de oudste openstaande hoofdsom.

5.13. Bovendien zal de Klant aan Remeha in geval van ontbinding van de overeenkomst tussen de partijen zoals bovenstaand voorzien, een schadevergoeding verschuldigd zijn welke geraamd wordt op dertig procent (30%) van het uitstaande bedrag, zonder afbreuk te doen aan het recht van Remeha om een hogere schade te vorderen en te bewijzen.

ARTIKEL 6: OVERMACHT

6.1. Remeha zal in geen geval aansprakelijk zijn voor tekortkomingen in de uitvoering van haar verbintenissen indien deze tekortkoming het gevolg is van overmacht of hardship. Conventioneel zullen volgende situaties beschouwd worden als overmacht en/of hardship: alle omstandigheden die op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst met de Klant redelijkerwijze onvoorzienbaar waren en onvermijdbaar zijn, en die in hoofde van Remeha de onmogelijkheid creëren om de overeenkomst uit te voeren dan wel de uitvoering van die overeenkomst financieel of anderszins zwaarder of moeilijker zouden maken dan redelijkerwijze voorzien is. Onder overmacht en hardship valt onder meer te verstaan (louter exemplatieve opsomming): naturomstandigheden en/of -rampen, weerschade, brand, inbeslagname, vertragingen bij of faillissement van derde partijen op wiens diensten/goederen Remeha een beroep doet/rekent, personeelstekort, staking en/of bedrijfsorganisatorische omstandigheden, onbeschikbaarheid en/of schaarste, dreiging van terrorisme, ziekte, pandemie, lock-out, ongevallen, communicatie- en informaticastoringen, overheidsmaatregelen, transport- en/of verplaatsingsbelemmeringen,

6.2. In geval van overmacht of hardship kan Remeha naar eigen keuze en inzicht, zonder dat daartoe een voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is, en zonder enig recht van verhaal t.o.v. Remeha: (1) aan de Klant voorstellen om de ontbrekende producten te vervangen door een functioneel equivalent; (2) de uitvoering van haar verplichtingen tijdelijk opschorten; (3) de overeenkomst tussen Remeha en de Klant buitengerechtelijk ontbinden, indien de overeenkomst wegens overmacht langer dan veertig (40) dagen niet kan uitgevoerd worden, dan wel (4) de voorwaarden waaronder de overeenkomst wordt uitgevoerd heronderhandelen. Indien de Klant niet te goeder trouw deelneemt aan deze heronderhandelingen, kan Remeha,

Algemene voorwaarden

overeenkomstig Artikel 11.16, de bevoegde instelling verzoeken nieuwe contractvoorwaarden te bepalen en/of de Klant tot schadevergoeding te veroordelen.

ARTIKEL 7: BEËINDIGING

7.1. Remeha zal het recht hebben om de overeenkomst met de Klant onmiddellijk en zonder voorafgaande ingebrekestelling te beëindigen indien er zich één van volgende omstandigheden voordoen:

- › (i) In geval van enige verandering in de toestand van de Klant, zoals overlijden, faillissement, collectieve schuldenregeling, toepassing van een procedure cfr. boek XX van het Wetboek Economisch Recht of in gelijk welke andere hypothese waarbij de totaliteit of een belangrijk gedeelte van de activa van de Klant aan de rechtstreekse of onrechtstreekse controle van de schuldeisers, de rechtbanken of iedere derde al dan niet overheidsinstantie worden onderworpen, beslag of enige andere omstandigheid die het vertrouwen in de kredietwaardigheid van de Klant kunnen schaden;
- › (ii) Inbreuken door de Klant op haar verbintenissen onder deze Algemene Voorwaarden waarvoor Remeha de Klant in gebreke heeft gesteld en waaraan de Klant niet heeft geredimeerd binnen een termijn van tien (10) werkdagen te rekenen vanaf de postdatum van de ingebrekestelling door Remeha;
- › (iii) Fraude, opzet of bedrog of het oplopen van een strafrechtelijke veroordeling door de Klant;
- › (iv) In geval van wederverkoop van de bestelling door de Klant;
- › (v) Inbreuken op artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden.

7.2. Een beëindiging van de overeenkomst met de Klant door Remeha omwille van deze omstandigheden resulteert van rechtswege in opeisbaarheid van alle sommen welke door de Klant aan Remeha verschuldigd zijn, zelfs deze waarvan de betalingstermijn nog niet van was verstreken, en doen de intresten lopen zoals bepaald in artikel 5 van de Algemene Voorwaarden. Indien de overeenkomst tussen Remeha en de Klant wordt beëindigd, al dan niet onder toepassing van het in dit artikel omschreven ontbindingsrecht, verliest de Klant het recht om van Remeha te vergen dat zij haar verplichtingen naleeft m.b.t. de beëindigde overeenkomst.

ARTIKEL 8: VERTROUWELIJKHEID & INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

Vertrouwelijkheid

8.1. Alle vertrouwelijke informatie (zoals bijvoorbeeld doch niet beperkt tot informatie van financiële, commerciële, juridische, fiscale, sociale, technische en/of organisatorische aard, bedrijfs- en handelsgeheimen, klanten en leveranciersgegevens, gegevens van personeel, persoonsgegevens, programma's, modules, scripten, algoritmes, features, uitvindingen (al dan niet octrooieerbaar of op een andere wijze vatbaar voor bescherming als intellectueel eigendomsrecht), werkwijzen, schema's, testprocedures, ontwerpen en designs alsook functionele specificaties) welke door Remeha aan de Klant ter beschikking wordt gesteld voorafgaandelijk aan het afsluiten van een overeenkomst tussen de Partijen of tijdens dan wel na de uitvoering van de overeenkomst tussen de Partijen, zal als vertrouwelijk beschouwd worden en als dusdanig door de Klant worden behandeld.

8.2. De Klant zal:

- › (i) De vertrouwelijke informatie enkel gebruiken in uitvoering van de overeenkomst en ter gebruik van de goederen en/of diensten met inachtneming van de grootste discretie;
- › (ii) De vertrouwelijke informatie niet kopiëren of reproduceren op een andere manier of voor een ander doeleinde dan de uitvoering van de overeenkomst met Remeha;
- › (iii) De vertrouwelijke informatie niet gebruiken om er (commercieel) voordeel mee te doen;
- › (iv) De vertrouwelijke informatie niet bekend of beschikbaar/toegankelijk maken voor derde partijen zonder voorafgaandelijke, expliciete en geschreven toestemming van Remeha;
- › (v) De vertrouwelijke informatie enkel aan haar werknemers bekend maken voor zover de kennis bij de betrokken werknemer absoluut noodzakelijk is voor de uitoefening van de overeenkomst en op voorwaarde dat de betrokken werknemer gebonden is door gelijkaardige geheimhoudingsbepalingen zoals voorzien in deze Algemene Voorwaarden.

8.3. Indien de Klant een inbreuk begaat op haar vertrouwelijkheidsverbintenis zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden, is zij aan Remeha van rechtswege en zonder ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd ten belope van een bedrag

Algemene voorwaarden

van tienduizend EURO (€ 10.000,00), te vermeerderen met duizend EURO (€ 1.000,00) per dag dat de inbreuk voortduurt en onverminderd het recht van Remeha om een hogere schade te bewijzen.

8.4. Deze vertrouwelijkheidsverbintenis van de Klant zal de beëindiging van haar overeenkomst met Remeha overleven voor een periode van drie (3) jaren volgend op de beëindiging van die overeenkomst, behoudens andersluidend schriftelijk akkoord tussen Remeha en de Klant.

8.5. Remeha blijft op ieder moment de eigenaar van iedere vertrouwelijke informatie welke zij onthult aan de Klant, welke aan die onthulling geen enkel recht ontleent.

Intellectuele eigendom

8.6. Remeha garandeert te beschikken over alle nodige rechten voor het aanbieden van haar producten. Remeha behoudt evenwel alle exclusieve intellectuele eigendomsrechten of de aan haar gegunde rechten op de door haar gemaakte ontwerpen, tekeningen, modellen, stalen, foto's en producten. De Klant mag dus in geen geval overgaan tot het kopiëren en/of gebruiken van de producten van Remeha, in de breedste zin mogelijk, voor andere doeleinden dan waarvoor zij bedoeld zijn.

8.7. Indien de Klant een inbreuk begaat op de intellectuele eigendomsrechten van Remeha zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden, is zij aan Remeha van rechtswege en zonder ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd ten belope van een bedrag van tienduizend EURO (€ 10.000,00), te vermeerderen met duizend EURO (€ 1.000,00) per dag dat de inbreuk voortduurt en onverminderd het recht van Remeha om een hogere schade te bewijzen.

ARTIKEL 9: GARANTIE

Zie ook hoofdstuk garantievooraarden voor meer informatie per product

9.1. Remeha biedt garantie op de door haar verkochte producten voor de termijn zoals bepaald in de garantievooraarden (consulteerbaar in onze huidige prijslijst catalogus en online via <http://warranty.remeha.be>).

9.2. Remeha garandeert echter in geen geval dat de bestelde goederen geschikt zijn voor elk doel dat de Klant daarmee voor ogen heeft. Ongeschiktheid voor dat doel kan dan ook niet aanvaard worden als grond om de overeenkomst tussen de Partijen te beëindigen, behoudens wanneer de Klant dit doel expliciet aan Remeha heeft meegedeeld en Remeha de ontvangst hiervan schriftelijk heeft bevestigd.

9.3. De garantie die Remeha biedt kan bestaan in één of meerdere van volgende verbintenissen vanwege Remeha (in respectievelijke volgorde):

- › Technische ondersteuning van op afstand (via telefoon, e-mail of via een ander tussen de Partijen overeengekomen medium) tijdens de kantooruren van Remeha;
- › Het verlenen van bijstand aan de installateur en/of eindgebruiker ter plaatse op een door partijen afgesproken moment;
- › De herstelling van producten (doch enkel in geval van defecten welke niet het gevolg zijn van de situatie bedoeld in artikel 9.5. hieronder of in geval van fabricagefouten);
- › Het vervangen van een reeds geplaatst product door een nieuw exemplaar.

Remeha beslist op basis van de aard van het gebrek welke van bovenstaande remedies het meest gepast is gezien de feitelijke omstandigheden waarbij de Klant ieder bovenstaande remedie afzonderlijk als afdoende verklaart.

9.4. Iedere verplichting van Remeha onder deze Algemene Voorwaarden betreft een inspanningsverbintenis waarbij Remeha steeds de uiterste inspanning zal leveren om het door de Klant gewenste doel te bereiken. Echter garandeert Remeha in geen enkel geval het bereiken van een specifiek resultaat daar de uitvoering van haar activiteit steeds afhankelijk is van de specifieke situatie waarin ze zich bevindt op dat betreffende ogenblik.

9.5. Remeha zal in geen geval aansprakelijk zijn voor oneigenlijk en/of verkeerd gebruik van de geleverde producten, alsook niet voor schade ten gevolge van gebrekkig onderhoud van de geleverde producten door de Klant/diens aangestelden, of herstellingen uitgevoerd door installateurs of enige andere derde die niet door Remeha zijn erkend en/of goedgekeurd.

ARTIKEL 10: INTERVENTIES

10.1. De Klant die een interventie van Remeha aanvraagt (o.a. via de website) zal steeds persoonlijk aanwezig zijn op de via het

Algemene voorwaarden

aanvraagformulier doorgegeven plaats en het afgesproken tijdstip waarop de interventie zal plaatsvinden.

10.2. De interventies van Remeha worden aangerekend op basis van de prijs zoals vermeld op de website en/of offerte. Remeha behoudt zich het recht voor om een meerprijs aan te rekenen voor de schade die te wijten is aan het niet nakomen van de jaarlijkse onderhoudsverplichting.

10.3. De Klant zal alle informatie aan Remeha overmaken die noodzakelijk is voor de correcte & efficiënte uitvoering van de interventie, zoals onder meer maar hiertoe niet beperkt, essentiële technische informatie, de beschrijving van het probleem. (indien mogelijk) duidelijke foto's van het gebrek aan het toestel,... Conform artikel 11.2 (5) van onderhavige Algemene Voorwaarden is Remeha niet verantwoordelijk voor de gebrekkige en/of laattijdige uitvoering van de interventie die te wijten is aan het niet (volledig) verkrijgen van dienaangaande noodzakelijke informatie van de Klant.

10.4. De Klant staat garant om Remeha de noodzakelijke toegang tot het toestel te verschaffen waarvoor de interventie werd aangevraagd. Conform artikel 11.2 (7) van onderhavige Algemene Voorwaarden is Remeha niet aansprakelijk voor de schade die te wijten is aan de niet-toegankelijkheid van het toestel waarop Remeha een herstelling dient uit te voeren zoals onder meer maar hietoe niet beperkt, het uitbreken van bezetsel of enige andere gevolgschade die noodzakelijk is om het toestel te bereiken.

ARTIKEL 11: AANSPRAKELIJKHEID

Aansprakelijkheid van de Klant

11.1. De Klant is ten aanzien van Remeha aansprakelijk voor alle schade, welke voortvloeit uit de gebrekkige, deelse of niet nakoming van de verbintenissen van de Klant onder de overeenkomst met Remeha.

Aansprakelijkheid van Remeha

11.2. Behoudens uitdrukkelijk andersluidend beding is zowel de contractuele als buitencontractuele aansprakelijkheid van Remeha ten aanzien van de Klant beperkt tot het laagste van volgende bedragen:

- › (i) Het bedrag waarvoor Remeha verzekerd is;
- › (ii) Het totale bedrag van de bestelling van de Klant welke aansprakelijkheid doet ontstaan in hoofde van Remeha (excl. btw).

Remeha is in geen geval aansprakelijk voor: (1) indirecte schade (met inbegrip van, maar zonder beperkt te zijn tot; schade ten gevolge van de niet-bereikbaarheid van de plaats van levering/installatie bij de Klant, schade ten gevolge van de niet-bereikbaarheid van het te herstellen toestel bij de Klant, schade aan derden, winstderving, gevolgschade, beoogde resultaten/doelen), (2) gebreken die rechtstreeks of onrechtstreeks veroorzaakt worden door de daad van de Klant of van een derde, ongeacht of deze wordt veroorzaakt door een fout of nalatigheid, (3) schade ten gevolge van de verkeerde of onaangepaste aanwending van de aangekochte producten (inclusief gebruiksaanwijzingen), noch voor een onbedoelde en/of ongewenste wisselwerking ten gevolge van een gelijktijdig gebruik van het product met andere producten, (4) schade ten gevolge van het niet-naleven door de Klant en/of een derde van wettelijke en/of andere verplichtingen (o.a. de installatie- en gebruikershandleiding), (5) het niet (volledig) verkrijgen van informatie van de Klant die noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst (o.a. merk, type, serienummer, ... of enige andere technische informatie aangaande het toestel), (6) schade ten gevolge van normale slijtage.

11.3. De Klant erkent dat Remeha geen garantie biedt dat de producten voldoen aan de regelgeving of vereisten die gelden in enig rechtsgebied, behalve de regelgeving of vereisten die gelden in België, zoals deze geldt op het moment van levering van het product aan de Klant door Remeha, zodoende dat Remeha niet verantwoordelijk kan gesteld worden voor latere wetswijzigingen van welke aard dan ook.

11.4. Remeha is in geen geval aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van het in gebreke blijven van de Klant om alle noodzakelijke en nuttige informatie op te vragen en te verifiëren, evenmin als voor enige schade ten gevolge van foutieve en/of onvolledige informatie die door de Klant werd overhandigd aan Remeha en/of haar aangestelden of onderaannemers.



Algemene voorwaarden

ARTIKEL 12: SLOTBEPALINGEN

Niet-verzaking

12.1. Het (herhaaldelijk) niet toepassen van enig en ieder recht dat Remeha aan de Algemene Voorwaarden ontleent, kan in geen geval gezien worden als een afstand van zulk recht door Remeha. De omstandigheid dat Remeha in een individueel geval een uitzondering op deze Algemene Voorwaarden toestaat dan wel een recht dat zij ontleent aan deze Algemene Voorwaarden niet uitoefent, doet geen enkel recht voor de Klant ontstaan zich bij een latere bestelling andermaal op die uitzondering/niet-uitoefening te beroepen.

Overdracht & Onderaanneming

12.2. De Klant is niet gerechtigd om haar overeenkomst met Remeha geheel dan wel gedeeltelijk over te dragen aan derden, behoudens uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke toestemming van Remeha. Remeha is gerechtigd om haar overeenkomst met de Klant geheel dan wel gedeeltelijk over te dragen aan derden. Indien Remeha haar overeenkomst met de Klant (geheel of gedeeltelijk) overdraagt, draagt Remeha geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de partij aan wie zij de overeenkomst heeft overgedragen, de overeenkomst uitvoert.

Remeha heeft het recht om (een deel van) haar producten en/of diensten te laten leveren/uitvoeren door een leverancier of onderaannemer.

Publiciteit

12.3. De Klant zal in geen geval het recht hebben om enige publicaties te doen, ongeacht de wijze waarop (op papier, via internet, op een website of via eender welk medium zoals bijvoorbeeld doch niet beperkt tot blogs, social media etc), waarin zij Remeha vermeldt of ingaat op haar overeenkomst met Remeha of enige andere omstandigheid welke te maken heeft met haar samenwerking met Remeha, behoudens voorafgaande, schriftelijke en uitdrukkelijke instemming van Remeha.

Kennisgeving & Woonstkeuze

12.4. Overal waar deze Algemene Voorwaarden in kennisgevingen en/of meldingen door de Klant aan Remeha voorziet, en breder gesteld in alle situaties waarin redelijkerwijze verondersteld kan worden van de Klant dat een kennisgeving/melding aan Remeha noodzakelijk is, zal een kennisgeving enkel maar geacht worden geldig te zijn gedaan in geval van aangetekend schrijven gericht aan de maatschappelijke zetel van Remeha.

12.5. Voor de uitvoering van de overeenkomst tussen Remeha en de Klant doen beide partijen woonstkeuze op hun respectievelijke maatschappelijke zetel, behoudens kennisgeving door de ene partij aan de andere van een ander adres.

Volledige overeenkomst

12.6. Deze Algemene Voorwaarden, in voorkomend geval samen met de andere Voorwaarden en de schriftelijke orderbevestiging door Remeha maken de volledige overeenkomst tussen de partijen uit en vervangen alle voorgaande overeenkomsten, afspraken (al dan niet schriftelijk), correspondenties etc. (niet limitatieve opsomming) met betrekking tot het voorwerp van de overeenkomst tussen Remeha en de Klant.

Deelbaarheid

12.7. Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig of ongeldig zouden zijn, dan tast deze nietigheid of ongeldigheid, de geldigheid van de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden niet aan.

12.8. Bepalingen die door nietigheid aangetast of ongeldig zouden zijn, blijven bindend voor het gedeelte ervan dat wettelijk toegelaten is. De partijen verbinden zich er in voorkomend geval toe de nietige of ongeldige bepalingen te vervangen door bepalingen die de hun gemeenschappelijke bedoeling zo dicht mogelijk benaderen.

Persoonsgegevens

12.9. Remeha leeft te allen tijde de Belgische Privacywet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en de EU Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG ('GDPR') na, hierna de "Privacywetgeving".

12.10. Remeha zal enkel de persoonsgegevens van haar Klant opvragen die noodzakelijk zijn voor het doel van haar verwerkingen. Remeha zal enkel persoonsgegevens verwerken op basis van een wettelijke grondslag. Meer informatie hierover kan u terugvinden in de privacy verklaring op de website (<http://privacy.remeha.be>) van Remeha.

Algemene voorwaarden

12.11. Remeha zal alle nodige maatregelen nemen om de persoonsgegevens van de Klant te beschermen en zal deze niet doorgeven aan derden zonder wettelijke grondslag.

12.12. De Klant kan steeds om inzage, verbetering, wissing, beperking, overdraagbaarheid van zijn gegevens vragen.

- > per post: Remeha, Koralenhoeve 10, 2160 Wommelgem;
- > per e-mail: privacy@remeha.be

Netting

12.13. In overeenstemming met de Wet op de Financiële Zekerheden d.d. 15 december 2004, compenseren en verrekenen Remeha en de Klant automatisch en van rechtswege alle actueel bestaande en toekomstige schuldvorderingen opzichtsens elkaar. Dit betekent dat in de permanente relatie tussen Remeha en de Klant steeds maar de grootste schuldvordering per saldo na de voormelde automatische verrekening overblijft.

12.14. Deze schuldvergelijking zal in elk geval tegenstelbaar zijn aan de curator en de overige samenlopende schuldeisers, die zich dus niet zullen kunnen verzetten tegen de door de Klant en Remeha doorgevoerde schuldvergelijking.

Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

12.15. De overeenkomst tussen de Partijen is uitsluitend onderworpen aan, en dient bijgevolg geïnterpreteerd te worden overeenkomstig het Belgisch Recht, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag alsook iedere andere internationale regelgeving.

12.16. In geval van een geschil tussen Remeha en de Klant aangaande de uitvoering, geldigheid of interpretatie van de overeenkomst tussen de Partijen, zullen de rechtbanken van de maatschappelijke zetel van Remeha uitsluitend bevoegd zijn.



Verkoops- en garantievoorwaarden

Garantievoorwaarden

Garantievoorwaarden

1. Remeha biedt garantie op de door haar verkochte producten voor de termijn hieronder bepaald.
2. Remeha garandeert echter in geen geval dat de bestelde goederen geschikt zijn voor elk doel dat de klant daarmee voor ogen heeft. Ongeschiktheid voor dat doel kan dan ook in geen enkel geval aanvaard worden als grond om de overeenkomst tussen de partijen te beëindigen.
3. De garantie die Remeha biedt kan bestaan uit één of meerdere van volgende verbintenissen vanwege Remeha (in respectievelijke volgorde):
 - › **Technische ondersteuning van op afstand** (via telefoon, e-mail of via een ander tussen de partijen overeengekomen medium);
 - › Het **verlenen van bijstand door een Remeha techniek**er aan de installateur en/of eindgebruiker ter plaatse;
 - › De **herstelling van producten** (doch enkel in geval van defecten welke niet het gevolg zijn van de situatie bedoeld in artikel 5 hieronder of in geval van fabricagefouten);
 - › Het vervangen van een reeds geplaatst product **door een nieuw exemplaar**.

Remeha beslist op discretionaire wijze welke van bovenstaande remedies het meest gepast is gezien de feitelijke omstandigheden. Hoewel Remeha hierover met de klant in overleg kan treden, behoudt Remeha het exclusieve beslissingsrecht met betrekking tot de meest gepaste garantie.

4. Iedere verplichting van Remeha onder deze voorwaarden betreft een inspanningsverbintenis. Remeha verbindt zich in geen enkel geval tot het bereiken van een specifiek resultaat.
5. Remeha zal in geen geval aansprakelijk zijn voor oneigenlijk en/of verkeerd gebruik van de geleverde producten, alsook niet voor schade ten gevolge van gebrekkig onderhoud van de geleverde producten door de klant/diens aangestelden.
6. Verborgene gebreken aan de geleverde producten kunnen enkel aanleiding geven tot aansprakelijkheid van Remeha indien en voor zover deze met bekwame spoed door de klant werden opgespoord en binnen drie (3) werkdagen na ontdekking door de klant schriftelijk worden gemeld aan Remeha.

Goede werking

Remeha garandeert de goede werking van de bij jou geïnstalleerde Remeha verwarmingstoestellen met inachtneming van de hieronder vermelde voorwaarden: wandketels, vloerketels, warmwaterbereiders, warmtepompen, hybrides, zonnepanelen en regelingen.

Het toestel dient te zijn geïnstalleerd en ingesteld door een gekwalificeerde installateur (hierna "de installateur" te noemen) volgens de geldende (lokale) wet- en regelgeving en met inachtneming van de door fabrikant verstrekte installatievoorschriften. Het toestel dient periodiek onderhouden te worden door de installateur volgens de onderhoudsinstructies en binnen de wettelijke termijnen.

Reparaties mogen uitsluitend door een installateur of de Remeha technische dienst worden uitgevoerd. De garantie heeft alleen betrekking op tijdens de garantieperiode vervangen onderdelen die gebreken vertonen, die berusten op materiaal of fabricage- en/of constructiefouten, zulks ter beoordeling van Remeha. Bij het optreden van dergelijke gebreken worden de betrokken onderdelen gratis ter beschikking gesteld. Extra garantievoorwaarden geldig bij een herstelling (uitgevoerd door onze dienst na verkoop, Remeha Service). Herstel of vervanging van onderdelen heeft geen verlenging van de oorspronkelijke garantieperiode tot gevolg. Op uitgevoerde reparatie- of revisiewerkzaamheden of andere diensten wordt (tenzij anders overeengekomen) alleen garantie gegeven op de deugdelijkheid van de uitvoering en de tijdens uitvoering verbruikte onderdelen, voor een periode van 6 maanden. Meer informatie over garantievoorwaarden bij herstelling zijn verkrijgbaar via **service@remeha.be** of via telefoon **078/15 11 35**. Uitsluitend onderdelen op garantie zijn de zogenaamde slijtageonderdelen, waaronder (glas)zekeringen en anodes. De garantie omvat de verplaatsingskosten, arbeidsuren en de gebruikte onderdelen ter vervanging uitsluitend van de slijtageonderdelen, met uitzondering van warmtewisselaars.

Garantievoorwaarden

Defecte onderdelen dienen retour gezonden te worden om voor garantie in aanspraak te komen en worden eigendom van Remeha. De aansprakelijkheid van Remeha is beperkt tot de nakoming van de in deze garantievoorwaarden omschreven garantieverplichtingen. Remeha is behoudens dwingendrechtelijke bepalingen inzake productaansprakelijkheid niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van de gebruiker. Indien Remeha aansprakelijk is wegens een tekortkoming in de nakoming van deze garantievoorwaarden, kan de gebruiker uitsluitend directe schade als gevolg van die tekortkoming vorderen en wel tot een maximumbedrag ter grootte van de oorspronkelijke aankoopprijs van het toestel, met uitsluiting van indirecte schade (waaronder vermogensschade en bedrijfsschade). Deze garantievoorwaarden laten de rechten of vorderingen van de gebruiker op grond van de wet onverlet.

Aanspraken op garantie vervallen indien de gebruiker niet conform de garantievoorwaarden heeft gehandeld.

Garantievoorwaarden 5 jaar omnium waarborg:

Tijdelijk (geldig voor **elke Calenta Ace**), door de erkende installateur online geregistreerd en gefactureerd wordt naar de eindgebruiker met factuurdatum **tussen 24/2/18 en 31/12/22** wordt de basis garantie van 2 jaar **naar 5 jaar verlengd**.

Algemene garantievoorwaarden blijven van toepassing, enkel de duur van de garantie wordt uitgebreid.

Om gebruik te kunnen maken van deze promotie dient de erkende Remeha installateur (lijst van installateurs beschikbaar via <https://installateur.remeha.be>) online de installatie te registreren en het gegenereerde certificaat steeds ter beschikking te houden bij het toestel.

Daarnaast is een **2-jaarlijks onderhoud én het plaatsen van een vuilfilter** op de verwarmingskring (zoals de Remeha ezClean, om een gezonde werking van de installatie te garanderen) **verplicht**.



Verkoops- en garantievoorwaarden

Garantietermijn

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing voor alle offertes, bestellingen en contacten, welke beide partijen uitdrukkelijk overeenkomen. Inkoopvoorwaarden van de koper, die de verkoper niet uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaard heeft, zijn niet bindend, ook niet wanneer de verkoper ze niet uitdrukkelijk verworpen heeft. In geval van uiteenlopende interpretatie van deze algemene voorwaarden primeert de Nederlandstalige versie.

Product (garantieonderdeel)	Type product	Levenslang	10 jaar	5 jaar	3 jaar	2 jaar
Gas- / oliebranders		-	-	-	-	✓
Elektrische en mechanische componenten		-	-	-	-	✓
Regeling		-	-	-	-	✓
Airconditioning						
Diva		-	-	-	✓	-
Condensor						
BOB	Condenserende stookolieketels	-	-	-	-	✓
Hera Condens	Condenserende stookolieketels	-	-	-	-	✓
Stalen kuip						
SPZ	Zonneboilers	-	-	-	-	✓
HFS / BRP / BRP E	Sanitair warmwaterbereiders	-	-	-	-	✓
Platenwisselaar						
Aqua Cella	Sanitair warmwaterbereiders	-	-	-	-	✓
SPZ	Zonneboilers	-	-	-	-	✓
Initia Plus combi / Avanta Ace	Condenserende gaswandketels	-	-	-	-	✓
Tzerra combi / Calenta combi	Condenserende gaswandketels	-	-	-	-	✓
Inox verwarmingsspiraal						
HFS	Sanitair warmwaterbereiders	-	-	-	-	✓
Kraanwerk						
Dune / Floréal	Radiatoren	-	-	-	-	✓
Buitenunit warmtepomp						
Eria Tower (Ace S) / Neptuna / Elga Ace / BSW / Mercuria (Ace)	Warmtepompen	-	-	-	-	✓
Gas HP	Gasabsorptie warmtepompen	-	-	-	-	✓
Binnenunit warmtepomp						
Eria Tower (Ace S) / Neptuna / BSW / Toros Pro / Mercuria (Ace)	Warmtepompen	-	-	-	-	✓
Gietijzeren ketelblok						
Lava / Lava Plus	Lage temperatuur stookolieketels	-	✓	-	-	-
PK 260/350/450/550	Lage temperatuur stookolieketels	-	✓	-	-	-
Hera Condens	Condenserende stookolieketels	-	✓	-	-	-
Gietaluminium ketelblok						
Tzerra / Tzerra Ace / Tzerra Ace-Matic	Condenserende gaswandketels	-	✓	-	-	-
Calenta / Calenta Ace	Condenserende gaswandketels	-	✓	-	-	-
Quinta Pro / Quinta Ace	Condenserende gaswandketels	-	-	✓	-	-
WGB / WGB-K	Condenserende gaswandketels	-	✓	-	-	-
Calora Tower Gas	Condenserende gasvloerketels	-	✓	-	-	-
Calora Tower Gas PRO	Condenserende gasvloerketels	-	-	✓	-	-
Gas 210 / 310 / 610 ECO PRO	Condenserende gasvloerketels	-	-	✓	-	-

Garantietermijn

Product (garantieonderdeel)	Type product	Levenslang	10 jaar	5 jaar	3 jaar	2 jaar
Gas 120 / Gas 210 / Gas 220 / Gas 320 / Gas 620 Ace	Condenserende gasvloerketels	-	-	✓	-	-
BOB	Condenserende stookolieketels	-	-	✓	-	-
Inox ketelblok						
Initia Plus / Avanta Ace	Condenserende gaswandketels	-	✓	-	-	-
Calora Tower Oil / Calora Tower Oil PRO	Condenserende stookolieketels	-	-	✓	-	-
Geëmailleerde kuip						
Eria Tower (Ace S)	Warmtepomp	-	-	✓	-	-
Azorra (Ace)	Warmtepompboiler	-	-	✓	-	-
BL / BP / Calora Tank	Sanitair warmwaterbereiders	-	-	✓	-	-
HL / SL / SHL / ESL	Sanitair warmwaterbereiders	-	-	✓	-	-
EAS-T	Sanitair warmwaterbereiders	-	-	✓	-	-
RemaSOL / Si ... N / Si ... C-2 S / TDE	Zonneboilers	-	-	✓	-	-
TSE / TR	Sanitair warmwaterbereiders	-	-	✓	-	-
Inox kuip						
Initia Plus duo	Condenserende gaswandketels	-	-	✓	-	-
WGB-K	Condenserende gaswandketels	-	-	✓	-	-
Goede werking zonnecollector						
C250 V / H	Zonnecollectoren	-	✓	-	-	-
Gesloten koelcircuit						
Eria Tower / Neptuna / BSW	Warmtepompen	-	✓	-	-	-
Gas HP	Gasabsorptie warmtepompen	-	✓	-	-	-
Inox kuip						
Aqua Plus / Pro	Sanitair warmwaterbereiders	-	✓	-	-	-
Aqua Cella	Sanitair warmwaterbereiders	-	✓	-	-	-
Fabricagefouten radiator						
Dune / Floréal	Radiatoren	✓	-	-	-	-

Niet van toepassing op:

- › Apparaten die geplaatst werden zonder de **richtlijnen** uit de handleiding of de **regels van goed vakmanschap** te volgen
- › Warmtewisselaars (sww-platenwisselaar, ketelblok) die **verontreinigd** **geraken** door slechte waterkwaliteit (verkalking, slijk, roestvorming, ...)
- › **Slijtdelen** (e.g. elektroden, dichtingen, bevestigingsmaterialen, isolatie, ...)

Meer informatie over garantievoorwaarden bij herstelling zijn verkrijgbaar via service@remeha.be of via telefoon **078/15 11 35**.

Remeha Partners

Remeha Partners kunnen 1 jaar bijkomende commerciële garantie bekomen indien ze hun installatie registreren via The Zone. Componenten kunnen gratis verstuurd worden indien ze via The Zone aangevraagd worden.

Extra garantievoorwaarden geldig bij herstelling (uitgevoerd door dienst-na-verkoop Remeha Service)

Herstel of vervanging van onderdelen heeft geen verlenging van de oorspronkelijke garantieperiode tot gevolg. Op uitgevoerde reparatie- of revisiewerkzaamheden of andere diensten wordt (tenzij anders overeengekomen) alleen garantie gegeven op de deugdelijkheid van de uitvoering en de tijdens uitvoering verbruikte onderdelen, voor een periode van 6 maanden. Meer informatie over garantievoorwaarden bij herstelling zijn verkrijgbaar via service@remeha.be of via telefoon 078/15 11 35.

Retourprocedure

Algemene procedure voor retourneren van goederen

[RETURNS.REMEHA.BE](mailto:order@remeha.be)

Gelieve enkel goederen aan te bieden waarvan je denkt dat de garantietermijn niet verstreken is. Alle goederen dienen voorzien te zijn van een retour label, verkrijgbaar op aanvraag. Graag invullen in drukletters. De goederen worden vergezeld van jouw eigen verzendnota. Na controle in ons magazijn worden je nieuwe goederen bezorgd via onze diensten. Wanneer het retourelabel niet of niet volledig werd ingevuld worden de goederen vernietigd en kan je geen aanspraak meer maken op een omruiling onder garantie.

Bij het ontbreken van het defecte goed kan je nieuwe goederen bekomen via een regulier order en daaropvolgende factuur. Later zal jou een creditnota opgemaakt worden wanneer aan de voorwaarden van deze procedure voldaan is.

Welke informatie is verplicht?

- > Volledige gegevens groothandel
- > Volledige gegevens installateur
- > Toesteltype
- > Toestellen en wisselstukken
- > Serienummer van het toestel
- > Datum van de vervanging
- > Omschrijving van het defect
- > Verzendingsnota (= je eigen referentie)


[+32 \(0\)3 355 29 64](tel:+322033552964)
order@remeha.be

Meer informatie?

Neem contact op met onze dienst Internal Sales via order@remeha.be of via [+32 \(0\)3 355 29 64](tel:+322033552964).

Wisselstuk onder garantie via "The Zone"

Je kan nu ook eenvoudig jouw defect wisselstuk via "The Zone" onder garantie omruimen. Volg onderstaande stappen.

- > Login op zone met je "zone"-account
- > Ga naar mijn registraties
- > Kies de geregistreerde installatie
- > Kies in de tabs "wisselstuk onder garantie omruilen"
- > Identificeer en selecteer het wisselstuk (in zoekveld a.d.h.v. een code/omschrijving) - indien je dit niet vindt: gebruik explosietekeningen op de spare parts website via <http://parts.remeha.be>
- > Geef aan waar je je wisselstuk wil laten leveren
- > Hierna wordt je bestelling doorgevoerd én je krijgt een BPOST-label om het defecte wisselstuk gratis op te sturen naar Remeha
- > Breng je defect wisselstuk naar een BPOST-punt.