

Algemene voorwaarden - Installion Witgoed Professional Services B.V.

Artikel 1 – Definities

1. Installion: Installion Witgoed Professional Services B.V., gevestigd te Apeldoorn.
2. Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die Installion opdracht geeft tot werkzaamheden of levering van zaken.
3. Consument: een klant die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.
4. Werkzaamheden: onder meer diagnose, onderzoek, onderhoud, reparatie, montage en overige technische werkzaamheden aan witgoed en huishoudelijke apparatuur.
5. Apparaat: het apparaat waarop de werkzaamheden betrekking hebben.
6. Onderdelen: door Installion geleverde of gemonteerde onderdelen en materialen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, afspraken, opdrachten, overeenkomsten, leveringen en werkzaamheden van Installion.
2. Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer deze uitdrukkelijk met Installion zijn overeengekomen.
3. Indien een bepaling nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht.
4. Voor consumenten gelden deze voorwaarden uitsluitend voor zover zij niet in strijd zijn met dwingend consumentenrecht. Wettelijke consumentenrechten blijven altijd van toepassing.
5. Voorwaarden van zakelijke klanten worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Installion schriftelijk anders overeenkomt.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand zodra de klant een opdracht verstrekt en Installion deze aanvaardt.
2. Een opdracht kan onder meer telefonisch, per e-mail, via de website of tijdens een bezoek worden verstrekt.
3. De klant verstrekt voor zover redelijkerwijs mogelijk juiste informatie over het apparaat, de storing, eerdere reparaties en andere relevante omstandigheden.
4. Kennelijke fouten of vergissingen in aanbiedingen, prijsopgaven of communicatie binden Installion niet.

Artikel 4 – Tarieven en kosten

1. De actuele standaardtarieven worden voorafgaand aan de opdracht bekendgemaakt, bijvoorbeeld via de website, telefonisch, per e-mail of in een offerte.
2. Voor consumenten worden prijzen inclusief btw vermeld, tenzij duidelijk anders aangegeven. Zakelijke tarieven kunnen exclusief btw worden vermeld.
3. Onderdelen, materialen en bijzondere kosten zijn niet in het standaardtarief inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
4. Indien aanvullende werkzaamheden of onderdelen noodzakelijk zijn, overlegt Installion hierover voordat substantiële extra kosten worden gemaakt.
5. Een diagnose- of onderzoekstarief is verschuldigd indien Installion onderzoek heeft verricht, ook wanneer het apparaat niet wordt gerepareerd, reparatie economisch niet zinvol blijkt, onderdelen niet verkrijgbaar zijn of de klant na diagnose afziet van reparatie.
6. Wanneer Installion als onafhankelijke reparateur optreedt voor een elders gekocht apparaat, vormt een eventuele garantieclaim jegens verkoper of fabrikant op zichzelf geen grond om de kosten van Installion niet te betalen, tenzij Installion in hun opdracht werkt.

Artikel 5 – Diagnose en prijsopgave

1. Een diagnose is gebaseerd op de toestand van het apparaat en de informatie die tijdens het onderzoek beschikbaar is.
2. Een storing kan meerdere oorzaken hebben. Herstel van een vastgesteld defect sluit andere, op dat moment niet vaststelbare defecten niet uit.

3. Een prijsindicatie is een inschatting en geen vaste prijs, tenzij uitdrukkelijk als vaste prijs overeengekomen.
4. Worden na demontage aanvullende gebreken gevonden waardoor de reparatie wezenlijk duurder wordt, dan informeert Installion de klant voordat aanvullende werkzaamheden worden uitgevoerd.
5. Wil de klant die aanvullende werkzaamheden niet, dan mogen reeds verrichte werkzaamheden, onderzoek en met toestemming bestelde of gemonteerde onderdelen in rekening worden gebracht.

Artikel 6 – Uitvoering van werkzaamheden

1. Installion voert werkzaamheden uit als redelijk handelend en vakbekwaam reparateur.
2. Installion bepaalt binnen de opdracht de technisch geschikte wijze van onderzoek en reparatie.
3. Opgegeven uitvoerings- of levertijden zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk een fatale termijn is overeengekomen.
4. Vertraging door bijvoorbeeld onderdelenleveranciers, fabrikanten, transporteurs of overmacht geeft niet automatisch recht op schadevergoeding.
5. Installion mag werkzaamheden door derden laten uitvoeren indien dit voor een goede uitvoering wenselijk is.
6. De klant zorgt voor veilige en voldoende toegang tot het apparaat en de relevante aansluitingen.
7. Indien het apparaat door de inbouwsituatie redelijkerwijs niet bereikbaar is, kunnen werkzaamheden voor het bereikbaar maken of terugplaatsen afzonderlijk in rekening worden gebracht wanneer dit vooraf is afgestemd.

Artikel 7 – Onderdelen

1. Installion kan originele, OEM- of technisch gelijkwaardige onderdelen toepassen, tenzij anders overeengekomen.
2. Indien een noodzakelijk onderdeel niet meer leverbaar is, is Installion niet verplicht de reparatie alsnog te voltooien.
3. Speciaal voor de klant bestelde onderdelen kunnen, voor zover wettelijk toegestaan, in rekening worden gebracht wanneer de klant na bestelling van de reparatie afziet.
4. Vervangen onderdelen worden eigendom van Installion indien deze worden meegenomen, tenzij vooraf anders is afgesproken of een leverancier of fabrikant andere voorwaarden stelt.
5. Op verzoek kan een vervangen onderdeel worden achtergelaten indien dit redelijkerwijs mogelijk is en geen retour-, garantie-, milieu- of veiligheidsverplichting dit verhindert.

Artikel 8 – Betaling

1. Betaling geschiedt op de wijze en binnen de termijn die op de factuur of het betaalverzoek staat.
2. Tenzij anders overeengekomen kan Installion verlangen dat particuliere reparaties direct na uitvoering worden betaald.
3. Bij niet-tijdige betaling door een consument wordt eerst een kosteloze wettelijke aanmaning verstuurd en krijgt de consument de wettelijk vereiste termijn om alsnog te betalen voordat buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd worden.
4. Zakelijke klanten zijn bij overschrijding van de betalingstermijn, voor zover wettelijk toegestaan, wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.

Artikel 9 – Annulering van afspraken

1. Een afspraak kan kosteloos worden geannuleerd of verplaatst indien de klant dit minimaal 24 uur vóór het afgesproken tijdstip doorgeeft.
2. Bij latere annulering of wanneer de klant niet aanwezig is, mag Installion een redelijke vergoeding rekenen voor daadwerkelijk geleden verlies, gereserveerde tijd en/of gemaakte kosten, voor zover de wet dit toestaat.
3. Geen annuleringskosten worden berekend wanneer de klant op grond van dwingend consumentenrecht kosteloos mag annuleren of herroepen.
4. Moet Installion een afspraak verplaatsen, dan wordt zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak aangeboden.

Artikel 10 – Herroepingsrecht voor consumenten

1. Wanneer een consument een overeenkomst op afstand of buiten de verkooppriimte sluit, kan een wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen van toepassing zijn.
2. Verlangt de consument dat Installion binnen deze bedenktijd met werkzaamheden begint, dan kan Installion hiervoor de wettelijk vereiste uitdrukkelijke toestemming vragen.

3. Herroept de consument nadat op diens uitdrukkelijke verzoek al met de dienst is begonnen, dan kan een evenredig bedrag verschuldigd zijn voor het reeds uitgevoerde gedeelte, voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.
4. Indien de dienst binnen de bedenktijd volledig is uitgevoerd, vervalt het herroepingsrecht alleen wanneer aan de daarvoor geldende wettelijke voorwaarden is voldaan.
5. Dit artikel beperkt geen wettelijk herroepingsrecht.

Artikel 11 – Garantie op reparaties

1. Installion geeft consumenten 6 maanden commerciële garantie op de door Installion uitgevoerde reparatie en de daarbij door Installion geleverde en gemonteerde onderdelen, gerekend vanaf de reparatiedatum, tenzij schriftelijk een langere termijn is overeengekomen.
2. Deze commerciële garantie geldt naast de wettelijke rechten van de consument en beperkt die rechten niet.
3. De garantie ziet op hetzelfde gebrek dat aantoonbaar verband houdt met de uitgevoerde reparatie of het door Installion geleverde onderdeel.
4. De garantie geldt niet voor een nieuw of ander defect zonder verband met de eerdere reparatie, normale slijtage, verkeerd gebruik, externe oorzaken zoals water, brand, vorst, overspanning of onjuiste aansluiting, werkzaamheden van derden na de reparatie, of vooraf gemelde gebreken buiten de uitgevoerde reparatie.
5. Een gerechtvaardigde garantieclaim wordt binnen redelijke termijn en zonder kosten voor de consument hersteld.
6. Indien herstel redelijkerwijs niet mogelijk is, wordt in overleg een passende oplossing geboden overeenkomstig de toepasselijke wettelijke rechten.
7. Voor zakelijke klanten geldt uitsluitend de uitdrukkelijk overeengekomen garantie.

Artikel 12 – Bestaande en verborgen gebreken

1. Installion is niet verantwoordelijk voor gebreken die reeds aanwezig waren en buiten de overeengekomen werkzaamheden vallen.
2. Tijdens demontage kunnen door ouderdom, slijtage, corrosie, materiaalveroudering of eerdere beschadiging onderdelen defect blijken of breken.
3. Installion is niet aansprakelijk voor dergelijke schade indien deze bij normaal en zorgvuldig uitvoeren redelijkerwijs niet kon worden voorkomen.
4. Wordt zo'n gebrek ontdekt, dan informeert Installion de klant zo spoedig mogelijk en wordt overlegd over aanvullende werkzaamheden en kosten.

Artikel 13 – Economisch ongunstige reparatie

1. Installion kan adviseren een reparatie niet uit te voeren wanneer de kosten naar professioneel oordeel niet in redelijke verhouding staan tot waarde, leeftijd of technische toestand van het apparaat.
2. De uiteindelijke beslissing ligt bij de klant, tenzij reparatie technisch onmogelijk of naar het oordeel van Installion onveilig is.
3. Geeft de klant ondanks een duidelijk advies toch opdracht, dan vormt de leeftijd of algemene toestand van het apparaat geen garantie dat andere onderdelen niet kort daarna defect raken.

Artikel 14 – Veiligheid

1. Installion mag werkzaamheden weigeren of staken indien uitvoering naar redelijk professioneel oordeel onveilig is.
2. Dit geldt onder andere bij gevaarlijke elektrische installaties, ernstige lekkage, brandgevaar, onvoldoende bereikbaarheid of andere onveilige omstandigheden.
3. Indien mogelijk informeert Installion de klant over de onveilige situatie.
4. Kosten van reeds verricht onderzoek of werkzaamheden kunnen in rekening worden gebracht.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid

1. Installion is aansprakelijk voor directe schade die aantoonbaar het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Installion.
2. Installion is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor schade als gevolg van reeds bestaande gebreken, onjuiste of onvolledige informatie van de klant, normale slijtage of ouderdom, ondeugdelijke aansluitingen buiten de werkzaamheden van Installion, of gebruik in strijd met instructies of advies.

3. Voor zakelijke klanten is aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, bedrijfsstagnatie, omzetverlies, winstderving en verlies van gegevens, uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan.
4. Voor zakelijke klanten is de aansprakelijkheid, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Indien geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht.
5. De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Installion en tegenover consumenten uitsluitend voor zover de wet dit toestaat.

Artikel 16 – Gegevens en eigendommen in of bij apparaten

1. De klant is verantwoordelijk voor het verwijderen of veiligstellen van persoonlijke eigendommen voordat werkzaamheden worden uitgevoerd.
2. Indien een apparaat digitale gegevens, instellingen of netwerkgegevens bevat, wordt geadviseerd vooraf een back-up te maken indien technisch mogelijk.
3. Installion gaat zorgvuldig met apparaten en gegevens om, maar kan geen behoud van gegevens garanderen wanneer resetten, vervangen van elektronica of andere technische werkzaamheden noodzakelijk zijn.
4. Deze bepaling laat wettelijke aansprakelijkheid onverlet.

Artikel 17 – Klachten

1. Klachten kunnen zo spoedig mogelijk na ontdekking worden gemeld via info@installion.nl of telefonisch via 055-2085151.
2. Vermeld bij voorkeur naam, adres, factuur- of opdrachtnummer, apparaat, reparatiedatum en een duidelijke omschrijving.
3. Installion krijgt, indien redelijk, de gelegenheid een vermeend gebrek te onderzoeken en te herstellen voordat de klant herstel door een derde laat uitvoeren.
4. Installion reageert uiterlijk binnen 14 dagen inhoudelijk op een klacht. Wanneer meer tijd nodig is, ontvangt de klant binnen die termijn een ontvangstbevestiging met een indicatie wanneer een inhoudelijk antwoord volgt.
5. Leidt de klacht niet tot een oplossing en is Installion door WebwinkelKeur goedgekeurd en aangesloten, dan kan een consument het geschil aanmelden voor bemiddeling via WebwinkelKeur.
6. Dit artikel beperkt wettelijke consumentenrechten niet.

Artikel 18 – Overmacht

1. Installion is niet aansprakelijk voor vertraging of tekortkomingen die redelijkerwijs niet aan Installion kunnen worden toegerekend.
2. Daaronder kunnen vallen ernstige ziekte, storingen bij leveranciers of vervoerders, niet-beschikbare onderdelen, brand, overheidsmaatregelen, extreme weersomstandigheden, stroom- of communicatiestoringen en andere omstandigheden buiten de redelijke invloed van Installion.
3. Wordt nakoming blijvend onmogelijk, dan kunnen partijen de overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde gedeelte beëindigen. Reeds correct uitgevoerde werkzaamheden en geleverde onderdelen blijven verschuldigd.

Artikel 19 – Consumentenrecht en zakelijke klanten

1. Niets in deze voorwaarden is bedoeld om dwingendrechtelijke rechten van consumenten uit te sluiten of te beperken.
2. Wanneer een bepaling tegenover een consument in strijd blijkt met dwingend recht, geldt in plaats daarvan de toepasselijke wettelijke regeling.
3. Voor zakelijke klanten kunnen aanvullende of afwijkende afspraken worden gemaakt in een offerte, opdrachtbevestiging of andere schriftelijke overeenkomst.

Artikel 20 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op overeenkomsten met Installion is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
3. Wanneer Installion door WebwinkelKeur is goedgekeurd en aangesloten, kan een consument bij een onopgelost geschil gebruikmaken van de geschillenbemiddeling van WebwinkelKeur via www.webwinkelkeur.nl/kennisbank/consumenten/geschil/.

4. Als bemiddeling niet tot een oplossing leidt, behoudt de consument het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde Nederlandse rechter.
5. Een consument behoudt steeds alle dwingendrechtelijke rechten met betrekking tot de bevoegde rechter.

Artikel 21 – Wijziging en beschikbaarheid

1. Installion kan deze voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten wijzigen.
2. Op een reeds gesloten overeenkomst blijft in beginsel de versie van toepassing die bij het sluiten gold, tenzij een wijziging rechtsgeldig wordt overeengekomen of uit de wet voortvloeit.
3. De actuele voorwaarden zijn beschikbaar via installion.nl en kunnen op verzoek kosteloos per e-mail worden verstrekt.

Webshopbestellingen

Voor webshopbestellingen worden vóór het sluiten van de overeenkomst de belangrijkste productkenmerken, totale prijs inclusief btw, eventuele verzendkosten en beschikbare leveringsinformatie getoond. De bestelstap vermeldt duidelijk dat de bestelling een betalingsverplichting inhoudt.

Herroepingsrecht webshop

Consumenten hebben bij koop op afstand in beginsel 14 dagen na ontvangst om te herroepen en daarna 14 dagen om terug te sturen. Installion betaalt uiterlijk binnen 14 dagen na de herroepingsmelding terug waarop de consument recht heeft en mag waar wettelijk toegestaan wachten op ontvangst of bewijs van terugzending. Zie Retourneren & herroepingsrecht .

Klachten webshop

Klachten kunnen worden gemeld via info@installion.nl of 055-2085151. Installion reageert uiterlijk binnen 14 dagen inhoudelijk of stuurt binnen die termijn een ontvangstbevestiging met een indicatie voor de inhoudelijke reactie. Leidt de klacht niet tot een oplossing en is Installion door WebwinkelKeur goedgekeurd en aangesloten, dan kan een consument het geschil aanmelden voor bemiddeling via WebwinkelKeur .