

## ALGEMENE LEVERING- EN BETALINGSVOORWAARDEN

### Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

- Afnemer:** de Afnemer van Stiebel Eltron, al dan niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf;
- Diensten:** de door Stiebel Eltron te verrichten diensten ten behoeve van Afnemer, waar onder meer onder wordt verstaan advisering over en de service en het onderhoud aan de Producten;
- Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen Stiebel Eltron en Afnemer, betreffende de verkoop en levering van Producten en/of het verrichten van Diensten;
- Producten:** Roerende zaken, te weten onder meer maar niet uitsluitend huishoudelijke en industriële warmwatertoestellen, elektrische verwarmingsapparatuur en warmtepompen, alsmede ventilatie installaties en regelsystemen;
- Stiebel Eltron:** de gebruiker van de algemene voorwaarden, te weten **Stiebel Eltron Nederland B.V.**, statutair gevestigd te 's-Hertogenbosch en kantoorhoudende aan de Daviottenweg 36, 5222 BH 's-Hertogenbosch, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 16064923.

### Artikel 2. Algemeen

1. De bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, advies, offerte en iedere Overeenkomst tussen Stiebel Eltron en een Afnemer waarop Stiebel Eltron deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze algemene voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Stiebel Eltron, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Algemene voorwaarden van de Afnemer zijn slechts van toepassing indien uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen dat deze met uitsluiting van deze algemene voorwaarden op de Overeenkomst van toepassing zijn. Alsdan zullen eventueel nog strijdige bepalingen in de algemene voorwaarden van Stiebel Eltron en Afnemer slechts tussen partijen gelden, indien en voor zover zij deel uitmaken van deze algemene voorwaarden van Stiebel Eltron.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Stiebel en Afnemer zullen alsdan overleggen teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zover mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.
5. Indien de Afnemer optreedt als wederverkoper of distributeur van Stiebel Eltron verplicht de Afnemer zich om door middel van een derdenbeding ten gunste van Stiebel Eltron deze algemene voorwaarden hetzij direct van toepassing te verklaren op zijn overeenkomst met zijn wederpartij (afnemer), hetzij in die overeenkomst bepalingen op te nemen die Stiebel Eltron tenminste dezelfde bescherming bieden. Dit met name ten aanzien van het bepaalde in de artikel 12 (garanties), 14 (service en reparaties) en artikel 15 (aansprakelijkheid) van deze algemene voorwaarden.

## **Artikel 3. Aanbiedingen en offertes**

1. Alle aanbiedingen en offertes van Stiebel zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd. Indien een vrijblijvend aanbod wordt aanvaard, heeft Stiebel het recht dit aanbod binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
2. De door Stiebel Eltron gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 90 dagen, tenzij anders aangegeven. Stiebel Eltron is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Afnemer schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd en Stiebel Eltron haar gedane aanbod niet binnen vijf werkdagen na aanvaarding heeft herroepen.
3. Levertijden in aanbiedingen of offertes van Stiebel Eltron zijn indicatief en geven de Afnemer bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
4. De prijzen genoemd in aanbiedingen of offertes zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege alsmede exclusief verzend- en eventuele vervoers- en/of verpakkingskosten, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
5. Indien de aanvaarding door de Afnemer (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is Stiebel Eltron daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Stiebel Eltron anders aangeeft.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Stiebel Eltron niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen Producten tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
7. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor nabestellingen. Hiertoe zal Stiebel Eltron telkens met de Afnemer nadere afspraken maken.
8. Mondelinge toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten van Stiebel Eltron, binden Stiebel Eltron slechts nadat en voor zover zij door Stiebel Eltron schriftelijk aan de Afnemer zijn bevestigd.
9. Indien er na een aanbieding of offerte geen Overeenkomst tot stand komt met de Afnemer, is Stiebel Eltron gerechtigd de door Stiebel Eltron gemaakte kosten van calculatie bij Afnemer in rekening te brengen, mits dit van tevoren uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

## **Artikel 4. Tekeningen, berekeningen, beschrijvingen, modellen e.d.**

1. Door Stiebel Eltron aan de Afnemer voor, bij of na de aanbieding of de offerte ter kennis gebrachte afbeeldingen, tekeningen, maat- en gewichtsopgaven, technische specificaties en/of overige vermelde gegevens, al dan niet opgenomen in catalogi, prospectussen, tools, apps, advertenties of prijslijsten, worden slechts als aanduiding verstrekt zonder dat het Product daaraan behoefde te beantwoorden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen dat het Product daarmee zal overeenstemmen.
2. Alle rechten van door of via Stiebel Eltron tot stand gekomen aanbiedingen, offertes, berekeningen, modellen, artistieke en technische ontwerpen, beschrijvingen, (technische) tekeningen, schetsen, schema's en dergelijke berusten bij Stiebel Eltron.
3. De door Stiebel Eltron bij een aanbieding, offerte of Overeenkomst verstrekte afbeeldingen, tekeningen, berekeningen, schema's, ontwerpen en overige door of via Stiebel Eltron tot stand gekomen of gepubliceerde bescheiden, blijven eigendom van Stiebel Eltron en mogen niet, in welke vorm dan ook, aan derden ter inzage worden verstrekt of ter beschikking worden gesteld, danwel op andere wijze gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van Stiebel Eltron.

4. Bescheiden zoals bedoeld in dit artikel moeten op eerste verzoek van Stiebel compleet, onbeschadigd en op kosten van de Afnemer worden teruggegeven, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien geen Overeenkomst tot stand komt tussen Stiebel Eltron en de Afnemer, dan moeten zij terstond aan Stiebel Eltron worden teruggegeven.

## **Artikel 5. Totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst**

1. Een Overeenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt eerst tot stand op het moment dat Stiebel Eltron de bestelling van de Afnemer aanvaardt, dan wel de aanvaarding van de offerte c.q. opdrachtbevestiging door Afnemer schriftelijk door Stiebel Eltron is bevestigd. Onder schriftelijk wordt mede verstaan het digitaal bevestigen van de offerte c.q. opdrachtbevestiging door Stiebel Eltron aan Afnemer.
2. Indien Afnemer een specifiek inkoopnummer op de factuur vermeld wenst te hebben, dient Afnemer dit onverwijld na de totstandkoming van de Overeenkomst schriftelijk aan Stiebel Eltron te melden.
3. Stiebel Eltron zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Eén en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Stiebel Eltron het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
5. Indien door Stiebel Eltron of door Stiebel Eltron ingeschakelde derden in het kader van de Overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Afnemer of een door Afnemer aangewezen locatie, draagt de Afnemer kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
6. De Afnemer draagt er voorts zorg voor dat alle gegevens, waarvan Stiebel Eltron aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Afnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Stiebel Eltron worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Stiebel Eltron zijn verstrekt, heeft Stiebel Eltron het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Afnemer in rekening te brengen.
7. Stiebel Eltron is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Stiebel Eltron is uitgegaan van door de Afnemer verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Stiebel Eltron kenbaar behoorde te zijn.

## **Artikel 6. Wijziging van de Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden dan wel de te leveren Producten te wijzigen en/of aan te vullen, zullen Stiebel Eltron en Afnemer tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien Stiebel Eltron en Afnemer overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd en/of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering en/of levering daardoor worden beïnvloed. Stiebel Eltron zal Afnemer zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging en/of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Stiebel Eltron de Afnemer hierover schriftelijk voorafgaand over inlichten.
4. Indien een vast tarief is overeengekomen zal Stiebel Eltron daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit vast tarief tot gevolg heeft.

## **Artikel 7. Levering**

1. De Afnemer draagt het risico van verlies of beschadiging van de door hem bestelde Producten vanaf het moment waarop deze aan de Afnemer juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van de Afnemer of van een door de Afnemer aan te wijzen derden worden gebracht. De levering van de Producten geschied Ex Works (Incoterms® 2020) op het door de Afnemer aangegeven adres, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Indien Stiebel Eltron een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief. Een opgegeven levertijd is dan ook nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Afnemer Stiebel Eltron schriftelijk in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te geven om alsnog na te komen.
3. De Afnemer is verplicht de Producten af te nemen op het moment dat Stiebel Eltron deze bij hem aflevert of doet afleveren, dan wel op het moment waarop deze volgens de Overeenkomst ter beschikking worden gesteld. Leveringen zullen over het algemeen plaatsvinden op werkdagen tussen 08.00 uur en 16.00 uur, tenzij anders overeengekomen.
4. Indien de Afnemer afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is Stiebel Eltron gerechtigd de Producten op te slaan voor rekening en risico van de Afnemer.
5. Blijft de Afnemer ook na sommatie in gebreke om mee te werken aan de inontvangstneming van Producten of nalatig met het verstrekken van noodzakelijke informatie of instructie daartoe, dan kan Stiebel Eltron naar haar keuze hetzij de Producten leveren op een door haar te bepalen tijdstip hetzij de Overeenkomst danwel het nog onuitgevoerde deel van de Overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat een ingebrekestelling is vereist, ontbonden verklaren, onverminderd haar recht op schadevergoeding.
6. Indien de Producten alsnog aan de Afnemer (dienen te) worden bezorgd is Stiebel Eltron gerechtigd eventuele bezorgkosten in rekening te brengen. Deze zullen dan afzonderlijk worden gefactureerd.
7. Indien Stiebel Eltron nadere gegevens of informatie behoeft van de Afnemer in het kader van uitvoering van de Overeenkomst, vangt de levertijd aan nadat Afnemer deze aan Stiebel Eltron ter beschikking heeft gesteld.
8. Stiebel Eltron is gerechtigd de Producten in gedeelten te leveren, tenzij hiervan bij Overeenkomst is afgeweken of aan de deellevering geen zelfstandige waarde toekomt. Stiebel Eltron is gerechtigd het aldus geleverde afzonderlijk te factureren.
9. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, is Stiebel gerechtigd de levering van de onderdelen die tot een volgende fase behoren op te schorten, totdat de Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

## **Artikel 8. Onderzoek en reclamaties**

1. De Afnemer is gehouden de Producten op het moment van (af)levering, doch in ieder geval binnen 7 werkdagen daarna, te (doen) onderzoeken. Daarbij behoort de Afnemer te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van de geleverde Producten overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen, althans voldoet aan de eisen die daaraan in het normale (handels)verkeer gelden.
2. Eventuele zichtbare tekortkomingen dienen door de Afnemer onverwijld aan Stiebel Eltron bekend te worden gemaakt, in ieder geval is de Afnemer verplicht de vervoerder daarvan een aantekening te laten maken op de vrachtbrief of pakbon (die eveneens onverwijld naar Stiebel Eltron moet worden gezonden). Dit om Stiebel Eltron in staat te stellen de gegrondheid en de oorzaak van de tekortkoming te onderzoeken.

3. Indien Afnemer niet uiterlijk binnen 7 werkdagen na voormelde termijn in lid 1 van dit artikel melding heeft gemaakt van discrepantie tussen de afgeleverde Producten en de omschrijving op de pakbon en/of uitwendige gebreken, worden de omschrijving op de pakbon en de afgeleverde Producten geacht met elkaar overeen te stemmen naar aard en aantal en de afgeleverde Producten door Afnemer onvoorwaardelijk te zijn aanvaard.
4. Reclamaties, ongeacht of deze betrekking hebben op door Stiebel gedane of niet-gedane (deel)leveringen of op Stiebel Eltron's facturen, dienen onder nauwkeurige opgave van de aard en omvang van de klacht, te allen tijde (ook) schriftelijk bij Stiebel Eltron te worden ingediend.
5. Indien Afnemer ingevolge het bepaalde in dit artikel tijdig heeft gereclameerd, blijft de Afnemer desalniettemin verplicht tot afname en betaling van de gekochte Producten. Reclamaties geven aan Afnemer niet het recht zijn betalingsverplichting(en) op te schorten. Wenst de Afnemer gebrekkige Producten te retourneren, dan geschiedt zulks uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Stiebel Eltron, op de wijze zoals door Stiebel Eltron aangegeven en conform haar retourbeleid zoals te vinden in Bijlage 1 van deze algemene voorwaarden. Het verlenen van vorenbedoelde toestemming impliceert niet de erkenning dat de klacht gerechtvaardigd is. De kosten (servicekosten, werkloon en/of voorrijkosten) gerelateerd aan het retourneren van de Producten zijn voor rekening van de Afnemer, tenzij onderzoek van Stiebel Eltron heeft uitgewezen dat de onderhavige Producten gebrekkig waren.
6. In geval van een gerechtvaardigde reclamatie kan Stiebel Eltron naar haar keuze overgaan tot het kosteloos herstellen van de tekortkoming c.q. het gebrek (tenzij dit door de ontstane vertraging voor de Afnemer onacceptabel is), dan wel overgaan tot vervanging van de gebrekkige Producten door (andere) Producten conform de Overeenkomst. Indien zulks onmogelijk is, zal Stiebel Eltron, uitsluitend ingeval van een gerechtvaardigde reclamatie, de Producten terugnemen onder voorwaarde van teruggave van de koopprijs aan de Afnemer. De kosten (servicekosten, werkloon en/of voorrijkosten) gerelateerd aan het terugnemen van de Producten zijn te allen tijde voor rekening van de Afnemer, tenzij onderzoek van Stiebel Eltron heeft uitgewezen dat de onderhavige Producten gebrekkig waren.

## **Artikel 9. Vergoedingen, prijs en kosten**

1. De door Stiebel Eltron gehanteerde prijzen zijn exclusief btw en eventuele andere (overheids)heffingen, alsmede eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
2. Indien Stiebel Eltron met de Afnemer een vaste verkoopprijs is overeengekomen, is Stiebel Eltron niettemin gerechtigd tot verhoging van de prijs in de gevallen als in dit artikel vernoemd.
3. Stiebel Eltron mag prijsstijgingen doorberekenen, indien Stiebel Eltron kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding/offerte en uitvoering van de Overeenkomst significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijvoorbeeld wisselkoersen, lonen, grondstoffen, vrachttarieven, halffabricaten of verpakkingsmateriaal.
4. Indien de prijsstijging meer dan 10% bedraagt, is de Afnemer gerechtigd de Overeenkomst binnen 8 dagen na de daartoe strekkende kennisgeving te ontbinden, tenzij deze prijsstijging het gevolg is van een wijziging in de Overeenkomst of voortvloeit uit een bevoegdheid daartoe ingevolge de wet.

## **Artikel 10. Betaling**

1. Betaling dient te geschieden uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door Stiebel Eltron aan te geven wijze, in de valuta waarin is gefactureerd. Bezwaren tegen (de hoogte van) de facturen, of nalatigheid ter zake het afnemen van Producten door Afnemer schorten de betalingsverplichting van de Afnemer niet op. Ter zake het voorgaande wordt nadrukkelijk verwezen naar het bepaalde in artikel 5 lid 2 van deze algemene voorwaarden.
2. Indien de Afnemer in gebreke blijft in de betaling binnen vorenbedoelde termijn van 30 dagen, dan is de Afnemer van rechtswege in verzuim. Afnemer is alsdan de wettelijke handelsrente, zoals bedoeld in artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek, verschuldigd over het opeisbare bedrag. Deze rente zal worden berekend vanaf het moment dat de Afnemer in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Afnemer zijn de vorderingen van Stiebel Eltron op de Afnemer onmiddellijk opeisbaar.
4. Afnemer is nimmer gerechtigd (pretense) vordering(en) op Stiebel Eltron te verrekenen met schulden aan Stiebel Eltron.
5. Stiebel Eltron heeft het recht de door de Afnemer gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.
6. Indien de Afnemer in gebreke of in verzuim is in de (tijds) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Afnemer. In ieder geval is de Afnemer in het geval van een geldvordering incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten.
7. Indien Stiebel Eltron hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding door Afnemer in aanmerking. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de Afnemer.

## **Artikel 11. Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle door Stiebel Eltron geleverde Producten blijven eigendom van Stiebel Eltron, totdat de Afnemer alle (betalings)verplichtingen uit de met Stiebel gesloten Overeenkomst is nagekomen, alsmede de in artikel 10.6 en 10.7 bedoelde bedragen volledig aan Stiebel Eltron heeft voldaan.
2. De Afnemer is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende Producten te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren. De Afnemer is voorts niet bevoegd de geleverde Producten, zolang deze nog niet volledig betaald zijn, op een zodanige wijze te plaatsen dat deze hun zelfstandigheid verliezen.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, (voorlopige) surseance van betaling of een schuldenregeling door Afnemer wordt aangevraagd of verleend of enige (betalings)regeling met de schuldeisers van Afnemer wordt getroffen of indien het faillissement van Afnemer wordt aangevraagd of Afnemer failliet wordt verklaard, is de Afnemer verplicht Stiebel Eltron zo snel als redelijkerwijs mogelijk daarvan op de hoogte te stellen.
4. De Afnemer verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.
5. Afnemer zal op eerste schriftelijke verzoek van Stiebel Eltron voldoende zekerheid stellen voor de volledige nakoming van al zijn (betalings)verplichtingen jegens Stiebel Eltron.

6. Door Stiebel Eltron geleverde Producten, die krachtens het in lid 1 van dit artikel bepaalde onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen door de Afnemer slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.
7. Voor het geval dat Stiebel Eltron zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Afnemer reeds nu voor alsdan onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan Stiebel Eltron of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Stiebel Eltron zich bevinden en die Producten mede terug te nemen.
8. De Afnemer die handelt in strijd met het bepaalde in dit artikel, verbeurt ten gunste van Stiebel Eltron, zonder dat daarvoor een aankondiging of ingebrekestelling noodzakelijk is, een direct opeisbare boete voor elke overtreding, een en ander onverminderd het recht van Stiebel Eltron om van de Afnemer vergoeding van de geleden en nog te lijden schade te vorderen. De boete is gelijk aan tweemaal de waarde (exclusief btw) van de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten.

## **Artikel 12. Garantie**

1. Stiebel Eltron garandeert dat de te leveren Producten voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan kunnen worden gesteld en vrij zijn van welke gebreken dan ook.
2. De door Stiebel Eltron verstrekte garantie terzake een Product is beperkt tot die, die door de producent van de Product daartoe wordt verstrekt. In geval van herstel, geldt dit uitdrukkelijk ook voor het gedeelte van het Product dat hersteld is. Stiebel Eltron verstrekt op eerste verzoek van de Afnemer de door de betreffende producent van het Product verstrekte garanties.
3. De door Stiebel Eltron verstrekte garantie met betrekking tot de Producten is voorts beperkt tot eventuele tekortkomingen, die binnen 24 maanden na aflevering aan de Afnemer aan het licht zijn gekomen. Ingeval van professioneel of daarmee gelijk te stellen gebruik, is de garantie terzake de Producten echter beperkt tot 12 maanden na aflevering.
4. De garantieaanspraak met betrekking tot de Producten vervalt indien de tekortkoming niet binnen twee maanden na vaststelling daarvan door de Afnemer aan Stiebel Eltron is gemeld.
5. Indien de te leveren Producten niet voldoen aan vorenbedoelde garanties, zal Stiebel Eltron het Product binnen redelijke termijn na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving terzake van het gebrek door de Afnemer, indien retournering redelijkerwijze niet mogelijk is, naar haar keuze vervangen of zorgdragen voor herstel. In geval van vervanging verbindt de Afnemer zich reeds nu het te vervangen Product aan Stiebel Eltron te retourneren en de eigendom daarvan aan Stiebel Eltron te verschaffen. Ingeval van herstel is Stiebel Eltron niet verplicht een vervangend Product aan de Afnemer ter beschikking te stellen. De kosten (servicekosten, werkloon en/of voorrijkosten) voor Stiebel Eltron om van en naar de plaats van vorenbedoelde vervanging of herstel van het Product te komen en te gaan zijn voor rekening van de Afnemer, tenzij onderzoek van Stiebel Eltron heeft uitgewezen dat de onderhavige Producten gebrekkig waren.

6. De in dit artikel genoemde garantie geldt niet, indien:
  - > de Afnemer of een niet door Stiebel Eltron aangewezen derde de Producten onoordeelkundig, onzorgvuldig, onjuist of oneigenlijk gebruikt of in gebruik heeft genomen, behandelt of onderhoudt;
  - > een tekortkoming aan de Producten is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig, onzorgvuldig, onjuist of oneigenlijke aansluiting of installatie van de Producten door de Afnemer of een niet door Stiebel Eltron aangewezen derde;
  - > de Afnemer of een niet door Stiebel Eltron aangewezen derde (zelf) wijzigingen heeft aangebracht dan wel getracht heeft aan te brengen aan de Producten;
  - > de Afnemer of een niet door Stiebel Eltron aangewezen derde de Producten heeft aangewend voor doeleinden waarvoor het Product niet bestemd is dan wel de Producten overmatig belast of blootstelt aan extreme (weers)omstandigheden;
  - > de Afnemer niet de algemene veiligheidsmaatregelen in acht heeft genomen, waaronder onder meer wordt verstaan het niet toepassen en/of onjuist gebruiken van filters, magneetfilters en/of systeemveiligheidsmaatregelen etc.
  - > er sprake is van normale slijtage van de Producten;
  - > het typeplaatje op het Product onleesbaar is geworden, tenzij Afnemer kan aantonen dat dit niet aan haar te wijten is.
7. De kosten van het opsporen en herstellen van tekortkomingen die op grond van het vorige lid van dit artikel niet door de garantie van Stiebel Eltron gedekt worden, zullen aan de Afnemer tegen de geldende tarieven in rekening gebracht worden.
8. Uitgevoerde reparaties, al dan niet onder garantie, hebben nimmer een verlenging van de garantieperiode tot gevolg, dan wel een aanspraak op verlengde garantie.
9. Het recht op garantie vervalt bij de gevolgen van overbelasting, bevriezing, het niet uitvoeren van voorgeschreven onderhoud, verwaarlozing, vandalisme, onderdelen welke vallen onder normale gebruiksslijtage, alsmede indien het toestel wordt blootgesteld aan agressieve omgevingslucht, agressieve dampen, gassen, agressief leidingwater of antifrogeen dan wel blikseminslag, overspanning, inductie en van buiten komende oorzaken.

## **Artikel 13. Service en reparaties**

1. De Afnemer dient haar afnemers (installateurs) de verplichting op te leggen om aan elk Product, die door laatst bedoelden aan derden is verkocht, de garantie/service-werkzaamheden te verrichten, welke Stiebel Eltron in deze algemene voorwaarden aan de Afnemer heeft verstrekt.
2. De Afnemer dient in dat verband haar afnemers (installateurs) uiterlijk vóór of bij het sluiten van hun overeenkomst uitdrukkelijk in kennis te stellen van de inhoud van deze algemene voorwaarden en de daarin vervatte garantievoorwaarden.
3. Aan de garanties zoals vervat in deze voorwaarden kunnen door afnemers (installateurs) van de Afnemer slechts rechten worden ontleend, indien zij die garantievoorwaarden uitdrukkelijk hebben aanvaard en/of onder de conditie, dat de afnemers (installateurs) van de Afnemer alle garantievoorwaarden zoals vervat in deze algemene garantievoorwaarden hebben nageleefd.
4. Indien de afnemers (installateurs) van de Afnemer alle garantievoorwaarden zoals vervat in deze algemene voorwaarden hebben nageleefd, zal Stiebel Eltron de door hun daartoe gemaakte kosten (van vervanging of herstel) vergoeden. Dit tegen de tarieven, die door Stiebel Eltron zullen worden vastgesteld en/of gewijzigd, tijdig schriftelijk bekend zullen worden gemaakt en welke geacht worden onderdeel uit te maken van deze algemene voorwaarden.



## **Artikel 14. Beëindiging en ontbinding**

1. Stiebel Eltron is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving geheel of gedeeltelijk te beëindigen, dan wel te ontbinden indien;
  - > de Afnemer tekortschiet in één van haar (wezenlijke) verplichtingen onder de Overeenkomst en na daartoe schriftelijk te zijn gesommeerd niet alsnog binnen twee weken haar tekortkoming(en) zuivert, of
  - > na het sluiten van de Overeenkomst Stiebel Eltron ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Afnemer de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Afnemer slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt, of
  - > De Afnemer bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is. Zodra zekerheid is gesteld, vervalt de bevoegdheid tot opschorting, tenzij deze voldoening daardoor onredelijk is vertraagd, of
  - > de Afnemer surséance van betaling aanvraagt, regelingen treft ten bate van crediteuren, in staat van faillissement wordt verklaard of een verzoekschrift daartoe niet binnen 15 werkdagen na het indienen daarvan is ingetrokken, of
  - > er ten laste van de andere Partij executoriaal (derden)beslag wordt gelegd of een conservatoir beslag ten laste van de andere Partij niet binnen 30 dagen na beslaglegging is opgeheven, of
  - > de Afnemer wordt ontbonden, de controle over haar activiteiten verliest, haar werkzaamheden beëindigt, dan wel aanzienlijk vermindert of een besluit neemt tot ontbinding, beëindiging of liquidatie.
2. Voorts is Stiebel Eltron bevoegd de Overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geleverd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Stiebel Eltron op de Afnemer onmiddellijk opeisbaar. Indien Stiebel Eltron de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
4. Stiebel Eltron behoudt steeds het recht om schadevergoeding te eisen.
5. Indien Stiebel Eltron aan Afnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst Producten ter beschikking heeft gesteld, is Afnemer gehouden het aldus geleverde uiterlijk binnen 14 dagen nadat de Overeenkomst is ontbonden deze in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de Afnemer deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van Afnemer.
6. Indien Afnemer, om welke reden dan ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de in lid 5 van dit artikel genoemde verplichting, heeft Stiebel Eltron het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op Afnemer te verhalen.

## **Artikel 15. Aansprakelijkheid**

1. Indien door Stiebel geleverde Producten gebrekkig zijn, is de aansprakelijkheid van Stiebel Eltron jegens Afnemer beperkt tot hetgeen in deze voorwaarden in artikel 12 onder “Garanties” is geregeld.

2. Aansprakelijkheid van Stiebel Eltron wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Afnemer Stiebel Eltron binnen 7 dagen nadat zij op de hoogte van de tekortkoming is gekomen, deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Stiebel Eltron ook na die termijn in de nakoming van haar verplichtingen toerekenbaar tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten.
3. Indien Stiebel Eltron aansprakelijk is voor directe schade, dan is de totale aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het factuurbedrag, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, althans tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van Stiebel Eltron te verstrekken uitkering.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - > De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - > Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
5. Stiebel Eltron is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en/of subsidies en schade door bedrijfsstagnatie.
6. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Stiebel Eltron of haar ondergeschikten.
7. De Afnemer vrijwaart Stiebel Eltron, danwel zal haar schadeloos stellen, voor alle kosten en schade waarin Stiebel Eltron mocht vervallen doordat derden een vordering op Stiebel Eltron instellen ter zake van enig feit, waarvoor aansprakelijkheid jegens de Afnemer in deze algemene voorwaarden is uitgesloten.
8. Alle bedingen betreffende de uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid van Stiebel Eltron alsmede betreffende de vrijwaring van Stiebel Eltron voor aanspraken van derden, zijn mede bedongen ten behoeve van degenen die in dienst zijn van Stiebel Eltron als van derden voor wier handelen dan wel nalaten Stiebel Eltron aansprakelijk kan zijn.

## **Artikel 16. Overmacht**

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, elke omstandigheid buiten de macht van een der partijen, waardoor de nakoming van (het betreffende deel van) haar verplichtingen jegens de andere partij wordt verhinderd, vertraagd of economisch onmogelijk gemaakt, waardoor de nakoming van deze verplichtingen redelijkerwijs niet van die partij kan worden verlangd. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, oorlogsgevaar, oorlog, oproer, molest, stakingen, boycot, bedrijfsstoringen, storingen in verkeer of vervoer, storingen in (data)netwerken, overheidsmaatregelen, grondstoffenschaarste, natuurrampen, epidemieën, pandemieën, brand, atoomkernreacties, machinebreuk en anderszins alle omstandigheden, zoals overmacht van toeleveranciers, waaronder gehele of gedeeltelijke nakoming van de Overeenkomst naar redelijkheid en billijkheid niet kan worden gevergd.
3. Stiebel Eltron heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Stiebel Eltron haar verbintenis had moeten nakomen.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zoveel Stiebel Eltron ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Stiebel Eltron gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Afnemer is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijk Overeenkomst.

## **Artikel 17. Intellectuele of industriële eigendom**

1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom, waaronder onder meer maar niet uitsluitend auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, naburige rechten, rechten tot bescherming van prestaties, databankrechten, knowhow, data etc., op alle Producten, programmatuur, apparatuur of andere materialen (bijv: ontwerpen, rapporten, tekeningen offertes, analyses, documenten etc.) die door Stiebel Eltron aan de Afnemer worden geleverd of op welke wijze dan ook ter beschikking worden gesteld, berusten uitsluitend bij Stiebel Eltron of diens licentiegevers, en Afnemer verkrijgt daarvoor slechts de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden uitdrukkelijk worden toegekend, een en ander tenzij in een door Stiebel Eltron en Afnemer ondertekend schriftelijk stuk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Het is de Afnemer niet toegestaan veranderingen in of aan de Producten aan te brengen, tenzij dit uit de aard van het geleverde volgt of schriftelijk anders is overeengekomen.
3. De Afnemer vrijwaart Stiebel Eltron voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele en industriële eigendom op door de Afnemer verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt.

## **Artikel 18. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

1. Op elke Overeenkomst tussen Stiebel Eltron en Afnemer is Nederlands recht van toepassing. Toepassing van het Weens Koopverdrag is overeenkomstig artikel 6 van dat verdrag uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Alle geschillen welke tussen Stiebel Eltron en Afnemer mochten ontstaan voortvloeiende uit of in verband met (de uitvoering van) een tussen Stiebel Eltron en Afnemer gesloten overeenkomst, alsmede in verband met deze voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de rechtbank Oost-Brabant. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## **Artikel 19. Wijziging en vindplaats van de voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel voor Oost-Brabant te 's-Hertogenbosch.
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst.
3. Stiebel Eltron is gerechtigd om deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal Stiebel Eltron Afnemer tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen de kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste 14 dagen zitten.

# STIEBEL ELTRON

## BIJLAGE 1 – Retourbeleid Stiebel Eltron Nederland B.V.

- > Aanvragen t.b.v. retourverzoek graag via onze online portal.
- > Doorlooptermijn afhandeling retourverzoek <14 werkdagen na aanvraag.
- > Het formulier dient correct, volledig en naar waarheid ingevuld te worden.  
Bij een onjuist of niet volledig ingevuld formulier kan de aanvraag niet in behandeling worden genomen.
- > Retourgoederen dienen te allen tijde degelijk verpakt te worden en voorzien zijn van de verstrekte documentatie.  
Let wel, restitutie van retourgoederen welke beschadigd worden ontvangen, is niet aan de orde.
- > Goederen zonder RMA-referentie worden niet in behandeling genomen.

	Vergoeding productwaarde	Transport / vrachtkosten	Opmerking
<b>Foutieve levering</b>			
Verkeerd artikel geleverd, wat aan STIEBEL ELTRON Nederland toe te wijzen is, gemeld binnen 14 werkdagen na goederenontvangst	100%	STIEBEL ELTRON	De geleverde goederen wijken af t.o.v. de bestelde goederen uit de inkooporder.
<b>Schade</b>			
Direct zichtbare schade aan goederen tijdens goederenontvangst.	100%	STIEBEL ELTRON	Bij weigering van goederen dient de schade en weigering geregistreerd te worden door zowel vervoerder als de ontvanger.
Niet zichtbare schade gemeld binnen 14 werkdagen na goederenontvangst.	n.t.b.	STIEBEL ELTRON	Goederen worden na retourname en o.b.v. beoordeling wel/niet gecrediteerd.
Niet zichtbare schade gemeld na 14 werkdagen na goederenontvangst.	0%	Opdrachtgever	Goederen worden na retourname en o.b.v. beoordeling niet gecrediteerd.
<b>Retourlevering</b>			
Retourverzoek, mits binnen 1 maand na goederenontvangst aangevraagd.	90% van de netto factuurwaarde, met minimum netto productwaarde a €500,-	Opdrachtgever	Retourname mogelijk na overleg met STIEBEL ELTRON Nederland en uitdrukkelijke toestemming. Er bestaat vanuit STIEBEL ELTRON Nederland geen retournameverplichting. Vereisten: actueel en ongebruikt product (conform geldige prijslijst) in originele en onbeschadigde verpakking, geschikt voor wederverkoop. Let wel, spareparts zijn uitgesloten van retourname.
Retourverzoek, mits binnen 2-3 maanden na goederenontvangst aangevraagd.	80% van de netto factuurwaarde, met minimum netto productwaarde a €500,-	Opdrachtgever	
Retourverzoek, mits binnen 4-6 maanden na goederenontvangst aangevraagd.	50% van de netto factuurwaarde, met minimum netto productwaarde a €500,-	Opdrachtgever	