

Algemene onlinereparatievoorwaarden van Festool Nederland. B.V.

1. Toepasselijkheid

1. Deze algemene onlinereparatievoorwaarden zijn van toepassing op alle aan ons – Festool Nederland B.V., Coenecoop 2 G, 2741 PG Waddinxveen (hierna ook: '**Festool**') – verstrekte reparatieopdrachten. Voor het herstel in het kader van het door Festool aangeboden GARANTIE all-inclusive (hierna ook: '**Garantie**') vormen ze een aanvulling op onze garantie- en servicevoorwaarden. Bij tegenstrijdigheden tussen de garantie- en servicevoorwaarden en deze algemene onlinereparatievoorwaarden hebben de bepalingen uit de garantie- en servicevoorwaarden voorrang.
2. Onze reparatiediensten worden zowel aan consumenten als aan ondernemingen aangeboden (hierna ook: de '**Klant**'). Onder een consument wordt verstaan elke natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Onder een onderneming wordt verstaan elke natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
3. Standaardvoorwaarden die worden gehanteerd door de Klant worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Eventuele afwijkingen van deze algemene onlinereparatievoorwaarden dienen uitdrukkelijk schriftelijk te worden overeengekomen.
5. Indien een bepaling uit deze algemene onlinereparatievoorwaarden nietig is, vernietigd wordt of op andere gronden daarop door partijen geen beroep kan worden gedaan, heeft Festool het recht deze te vervangen door een wel geldige en afdwingbare bepaling, waarbij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk in acht wordt genomen. De overige bepalingen blijven in dat geval onverkort van kracht.

2. Totstandkoming van overeenkomsten, kostenlimiet voor reparatieopdrachten en kostenramingen, niet-repareerbare producten

1. Ons dienstenaanbod, in het bijzonder terug te vinden op onze website www.festool.nl, is vrijblijvend en nodigt de Klant uit om ons een reparatieopdracht te verstrekken. De Klant doet ons met zijn reparatieopdracht een aanbod om een overeenkomst te

sluiten. Een reparatieopdracht wordt verstrekt door het verzenden van een reparatieopdracht via het onlineportaal 'myFestool' op www.festool.nl.

2. De overeenkomst komt pas tot stand zodra Festool de verstrekte reparatieopdracht schriftelijk of via elektronische weg heeft aanvaard/bevestigd of een begin met de uitvoering daarvan heeft gemaakt. Een bevestiging dat de reparatieopdracht is ontvangen, houdt geen aanvaarding van het aanbod van de Klant in. De ontvangstbevestiging dient uitsluitend om de Klant ervan op de hoogte te stellen dat wij de reparatieopdracht hebben ontvangen.
3. Als 1) de reparatiekosten de maximaal voor directe reparatie door Festool in rekening te brengen kosten, zoals vermeld in het 'myFestool' portaal, waarschijnlijk zullen overschrijden of 2) de verwachte reparatiekosten in verhouding tot de geschatte dagwaarde van het te repareren product onevenredig hoog zijn, dan sturen wij de Klant eerst schriftelijk of via elektronische weg een begroting van de kosten. Deze kostenbegroting kan ook op het online portaal van Festool ('myFestool') worden geraadpleegd. De overeenkomst komt in dit geval pas tot stand nadat de Klant ons aanbod, dat een geldigheidsduur van 2 weken heeft, schriftelijk of via elektronische weg heeft aanvaard.
4. Als de Klant niet binnen 2 weken schriftelijk (ook per e-mail of fax) met het gedane aanbod als bedoeld in lid 3 akkoord gaat of het aanbod afwijst, sturen wij het te repareren product gemonteerd maar niet gerepareerd op kosten en voor risico van de Klant terug naar het door hem opgegeven afleveradres. Ditzelfde is van toepassing als na onderzoek is gebleken dat het product niet gerepareerd kan worden. In al deze gevallen brengen wij extra bewerkingskosten in rekening ter hoogte van € 50,00 netto, exclusief transportkosten. Voortdurende aanspraken van onze kant blijven onverminderd van kracht.
5. Aan het opstellen van de kostenbegroting zijn voor de Klant geen kosten verbonden, ook als uiteindelijk geen overeenkomst tot stand is gekomen. Als de machine buiten de Garantie all-inclusive valt en de kosten excl. verzendkosten zijn hoger dan €90,00 excl. BTW dan ontvangt de klant een prijsopgave per e-mail.

3. Herroepingsrecht van de consument

1. Als de Klant een consument is, heeft deze een herroepingsrecht. De voorwaarden en rechtsgevolgen van de herroeping volgen uit de onderstaande herroepingsinformatie:

Informatie over herroeping

Herroepingsrecht:

U hebt het recht de overeenkomst met Festool binnen veertien dagen zonder opgave van redenen te ontbinden. De herroepingstermijn bedraagt veertien dagen, gerekend vanaf de datum waarop de overeenkomst tot stand is gekomen.

Om uw herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons,

Festool Nederland B.V.
Coenecoop 2 G
2741 PG Waddinxveen
Telefoon: 0182-621940
Fax: 0182-621949
E-mail: service-nl@festool.com,

door middel van een ondubbelzinnige schriftelijke verklaring (bijv. door middel van een brief, een fax of een e-mail) laten weten dat u de overeenkomst ontbindt. U kunt hiervoor het bijgevoegde modelformulier voor herroeping gebruiken. Dit is echter niet verplicht.

Voor de inachtneming van de herroepingstermijn is het voldoende dat u de verklaring over de uitoefening van het herroepingsrecht vóór afloop van de herroepingstermijn verstuurt.

Gevolgen van herroeping

Als u de overeenkomst met Festool herroept, dienen wij alle betalingen die wij van u ontvangen hebben, met inbegrip van de leveringskosten (met uitzondering van de aanvullende kosten die ontstaan als u een andere leveringswijze kiest dan de door ons aangeboden, voordelige standaardlevering), terstond doch uiterlijk binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van uw verklaring aan u terug te betalen. Voor deze terugbetaling gebruiken wij hetzelfde betaalmiddel dat u voor de oorspronkelijke transactie gebruikt hebt, tenzij er met u uitdrukkelijk iets anders is afgesproken. Voor deze terugbetaling worden u in geen geval kosten in rekening gebracht.

Als u verzocht hebt dat de diensten tijdens de herroepingstermijn moesten beginnen, maar de reparatiewerkzaamheden door ons nog niet volledig zijn uitgevoerd, moet u ons een passend bedrag betalen dat overeenkomt met het gedeelte van de tot en met datum waarop u ons van de uitoefening van het herroepingsrecht aangaande de overeenkomst op de hoogte heeft gesteld, reeds uitgevoerde diensten in verhouding tot het totaal aan in de overeenkomst voorziene diensten.

Geen recht op herroeping

Als u ons heeft verzocht om de reparatiediensten uit te voeren binnen de herroepingstermijn, u ons daar toestemming voor heeft gegeven en u uitdrukkelijk heeft verklaard dat u afstand doet van uw herroepingsrecht, dan heeft u geen recht meer op ontbinding van de overeenkomst als de reparatiewerkzaamheden door ons al volledig zijn uitgevoerd.

2. Als de Klant het te repareren product op het moment van herroeping reeds opgestuurd heeft, wordt dit product kosteloos teruggestuurd.

4. Opsturen van het te repareren product

1. De Klant moet het te repareren product op eigen kosten en voor eigen risico op het door ons opgegeven adres (laten) afleveren, tenzij de Klant ons opdracht heeft gegeven het product op te halen. In dit geval zijn wij gerechtigd de Klant naast reparatiekosten ook de kosten voor het ophalen van het te repareren product in rekening te brengen.
2. Ongefrankeerd aan ons verzonden pakketten zullen niet worden geaccepteerd.

5. Uitvoering van de overeenkomst en levering

1. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Festool het recht bepaalde werkzaamheden door derden te laten verrichten.
2. De Klant draagt er zorg voor dat het te repareren product en alle gegevens, waarvan Festool aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Festool worden verstrekt. Indien het te repareren product en/of de benodigde gegevens niet tijdig aan Festool zijn verstrekt, heeft Festool het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Festool mag de uit de vertraging en/of ontbinding voortvloeiende schade en kosten vervolgens aan de Klant in rekening brengen.
3. De reparatiediensten vangen aan nadat het te repareren product door Festool ontvangen is. De termijn waarbinnen het gerepareerde product naar U terug wordt gestuurd, is vermeld in de orderbevestiging dan wel, indien Festool U een gewijzigd aanbod heeft gedaan als bedoeld in artikel 2 lid 3, in dit gewijzigd aanbod. Deze termijn wordt door Festool bij benadering vastgesteld en geldt dus niet als een voor de voldoening bepaalde termijn als bedoeld in artikel 6:83 (Nederlands) Burgerlijk Wetboek, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen levertijd en/of uitvoeringsperiode geeft, indien de Klant een onderneming is, in geen geval recht op ontbinding van de overeenkomst.
4. Bij de vaststelling van de in lid 3 genoemde termijn gaat Festool ervan uit dat zij de overeenkomst kan uitvoeren onder de omstandigheden, die haar op het moment van haar orderbevestiging bekend zijn. Als er sprake is van andere omstandigheden dan zal de levertijd en de feitelijke verrichting van reparatiediensten in ieder geval met

de tijd nodig om de overeenkomst onder deze omstandigheden uit te voeren, worden verlengd.

5. De Klant garandeert dat het overeengekomen afleveradres volledig en juist is en het gerepareerde product op dat adres feitelijk kan worden geleverd. Blijkt levering niet mogelijk, dan staat het Festool vrij het gerepareerde product voor risico van de Klant af te leveren op een, naar het oordeel van Festool en/of haar transporteur meest geschikte locatie op of in de directe omgeving van het overeengekomen afleveradres, dan wel het gerepareerde product voor rekening en risico van de Klant mee terug te nemen, eventueel elders op te slaan en/of eventueel op een later moment te leveren.
6. Indien de Klant onjuiste, onvoldoende of te late instructies verstrekt ten behoeve van de levering en/of geen medewerking verleent aan of bij aflevering van het gerepareerde product, zijn de daardoor veroorzaakte extra kosten voor rekening van de Klant.

6. Terugsturen van het gerepareerde product

1. Het gerepareerde product wordt op kosten en voor risico van de Klant naar het door de Klant opgegeven adres teruggestuurd.

7. Prijzen, facturering en betaling

1. De prijzen voor de reparatie en eventuele overige kosten zijn gebaseerd op de prijslijst zoals die op de datum waarop de reparatieopdracht werd verstrekt gold. In dit verband is de in de reparatieopdracht vermelde datum leidend.
2. Als de kosten voor de reparatie in een voorkomend geval lager zijn dan het afgesproken maximaal in rekening te brengen bedrag voor reparatie, dan worden uitsluitend de daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht.
3. Facturering geschiedt gelijktijdig met het terugsturen van het gerepareerde product.
4. Het verschuldigde bedrag dient binnen 30 dagen na factuurdatum betaald te worden. Als betaaldatum geldt de datum waarop wij over het bedrag kunnen beschikken.
5. Betaling door de Klant dient uitsluitend te geschieden op een door ons aangegeven wijze en op een door ons aan te wijzen bankrekening. Betaling dient te geschieden in euro's, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
6. In geval van overschrijding van de in lid 4 van dit artikel genoemde termijn, zullen alle betalingsverplichtingen van de Klant onmiddellijk geheel opeisbaar worden en zijn wij terstond gerechtigd verdere leveringen van diensten aan de Klant op te

schorten. Ook is de Klant – zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist – een vertragingsrente verschuldigd van 1% van het openstaande factuurbedrag voor elke maand dat de betalingstermijn is overschreden. Is de wettelijke rente hoger, dan geldt dat rentepercentage.

7. In geval van overschrijding van de betalingstermijn, is de Klant, als dit een onderneming is, ons alle buitengerechtigde (incasso)kosten, inclusief de kosten gemaakt voor het opstellen en verzenden van aanmaningen, het voeren van schikkingsonderhandelingen en andere handelingen ter voorbereiding van een mogelijke gerechtelijke procedure, alsmede alle gerechtelijke kosten die wij redelijkerwijs hebben moeten maken als gevolg van de niet-(tijdige) nakoming door de Klant, verschuldigd. Als de Klant een consument is, worden de verschuldigde buitengerechtigde (incasso)kosten berekend aan de hand van de staffel zoals opgenomen in de Wet normering buitengerechtigde incassokosten.
8. Als de Klant een onderneming is, geldt dat hij uitsluitend vorderingen op ons kan verrekenen met vorderingen van ons op hem, als de vorderingen van de klant door ons niet betwist zijn of rechtsgeldig verklaard zijn. De Klant kan het recht van retentie uitsluitend uitoefenen als zijn tegenvordering op dezelfde contractuele relatie berust.

8. Inspectie en klachten/reclames

1. De Klant is gehouden het gerepareerde product direct na aflevering te (doen) onderzoeken en na te gaan of deze (weer) naar behoren functioneert.
2. Klachten over de verrichtte reparatiewerkzaamheden dienen door consumenten binnen twee weken en door ondernemingen binnen drie dagen na de daadwerkelijke afleverdatum aan ons kenbaar te worden gemaakt. De klacht dient schriftelijk of via elektronische weg te geschieden, met een nauwkeurige omschrijving van de klacht onder vermelding van het betreffende factuurnummer. De Klant dient ons in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
3. Indien de Klant tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Klant blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens geleverde reparatiediensten, tenzij daaraan geen zelfstandige waarde toekomt.
4. Indien een klacht gegrond is, zal Festool de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Klant aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Klant schriftelijk kenbaar worden gemaakt.
5. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Festool slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10.

6. Iedere aanspraak van de Klant jegens ons die betrekking heeft op een klacht over de door ons verrichte werkzaamheden, vervalt indien:
 - a. de klacht niet binnen de in lid 2 van dit artikel gestelde termijnen en/of op de daar aangegeven wijze aan ons ter kennis is gesteld;
 - b. de Klant ons geen of onvoldoende medewerking verleent ter zake een onderzoek naar de gegrondheid van de klacht;
 - c. de Klant het gerepareerde product niet op de juiste wijze heeft behandeld, gebruikt, bewaard, of onderhouden of het gerepareerde product heeft gebruikt of behandeld onder omstandigheden anders dan door ons voorzien.

9. Garantie

1. Festool geeft na het voltooien van de reparatiewerkzaamheden garantie op de reparatie, waarbij geldt dat de garantietermijn in gaat op het moment van aflevering van het gerepareerde product. De garantietermijn bedraagt 6 (zes) maanden.
2. Na ontvangst van het gerepareerde product ten aanzien waarvan de Klant een beroep doet op de garantie als bedoeld in lid 1 zal Festool onderzoeken of de garantieaanvraag terecht is. Indien dit zo is, zal Festool het product kosteloos opnieuw repareren. Als blijkt dat de oorzaak van de klachten/het gebrek een andere is dan bij de vorige reparatie, dan wordt dit de Klant medegedeeld en valt een eventueel uit te voeren reparatie niet onder de garantie als genoemd in lid 1. In dat geval zal Festool de Klant een aanbod doen voor het uitvoeren van die reparatie. In dat geval is het bepaalde in artikel 2 leden 3 en 4 van toepassing.

10. Aansprakelijkheid

1. In het geval dat wij aansprakelijk mochten zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat wij zijn uitgegaan van door of namens de Klant verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
3. Wij zijn nimmer aansprakelijk voor indirecte schade die de klant lijdt. Onder indirecte schade wordt onder meer verstaan gevolgschade, gederfde winst, geleden verliezen en gemaakte kosten, alsmede gemiste opdrachten en gemiste besparingen, schade door productie- of bedrijfszonderbrekingen of stagnatie.

4. Indien wij aansprakelijk mochten zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal driemaal de factuurwaarde van de reparatieopdracht, althans tot dat gedeelte van de reparatieopdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing, indien en voor zover onze aansprakelijkheid voor de betreffende schade is verzekerd en uitkering onder de betreffende verzekering plaatsvindt. Als wij een dergelijke verzekering hebben afgesloten, dan zijn wij niet verplicht rechten onder die verzekering geldend te maken, indien wij door de klant aansprakelijk worden gehouden.
6. Wij mogen bij de uitvoering van de overeenkomst derden inschakelen en zijn te allen tijde gerechtigd om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van die derden jegens ons op onze beurt jegens de Klant in te roepen.
7. Wij bedingen alle wettelijke en contractuele verweermiddelen die wij ter afwering van onze eigen aansprakelijkheid jegens de Klant kunnen inroepen, mede ten behoeve van onze ondergeschikten en de niet ondergeschikten voor wier gedragingen wij ingevolge de wet aansprakelijk zijn.
8. Het voorgaande laat onze aansprakelijkheid ingevolge dwingendrechtelijke bepalingen onverlet.

11. Overmacht

1. Van overmacht aan de zijde van Festool is sprake indien Festool verhinderd wordt aan haar verplichtingen uit de overeenkomst te voldoen als gevolg van omstandigheden die buiten de schuld of risicosfeer van Festool zijn ontstaan. Daarvan is onder meer, maar niet uitsluitend, sprake in geval van oorlog/oorlogsgevaar, (dreiging van) terrorisme, burgeroorlog, oproer, revolutie, molest, brand, waterschade, overstroming, overheidsmaatregelen, in- en uitvoerbelemmeringen, defecten aan machinerieën, werkstaking, bedrijfsbezetting, beperkte transportmogelijkheden als gevolg van weersomstandigheden en verkeersstoring, leveranciers en/of onderaannemers van Festool die niet of niet tijdig voldoen aan hun verplichtingen en storingen in de levering van energie en water in het bedrijf van Festool.
2. Zodra een omstandigheid als genoemd in lid 1 zich voordoet of dreigt voor te doen, dan zal Festool de Klant daarover direct schriftelijk informeren, onder opgave van de verwachte gevolgen van die omstandigheid voor de nakoming van haar verplichtingen.
3. Festool heeft het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten in geval en voor de duur van een situatie van overmacht. Indien de periode van overmacht

langer duurt dan twee maanden en nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst door Festool daardoor niet mogelijk is, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

4. Indien Festool bij het intreden van de periode van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de Klant gehouden deze factuur te voldoen.

12. Intellectuele eigendomsrechten

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt Festool alle rechten van intellectuele eigendom op de door haar gedane opdrachtbevestigingen, afbeeldingen, tekeningen, (proef)modellen, programmatuur en dergelijke, ongeacht of aan de Klant voor de vervaardiging ervan kosten in rekening zijn gebracht. Deze gegevens en zaken mogen zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Festool niet worden gekopieerd, gebruikt of aan derden getoond.
2. De Klant zal nimmer de intellectuele eigendomsrechten van Festool aanvechten of betwisten, noch pogingen ondernemen om de intellectuele eigendomsrechten te registeren of anderszins te zijner gunste trachten bescherming van intellectuele eigendomsrechten te verkrijgen.

13. Gegevensbeveiliging

1. De bescherming van de gegevens van de klant geniet onze hoogste prioriteit. Daarom gebruikt Festool de door de klant opgegeven persoonsgegevens. Wij zullen de gegevens niet voor andere doeleinden gebruiken, tenzij de klant heeft aangegeven dat deze akkoord is. Meer informatie over de gegevensbescherming vindt u op: www.festool.nl/juridisch/privacy

14. Identiteit van de aanbieder

1. Aanbieder van de reparatiediensten is:

Festool Nederland B.V.

Coenecoop 2 G, 2741 PG Waddinxveen

Telefoon: 0182-621940
Fax: 0182-621949
service-nl@festool.com

KvK nummer 27184772
Vestigingsplaats: Waddinxveen
Btw-identificatienummer: NL8085.78.297.B.01

2. Klachten kunnen op het voornoemde adres kenbaar gemaakt worden.

15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Nederlands recht is van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen ons en de Klant, van welke aard ook, met uitsluiting van het verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG).
2. De bevoegde rechter van Den Haag is bij uitsluiting bevoegd om van alle geschillen tussen ons en de Klant kennis te nemen, tenzij dit in strijd is met het dwingend recht. Wij mogen van deze bevoegdheidsregel afwijken en de wettelijke bevoegdheidsregels hanteren.