

Algemene voorwaarden voor reparatiecontracten via de Infonet Dealer Portal voor Kärcher Dealers

1. Toepasselijkheid

- 1.1. Deze Algemene voorwaarden voor reparatiecontracten zijn van toepassing op reparaties die worden uitgevoerd door ons, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 1.2. De Algemene voorwaarden voor reparatiecontracten (hierna "AV" genoemd) zijn van toepassing op alle reparatieorders die worden geplaatst door een Kärcher-dealer (hierna "Cliënt" genoemd) bij 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 "Kärcher" genoemd) voor de reparatie van Kärcher-apparatuur.

Infonet is er betreft serviceaanvragen, alleen voor bestemd om reparaties aan te melden. Toestellen die in de omruilgarantie of doaregeling vallen dienen via de retourprocedure aangemeld te worden.
- 1.3. Algemene voorwaarden van de Cliënt die in strijd zijn met deze algemene voorwaarden, zijn niet geldig, tenzij wij ze schriftelijk uitdrukkelijk hebben aanvaard. Toepasselijkheid van de eigen algemene voorwaarden van de Cliënt is hiermee uitgesloten, tenzij anderszins overeengekomen.
- 1.4. 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>
- 1.5. Bij het aanmelden van een reparatie-order, dient u de 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. Indien de gegevens van de eindgebruiker in het reparatie opdracht formulier van Kärcher worden ingevuld, is de Client verantwoordelijk voor het ontvangen van toestemming van de eindgebruiker. De gegevens zullen niet gebruikt worden voor commerciële doeleinden, tenzij daar expliciete toestemming voor is gegeven.

2. Services

- 2.1. We verzorgen de professionele uitvoering van de reparatie van Kärcher-apparaten die in opdracht worden gegeven door de Cliënt. Tenzij schriftelijk een ander bereik van de services is overeengekomen, maken werkzaamheden voor herstel van de functionaliteit deel uit van de reparatieservices. We voeren de reparatieservices uit op basis van de informatie die u hebt verstrekt via Infonet, en van de inspectie die we uitvoeren na ontvangst van het te repareren apparaat.
- 2.2. We zijn gerechtigd reparaties te laten uitvoeren door derden die door ons in de arm worden genomen.

3. Reparatieorder en afsluiten van contract

- 3.1 Op basis van het opgegeven apparaattype en de beschrijving van het probleem bieden we reparatie aan van het Kärcher-apparaat van uw klant. 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.
- 3.2 De Cliënt kan de reparatie-order plaatsen met het formulier "Reparatie Opdracht Maken" waarna de order online wordt verwerkt in de Infonet dealerportal. In dit geval kan de Cliënt een wettelijk bindend contract voor reparatie van het Kärcher-apparaat van zijn klant creëren door na specificatie van het apparaattype en van een beschrijving van het probleem te klikken op de knop voor voltooiing van de reparatie-order.

- 3.3 Als een aanbieding via het online orderformulier Reparatie Opdracht wordt ingediend, wordt de tekst van het contract door ons opgeslagen en ter beschikking gesteld aan de Cliënt nadat de bijbehorende reparatie-order in tekstvorm is ingediend via de Infonet dealerportal. Bovendien wordt de tekst gearchiveerd in de met een wachtwoord beschermde Infonet dealerportal waar de Cliënt na invoer van zijn of haar aanmeldgegevens de tekst kan ophalen. Deze AV worden niet opgeslagen en zijn na indiening van de aanbieding alleen beschikbaar op de website.
- 3.4 Voordat de online reparatie-order via het online orderformulier wordt ingediend, kan de Cliënt 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 voordat de reparatie-order bindend wordt ingediend en kunnen ze daar nog worden gecorrigeerd met de toets Backspace.
- 3.5 Alleen als de Cliënt geen toegang heeft tot Infonet kan de Cliënt bij uitzondering de reparatie-order mondeling plaatsen bij een medewerker van Kärcher. In dit geval wordt de Cliënt 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. Als de Cliënt de offerte voor het te repareren Kärcher-apparaat van de klant mondeling aanvaardt, is het aanbod wettelijk bindend.
- 3.6 Na ontvangst van het Kärcher-apparaat van uw klant controleren we als onderdeel van de inspectie na ontvangst in onze vestiging of reparatie onder de garantie 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 het Kärcher-apparaat van uw klant.

Als we vaststellen dat er geen recht op fabrieksgarantie is, bieden we aan het Kärcher-apparaat van uw klant 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 het Kärcher-apparaat van uw klant ongerepareerd op uw kosten.

- 3.7 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 Kärcher-apparaat van uw klant of enige andere reactie van u ontvangen, retourneren we het Kärcher-apparaat van uw klant ongerepareerd op uw kosten.
- 3.8 Als u geen aankoopbewijs hebt bijgesloten dat de leeftijd van het apparaat van uw klant 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 van uw klant of enige andere reactie van u ontvangen, retourneren we het Kärcher-apparaat van uw klant ongerepareerd op uw kosten.
- 3.9 Het contract kan alleen worden afgesloten in de Nederlandse taal.
- 3.10 Communicatie over het reparatieproces vindt meestal plaats via e-mail. De Cliënt 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 Cliënt erop toezien dat alle e-mails die worden verzonden door Kärcher of door derden aan wie de reparatie is uitbesteed, kunnen worden afgeleverd.

4. Prijzen, betalingsvoorwaarden en retentierecht

- 4.1. Alle prijzen zijn inclusief btw en verzendkosten.

- 4.2. Facturen dienen direct te worden voldaan na ontvangst zonder aftrek, tenzij schriftelijk anders overeengekomen met de Cliënt en vastgelegd in de klantendatabase van de Cliënt. Kärcher behoudt zich het recht voor de kredietwaardigheid te controleren en de order te weigeren als het resultaat van de check negatief is.
- 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. Het Kärcher-apparaat van uw klant wordt teruggezonden naar het afleveradres dat is opgegeven door de Cliënt, tenzij anders overeengekomen. Voor verwerking van de transactie wordt het afleveradres van de Cliënt gebruikt dat is opgegeven in de Infonet dealerportal, of het adres van de klant, afhankelijk van de wens van de Cliënt.
- 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 naar u moeten terugzenden omdat u niet hebt kunnen aantonen dat er een recht op garantie is, als reparatie niet onder de garantie valt 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 u of uw klant, draagt de Cliënt de kosten voor de onsuccesvolle verzending. Dit geldt niet als de Cliënt of 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 Cliënt of 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. Het risico voor onopzettelijk verlies en onopzettelijke beschadiging van het verzonden Kärcher-apparaat gaat over op de Cliënt 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.

6. Garantie

- 6.1 We waarborgen dat we het reparatiewerk kosteloos herstellen en dat we defecte materialen kosteloos herstellen of vervangen als u aantoont dat een reparatie niet correct is uitgevoerd.
- 6.2 Als herstel mislukt, bent u gerechtigd een reductie van de vergoeding of annulering van de reparatie-order te verlangen.
- 6.3 Eventuele defecten op een gerepareerd Kärcher-apparaat die niet worden veroorzaakt door gebrekkige reparatie, met name defecten als gevolg van natuurlijke slijtage, onjuiste hantering of andere invloeden van derden, worden niet gedekt door de garantie.
- 6.4 Als u een beroep doet op de garantie, moet u ons onverwijld op de hoogte brengen van enige defecten die zich hebben voorgedaan, en moet u al het mogelijke doen om eventuele schade die wordt veroorzaakt door een defect, te minimaliseren.
- 6.5 De termijn voor claims onder de garantie is beperkt tot 6 maanden. Het opnieuw laten ingaan van de beperkingstermijn is uitgesloten. Dit is niet van toepassing in gevallen van opzet of grove nalatigheid.
- 6.6 Als bij de beoordeling van een gemeld defect blijkt dat er geen recht op garantie is, zijn we gerechtigd kosten in rekening te brengen voor de beoordeling en levering van de dienst tegen de respectievelijk geldige tarieven.

7. Aansprakelijkheid

Kärcher is ten opzichte van de Cliënt 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 redenen

- 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 Cliënt 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.

8.2. Alle geschillen die voortvloeien uit dit contract, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de geregistreerde vestigingsplaats van Kärcher. Kärcher is echter in ieder geval gerechtigd de zaak voor te leggen aan de rechter in de geregistreerde vestigingsplaats van de Cliënt.