

Algemene voorwaarden met informatie voor de Klant voor online verwerking van reparatie in de myKärcher Customer Portal

1. Toepasselijkheid

- 1.1. De Algemene voorwaarden (hierna "AV") van Kärcher B.V., Brieltjenspolder 38, 4921PJ Made, Nederland, Tel (0)76 –750 1715, fax:(0)76 –750 1711, e-mail: repair@nl.kaercher.com (hierna genoemd "Kärcher"), zijn van toepassing op alle reparatie-orders die een consument of ondernemer (hierna "Klant") afsluit met Kärcher voor de reparatie van Kärcher-apparaat. Kärcher behoudt zich het recht voor om uit praktische of commerciële overwegingen het ter reparatie aangeboden apparaat te vervangen / om te ruilen, of visa versa. Toepasselijkheid van de eigen algemene voorwaarden van de Klant is hiermee uitgesloten, tenzij anderszins overeengekomen.
- 1.2. Kärcher-apparaten zijn apparaten die worden verkocht onder de merknaam Kärcher. Een overzicht van reparatietarieven wordt gegeven in de prijslijst voor My Kärcher, te vinden via <https://s1.kaercher-media.com/asset/media/file/28074/reparatietarieven-2017.pdf>
- 1.3. Een klant in de context van deze AV verwijst naar iedere natuurlijke persoon die een rechtshandeling aangaat voor doeleinden die niet hoofdzakelijk kunnen worden toegeschreven aan zijn of haar handel, bedrijf of beroep. Een ondernemer in de context van deze AV verwijst naar een natuurlijke of juridische persoon of een partnerschap met rechtspersoonlijkheid die bij het aangaan van een rechtshandeling handelt in uitoefening van zijn of haar handel, bedrijf of beroep.
- 1.4. Bij het aanmelden van een reparatie-order, dient u uw naam, adresgegevens, emailadres, productgegevens en aankoopgegevens in het formulier in te vullen. Deze informatie is nodig voor het verwerken van uw reparatie-order in overeenkomst met AVG artikel 6 lid b). De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk en worden niet doorgegeven aan derden. De gegevens zullen niet gebruikt worden voor commerciële doeleinden, tenzij daar expliciete toestemming voor is gegeven.

2. Afsluiten van het contract

- 2.1. Op basis van het opgegeven apparaattype en de beschrijving van het probleem bieden we reparatie aan van uw Kärcher-apparaat. Als uw Kärcher-apparaat binnen de fabrieksgarantie valt, is de reparatie kosteloos voor u. Als uw Kärcher-apparaat buiten de fabrieksgarantie valt, bieden we de reparatie met een tarief aan. De vaste prijs omvat de volledige omvang van de reparatie met inbegrip van de standaardaccessoires (met uitzondering van de oppervlaktereiniger T-Racer en/of slanghaspel) en verzending. De vaste reparatieprijs geldt voor apparaten die niet economisch total loss zijn. De berekening voor de reparatie van speciale accessoires is gebaseerd op tijd en inspanning.
- 2.2. De Klant kan de reparatie-order indienen via het online orderformulier dat is geïntegreerd in de online verwerking van reparaties. In dit geval kan de Klant een wettelijk bindend contract voor reparatie van het Kärcher-apparaat creëren door na opgifte van het apparaattype en een beschrijving van het probleem te klikken op de knop voor voltooiing van de reparatie-order.
- 2.3. Als een aanbieding via het online formulier wordt ingediend, wordt de tekst van het contract door ons opgeslagen en in tekstvorm naar de Klant gestuurd (bijv. e-mail, fax of post), als aanvulling op deze AV, nadat de reparatie-order van de klant is ingediend. Bovendien wordt de tekst van het contract, zonder AV, gearhiveerd in de met een wachtwoord beschermde myKärcher klantenportal waar de Klant na invoer van zijn of haar aanmeldgegevens de tekst kosteloos kan ophalen.
- 2.4. Voordat de online reparatie-order via het online orderformulier wordt ingediend, kan de Klant de ingevoerde gegevens op elk moment corrigeren met de toets Backspace en de gebruikelijke toetsenbord- en muisfuncties. Bovendien worden alle gegevens nogmaals in een bevestigingsvenster weergegeven waar ze nog kunnen worden gecorrigeerd met de toets Backspace voordat de reparatie-order bindend wordt ingediend.
- 2.5. Alleen als de Klant niet over middelen beschikt om het online orderformulier zelf in te vullen, kan de Klant bij uitzondering de reparatie-order mondeling plaatsen bij een medewerker van

Kärcher. In dit geval wordt de Klant reparatie tegen een vaste prijs aangeboden (indien het apparaat buiten de fabrieksgarantie valt) nadat het apparaattype is opgegeven en de oorzaak van het probleem is vastgesteld. Deze aanbieding wordt wettelijk bindend als de Klant mondeling verklaard de aanbieding te aanvaarden.

- 2.6. Na ontvangst van uw Kärcher-apparaat controleren we als onderdeel van de inspectie na ontvangst in onze vestiging of reparatie onder de fabrieksgarantie valt. Er is geen recht op fabrieksgarantie als
- het Kärcher-apparaat dat u hebt opgestuurd, ouder dan twee jaar is, of
 - de schade aan het Kärcher-apparaat dat u hebt opgestuurd, is veroorzaakt door onjuist gebruik van uw Kärcher-apparaat.

Als we vaststellen dat er geen recht op garantie is, bieden we aan uw Kärcher-apparaat te repareren tegen een vaste prijs. Als we niet binnen 14 dagen een bericht van acceptatie van de reparatiekosten of enige andere reactie van u ontvangen, retourneren we uw Kärcher-apparaat ongerepareerd op uw kosten.

- 2.7. Als reparatie onder de garantie niet mogelijk is en als we tijdens de inspectie na ontvangst vaststellen dat het apparaat economisch total loss is en reparatie derhalve niet verantwoord, bieden we aan het apparaat kosteloos voor u af te voeren. Als we niet binnen 14 dagen uw toestemming voor afvoer van het apparaat of enige andere reactie van u ontvangen, retourneren we het Kärcher-apparaat ongerepareerd op uw kosten.
- 2.8. Als u geen aankoopbewijs hebt bijgesloten dat de leeftijd van het apparaat aantoont, zullen we u vragen genoemd aankoopbewijs binnen 14 dagen te verstrekken. Als we binnen de gestelde termijn niet een geldig aankoopbewijs van het Kärcher-apparaat of enige andere reactie van u ontvangen, retourneren we het Kärcher-apparaat ongerepareerd op uw kosten.
- 2.9. Het contract kan alleen worden afgesloten in de Nederlandse taal.
- 2.10. Communicatie over het reparatieproces vindt meestal plaats via e-mail. De Klant moet er derhalve op toezien dat het e-mailadres dat wordt opgegeven voor het reparatieproces correct is zodat e-mails die worden verzonden door Kärcher, op dit adres kunnen worden ontvangen. Met name bij gebruik van spamfilters moet de Klant erop toezien dat alle e-mails die worden verzonden door Kärcher of door derden aan wie de reparatie is uitbesteed, kunnen worden afgeleverd.

3. Herroepingsrecht

Consumenten hebben in het algemeen een herroepingsrecht. Meer informatie over het recht van herroeping vindt u in de Instructies voor uitoefening van het herroepingsrecht.

4. Prijzen en betalingsvoorwaarden

- 4.1. Alle prijzen zijn inclusief btw en verzendkosten.
- 4.2. De enige betalingsmethode die beschikbaar is, is betaling na facturering. Het factuurbedrag dient onmiddellijk te worden voldaan na uitvoering van de reparatie en ontvangst van de factuur, zonder aftrek, tenzij anders is overeengekomen.
- 4.3. Kärcher heeft een retentierecht op het gerepareerde Kärcher-apparaat voor de vorderingen die voortvloeien uit de reparatie, als dit tijdens productie of ten behoeve van de reparatie in het bezit van Kärcher is gekomen.

5. Voorwaarden voor retourzendingen

- 5.1. Uw Kärcher-apparaat wordt teruggezonden naar het afleveradres dat is opgegeven door de Klant, tenzij anders overeengekomen. Voor verwerking van de transactie wordt het afleveradres gebruikt dat is opgegeven in de myKärcher klantenportal.
- 5.2. Voor apparaten die worden geleverd door een transportbedrijf, is de levering "free curbside",

oftewel tot het trottoir dat het dichtst bij het afleveradres is, tenzij anders overeengekomen.

- 5.3. Verzendkosten worden niet in rekening gebracht. We brengen alleen verzendkosten in rekening als we een apparaat moeten terugzenden naar u omdat het apparaat niet onder de garantie valt, u niet hebt kunnen aantonen dat het recht op garantie nog van toepassing is of als het apparaat economisch total loss is.
- 5.4. Als het transportbedrijf het verzonden apparaat aan ons retourneert omdat het niet mogelijk was om het af te leveren bij de Klant, draagt de Klant de kosten voor de onsuccesvolle verzending. Dit geldt niet als de Klant niet verantwoordelijk is voor de omstandigheid die aflevering onmogelijk maakte of als deze tijdelijk verhinderd was de aangeboden dienst te aanvaarden, tenzij Kärcher de Klant tijdig vooraf in kennis had gesteld van de dienst.
- 5.5. Het apparaat wordt altijd geretourneerd in een nieuwe serviceverpakking daar de originele doos zonder aanvullende bescherming niet geschikt is voor terugzending.
- 5.6. Als de Klant handelt als ondernemer, gaat het risico voor onopzettelijk verlies en onopzettelijke beschadiging van het verzonden Kärcher-apparaat over op de klant zodra we de goederen hebben afgegeven aan het transportbedrijf, de vervoerder of de persoon of instelling die anderszins verantwoordelijk is voor verzorging van de verzending. Als de Klant handelt als consument, gaat het risico van onopzettelijk verlies en onopzettelijke beschadiging van het verzonden Kärcher-apparaat altijd over op de Klant of een persoon die bevoegd is zendingen na ontvangst aan te nemen, nadat er getekend is voor ontvangst. Niettegenstaande het bovenstaande gaat het risico van onopzettelijk verlies en onopzettelijke beschadiging van het verzonden Kärcher-apparaat ook over op de Klant in het geval van consumenten, zodra Kärcher de goederen heeft afgegeven aan het transportbedrijf, de vervoerder of de persoon of instelling die anderszins verantwoordelijk is voor verzorging van de verzending, indien de Klant de opdracht heeft verstrekt aan het transportbedrijf, de vervoerder of de persoon of instelling die anderszins verantwoordelijk is voor verzorging van de verzending, en Kärcher de persoon of instelling niet vooraf heeft aangewezen.

6. Garantie

Als er zich een non-conformiteit voordoet in de uitgevoerde reparatie of vervangende onderdelen zijn de statutaire bepalingen van toepassing.

De beperkingstermijn voor claims onder de fabrieksgarantie voor uitgevoerde reparaties, is 6 maanden na acceptatie. Het opnieuw laten ingaan van de beperkingstermijn voor het oorspronkelijk gekochte apparaat is uitgesloten. Dit is niet van toepassing in gevallen van opzet of grove nalatigheid.

7. Aansprakelijkheid

Kärcher is ten opzichte van de Klant als volgt aansprakelijk voor alle contractuele, vergelijkbare en wettelijke vorderingen, met inbegrip van onrechtmatige daad en de vergoeding van kosten:

- 7.1 Kärcher is volledig aansprakelijk om enige juridische reden
 - in het geval van opzet of grove nalatigheid,
 - in het geval van lichamelijk letsel of enige schade aan de gezondheid als gevolg van opzet of grove nalatigheid,
 - op basis van een garantie, tenzij anderszins bepaald.
 - als gevolg van wettelijke aansprakelijkheid, bijvoorbeeld als de wet op de productaansprakelijkheid van toepassing is.
- 7.2 Als Kärcher door nalatigheid een wezenlijke contractuele verplichting schendt, is de aansprakelijkheid beperkt tot de schade die voorzienbaar was en kenmerkend is voor het contract, tenzij onbeperkte aansprakelijkheid wordt verondersteld onder Artikel 7.1. Wezenlijke contractuele verplichtingen zijn verplichtingen die het contract oplegt aan Kärcher overeenkomstig de inhoud om het doel van het contract te bereiken. Zonder naleving van deze verplichtingen kan het contract niet worden uitgevoerd en de Klant rekent op nakoming van deze verplichtingen.

- 7.3 Enige andere aansprakelijkheid aan de zijde van Kärcher is hiermee uitgesloten.
- 7.4 De hierboven uiteengezette regels voor aansprakelijkheid zijn ook van toepassing op de aansprakelijkheid van Kärcher voor de partijen aan wie ze werk uitbesteedt, en haar wettelijke vertegenwoordigers

8. Toepasselijk recht, jurisdictie

- 8.1. Op alle rechtsbetrekkingen tussen de partijen is het recht van de Nederlandse staat van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten. Voor consumenten is de rechtskeuze alleen van toepassing voor zover de bescherming die de consument wordt geboden door de wettelijke bepalingen van het land waarin de consument is gevestigd, niet wordt aangetast.
- 8.2. Als de Klant handelt als handelaar, als publiekrechtelijke rechtspersoon of als publiekrechtelijk bijzonder vermogen met maatschappelijke zetel in het grondgebied van de Nederlandse staat, worden alle geschillen die voortvloeien uit dit contract, voorgelegd aan de bevoegde rechter in de geregistreerde vestigingsplaats van Kärcher. Als de maatschappelijke zetel van de Klant buiten het grondgebied van de Nederlandse Staat is, worden alle geschillen die voortvloeien uit dit contract, voorgelegd aan de bevoegde rechter in de geregistreerde vestigingsplaats van het Kärcher-bedrijf als het contract of claims onder het contract kunnen worden toegeschreven aan de zakelijke of commerciële activiteiten van de klant. In bovengenoemde gevallen is Kärcher echter gerechtigd geschillen voor te leggen aan de bevoegde rechter in de maatschappelijke zetel van de Klant.

9. Informatie over onlinegeschillenbeslechting:

De Europese Commissie heeft een internetplatform gecreëerd voor het online beslechten van geschillen (het zogenaamde ODR-platform). Het ODR-platform fungeert als contactpunt voor het beslechten van geschillen die voortvloeien uit online bestellingen zonder tussenkomst van de rechter. U vindt het ODR-platform op het volgende adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

We geven er de voorkeur aan eventuele zorgen van u in direct contact op te lossen en nemen daarom niet deel aan slechtingsprocedures voor een arbitrageorgaan voor consumentenzaken. We verzoeken u daarom direct contact met ons op te nemen als u vragen of problemen hebt.

Consumenten hebben het volgende herroepingsrecht, waarbij een consument een natuurlijke persoon is die een rechtshandeling uitvoert voor doeleinden die niet hoofdzakelijk kunnen worden toegeschreven aan zijn/haar handel, bedrijf of beroep.

Instructies voor herroeping

Herroepingsrecht

U hebt het recht dit contract binnen veertien dagen zonder opgave van reden te herroepen.

De herroepingstermijn verloopt na 14 dagen vanaf de dag van afsluiting van het contract.

Om dit herroepingsrecht uit te oefenen, dient u ons Kärcher B.V., Brieltjenspolder 38, 4921PJ Made, Nederland, tel: 076-7501715, fax: 076-7501711, e-mail: repair@nl.kaercher.com, door middel van een eenduidige verklaring (bijvoorbeeld een brief per post, fax of e-mail) te informeren over uw besluit om dit contract te herroepen. U kunt hiervoor het bijgevoegde formulier gebruiken. Dit is echter niet verplicht. U kunt ook het standaardformulier voor herroeping elektronisch invullen en indienen of enige andere eenduidige verklaring indienen op onze website <https://www.kaercher.com/nl/services/support/contact.html>. Als u gebruikmaakt van deze optie, sturen we u direct een ontvangstbevestiging op een duurzaam medium (bijvoorbeeld per e-mail).

U voldoet aan de herroepingstermijn als u de mededeling betreffende het uitoefenen van het herroepingsrecht verstuurt voor het verstrijken van de herroepingstermijn.

Gevolgen van herroeping

Als u dit contract herroept, zullen wij u alle betalingen die wij van u hebben ontvangen terugbetalen, inclusief de verzendkosten (met uitzondering van de extra kosten die ontstaan wanneer u een andere leveringswijze hebt gekozen dan de door ons aangeboden voordeligste standaardlevering), onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen vanaf de dag waarop we uw beslissing om dit contract te herroepen, hebben ontvangen. Voor deze terugbetaling hanteren we dezelfde betaalwijze als die u bij de oorspronkelijke transactie hebt gebruikt, tenzij met u uitdrukkelijk anderszins is overeengekomen; in geen geval worden u voor een dergelijke restitutie enige kosten in rekening gebracht.

Als u levering van diensten hebt verlangd tijdens de herroepingstermijn, bent u ons een bedrag verschuldigd naar evenredigheid van de geleverde diensten tot het moment waarop u ons in kennis hebt gesteld van uw herroeping van dit contract, ten opzichte van de volledige looptijd van het contract.

Uitsluiting of vroegtijdig verstrijken van het herroepingsrecht:

Het herroepingsrecht verstrijkt eerder als we de dienst volledig hebben geleverd en we pas zijn aangevangen met levering van de dienst nadat u ons uw uitdrukkelijke toestemming hebt verleend en tegelijkertijd hebt verklaard dat het u bekend is dat u het herroepingsrecht verliest als we het contract volledig zijn nagekomen.

Modelformulier voor herroeping

(alleen invullen en versturen als u het contract wilt herroepen)

aan

- Kärcher B.V., Brieltjenspolder 38, 4921PJ Made, Nederland, Tel: 076-7501715, fax:076-7501711 , e-mail: repair@nl.kaercher.com.

Ik verklaar/we verklaren (*) hiermee dat ik/we (*) het door mij/ons (*) aangegane contract voor de verkoop van de volgende goederen (*)/voor de levering van de volgende dienst (*) herroep/en:

Besteld op (*): _____ /ontvangen op (*): _____

- Naam van de consument(en): _____

-Adres van de consument(en): _____

- Handtekening van de consument(en) (alleen bij kennisgeving op papier): _____

- Datum: _____

(*) Verwijderen/doorhalen wat niet van toepassing is