

**ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN VOOR CONSUMENTEN
NEFIT / BOSCH THERMOTECHNIEK B.V.****Inhoudsopgave:**

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Toepasselijkheid
- Artikel 3 - Het aanbod
- Artikel 4 - De Overeenkomst
- Artikel 5 - Herroepingsrecht
- Artikel 6 - Verplichtingen van de Consument tijdens de Bedenktijd
- Artikel 7 - Uitoefening van het Herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan
- Artikel 8 - Verplichtingen van BOSCH bij herroeping
- Artikel 9 - Uitsluiting Herroepingsrecht
- Artikel 10 - De prijs
- Artikel 11 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 12 - Levering en uitvoering
- Artikel 13 - Eigendom
- Artikel 14 - Aansprakelijkheid
- Artikel 15 - Duurovereenkomst: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 16 - Betaling
- Artikel 17 - Klachtenregeling
- Artikel 18 - Geschillen
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 - Privacy

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een Overeenkomst waarbij de Consument producten, Digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een Overeenkomst en deze zaken, Digitale inhoud en/of diensten door BOSCH worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en BOSCH;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn Herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een Overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of Digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de Consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de Consument om binnen de Bedenktijd af te zien van de Overeenkomst;
9. **BOSCH:** de rechtspersoon die producten, (toegang tot) Digitale inhoud en/of diensten op afstand of buiten de verkooppriimte aan Consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst:** (i) een Overeenkomst op afstand waaronder wordt verstaan een Overeenkomst die tussen BOSCH en de Consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, Digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de Overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand en (ii) een Overeenkomst buiten de verkooppriimte, waaronder wordt verstaan iedere Overeenkomst tussen BOSCH en de Consument, die:
1°. wordt gesloten in gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van BOSCH en de Consument op een andere plaats dan de verkooppriimte van BOSCH of waarvoor door de Consument een aanbod is gedaan onder dezelfde omstandigheden;

2°. wordt gesloten in de verkoopruimte van BOSCH of met behulp van een middel voor communicatie op afstand, onmiddellijk nadat de Consument persoonlijk en individueel is aangesproken op een plaats die niet de verkoopruimte van BOSCH is, in gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van BOSCH en de Consument; of

3°. wordt gesloten tijdens een excursie die door BOSCH is georganiseerd met als doel of effect de promotie en de verkoop van zaken of diensten aan de Consument;;

11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese Modelformulier voor herroeping;

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van BOSCH en op elke tot stand gekomen Overeenkomst tussen ondernemer en Consument.
2. Voordat de Overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal BOSCH voordat de Overeenkomst wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij BOSCH zijn in te zien en dat zij op verzoek van de Consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de Overeenkomst elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de Overeenkomst gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de Consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een Duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van Overeenkomstige toepassing en kan de Consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 3 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, Digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Consument mogelijk te maken. Als BOSCH gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of Digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden BOSCH niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 4 - De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de Consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt BOSCH onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door BOSCH is bevestigd, kan de Consument de Overeenkomst ontbinden.
3. Indien de Overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft BOSCH passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de Consument elektronisch kan betalen, zal BOSCH daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. BOSCH kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Indien BOSCH op grond van dit onderzoek

- goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. BOSCH zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of Digitale inhoud aan de Consument de volgende informatie, schriftelijk of, indien de Consument hiermee instemt in geval van een Overeenkomst buiten de verkooppriimte, op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een Duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van BOSCH waar de Consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Consument van het Herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het Herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of Digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de Overeenkomst;
 - e. de vereisten voor opzegging van de Overeenkomst indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - f. indien de Consument een Herroepingsrecht heeft, het Modelformulier voor herroeping.
 6. In geval van een Duurovereenkomst is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 5 - Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De Consument kan een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een Bedenktijd van minimaal 14 Dagen zonder opgave van redenen ontbinden. BOSCH mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde Bedenktijd gaat in op de Dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de Dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. BOSCH mag, mits hij de Consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de Dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - c. bij Overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de Dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en Digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De Consument kan een dienstenovereenkomst en een Overeenkomst voor levering van Digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 Dagen zonder opgave van redenen ontbinden. BOSCH mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde Bedenktijd gaat in op de Dag die volgt op het sluiten van de Overeenkomst.

Artikel 6 - Verplichtingen van de Consument tijdens de Bedenktijd

1. Tijdens de Bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De Consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De Consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als BOSCH hem niet voor of bij het sluiten van de Overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 7 - Uitoefening van het Herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan

1. Als de Consument gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenkttermijn door middel van het Modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan BOSCH.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 Dagen vanaf de Dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de Consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) BOSCH. Dit hoeft niet als BOSCH heeft aangeboden het product zelf af te halen. De Consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de Bedenktijd is verstreken.
3. De Consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door BOSCH verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het Herroepingsrecht ligt bij de Consument.
5. De Consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als BOSCH niet heeft gemeld dat de Consument deze kosten moet dragen of als BOSCH aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de Consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst aanvangt tijdens de Bedenktijd, is de Consument BOSCH een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door BOSCH is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. Als de Consument gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, worden alle Aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 8 - Verplichtingen van BOSCH bij herroeping

1. Als BOSCH de melding van herroeping door de Consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. BOSCH vergoedt alle betalingen van de Consument, inclusief eventuele leveringskosten door BOSCH in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 Dagen volgend op de Dag waarop de Consument hem de herroeping meldt. Tenzij BOSCH aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de Consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. BOSCH gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Consument heeft gebruikt, tenzij de Consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Consument.
4. Als de Consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft BOSCH de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 9 - Uitsluiting Herroepingsrecht

BOSCH kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het Herroepingsrecht, maar alleen als BOSCH dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop BOSCH geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
 - b. de Consument heeft verklaard dat hij zijn Herroepingsrecht verliest zodra BOSCH de Overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
3. Volgens specificaties van de Consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
4. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
5. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
6. De levering van Digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

- a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
- b. de Consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn Herroepingsrecht verliest.

Artikel 10 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan BOSCH producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar BOSCH geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 11 - Nakoming Overeenkomst en extra garantie

1. BOSCH staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. De op de leveringsbon vermeldde dagtekening geldt als ingangsdatum voor de garantie. Indien overeengekomen staat BOSCH er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door BOSCH, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de Overeenkomst tegenover BOSCH kan doen gelden indien BOSCH is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van BOSCH, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de Consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst.
4. Indien binnen de garantietermijn een klacht gegrond is, komen de voorrij- en/of verzendkosten voor rekening van BOSCH. Bij een ongegronde klacht komen de gemaakte kosten voor rekening van de Consument.
5. Indien een klacht gegrond is, beslist BOSCH of het product (gedeeltelijk) gerepareerd wordt of (gedeeltelijk) wordt vervangen.
6. Er kan geen aanspraak worden gemaakt op de garantie:
 - a. bij beschadiging door opzet, of door nalatigheid;
 - b. bij onoordeelkundig gebruik of nalatig onderhoud;
 - c. bij normale slijtage en/of natuurlijke werking van het materiaal;
 - d. bij beschadiging door het niet of niet juist in acht nemen van de gebruiksaanwijzing;
 - e. bij schade als gevolg van bevriezing, brand, blikseminslag, diefstal, verduistering of reparatie door derden.

Artikel 12 - Levering en uitvoering

1. BOSCH zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument aan BOSCH kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 Algemene voorwaarden is vermeld, zal BOSCH geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 Dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Consument hiervan uiterlijk 30 Dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Consument heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal BOSCH het bedrag dat de Consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij BOSCH tot het moment van bezorging aan de Consument of een vooraf aangewezen en aan BOSCH bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 13 - Eigendom en risico

1. BOSCH behoudt de eigendom van de producten tot volledige betaling van deze producten. De producten zullen onder het risico van de Consument vallen vanaf hun levering.
2. Zolang de eigendom van de producten niet is overgegaan naar de Consument, (a) mag de Consument de verpakking van de producten niet vernietigen; (b) moet de Consument de producten in perfecte staat in stand houden en verzekeren.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

1. Bosch is niet aansprakelijk voor schade, tenzij deze schade Bosch kan worden toegerekend. Evenmin is Bosch aansprakelijk voor schade als gevolg van een onrechtmatige daad jegens de Consument, tenzij de betreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Bosch.
2. In geen geval is Bosch aansprakelijk voor bedrijfs-, gevolg- en/of indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot winst- en omzetsderving, gemist rendement en immateriële schade, van de Consument. Bosch is evenmin aansprakelijk voor schade die toegerekend kan worden aan een handelen of nalaten van de Consument of een door de Consument ingeschakelde derde.
3. Onverminderd het hiervoor bepaalde is de aansprakelijkheid van Bosch in alle gevallen beperkt tot een bedrag van maximaal de hoogte van de overeengekomen prijs voor het product/dienst.
4. Het bepaalde in lid 1 tot en met 3 laat de rechten voortvloeiend uit de wetgeving inzake product-aansprakelijkheid onverlet.
5. Daar waar de aansprakelijkheid door Bosch uitgesloten of beperkt is, geldt dit ook voor eventuele persoonlijke aansprakelijkheid van werknemers, medewerkers, vertegenwoordigers en agenten van Bosch.

Artikel 15 - Duurovereenkomst: duur, opzegging en verlenging*Opzegging:*

1. De Consument kan een Overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De Consument kan een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De Consument kan de in de vorige leden genoemde Overeenkomsten:
 - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als BOSCH voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

4. Een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. Een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de Consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

Artikel 16 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de Overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de Consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 Dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 Dagen na het sluiten van de Overeenkomst. In geval van een Overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt

deze termijn aan op de Dag nadat de Consument de bevestiging van de Overeenkomst heeft ontvangen.

2. Bij de verkoop van producten aan Consumenten mag de Consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de Consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan BOSCH te melden.
4. Indien de Consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door BOSCH is gewezen op de te late betaling en BOSCH de Consument een termijn van 14 Dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-Dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is BOSCH gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. BOSCH kan ten voordele van de Consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 17 - Klachtenregeling

1. BOSCH beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht Overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij BOSCH via consumentenservice@nefit.nl.
3. Bij BOSCH ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 Dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door BOSCH binnen de termijn van 14 Dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling. De Consument kan zijn klacht ook melden via het ODR platform van de Europese commissie via <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Artikel 18 - Geschillen

1. Op Overeenkomsten tussen BOSCH en de Consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van de bepalingen betreffende rechtsconflicten en de UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG).
2. Elk geschil voortvloeiende uit de tussen partijen gesloten Overeenkomsten, met inbegrip van de invordering van het verschuldigde, zal voor de bevoegde rechter te Utrecht aanhangig worden gemaakt, zulks onverminderd de mogelijkheid tot het verzoeken van een voorlopige voorziening in kort geding aan de Voorzieningenrechter.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de Consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een Duurzame gegevensdrager.

Artikel 20 - Privacy

1. BOSCH respecteert de privacy van alle Consumenten en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die de Consument BOSCH verschaft (o.a. via zijn/haar gebruikersprofiel) vertrouwelijk wordt behandeld en volgens de wettelijke voorschriften worden verwerkt. BOSCH gebruikt deze gegevens om de Overeenkomst zo snel en gemakkelijk mogelijk te laten verlopen. Voor het overige zal BOSCH deze gegevens uitsluitend gebruiken mits toestemming van de Consument is

ontvangen. BOSCH zal deze persoonlijke gegevens niet aan derden verkopen en zal deze uitsluitend aan derden ter beschikking stellen die zijn betrokken bij het uitvoeren van de Overeenkomst.

2. BOSCH wenst er de Consument op te wijzen dat hij/zij het recht heeft op inzage in deze gegevens met het zicht op verbetering, en dat hij/zij steeds het recht heeft er de verwijdering van te vragen, in de mate en onder voorbehoud dat deze gegevens niet (meer) noodzakelijk zouden zijn voor de behandeling van eventuele Overeenkomsten met de Consument.
3. Dergelijke vraag tot inzage, verbetering en/of verwijdering van persoonlijke gegevens kan eenvoudigweg schriftelijk gebeuren, vergezeld van een kopie van het identiteitsbewijs, per E-mail op volgend adres: consument@nefit.nl

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de Overeenkomst wilt herroepen)

Wanneer u de Overeenkomst wilt herroepen dan dient u minimaal vier dagen voor de geplande installatiedatum, onderstaand formulier terug te zenden aan Nefit:

Dit kan per email via mijnbestelling@nefit.nl of per post naar onderstaand adres:

Nefit
T.a.v. afdeling CSU-I
Postbus 3
7400 AA Deventer.

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze Overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*
de levering van de volgende Digitale inhoud: [aanduiding Digitale inhoud]*
de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,
herroept/herroepen*
- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam Consument(en)]
- [Adres Consument(en)]
- [Handtekening Consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

SPECIFIEKE VOORWAARDEN VOOR INSTALLATIEWERKZAAMHEDEN BIJ CONSUMENTEN**Inhoudsopgave:**

- Artikel 1 - Aanvullende begripsomschrijvingen
- Artikel 2 - Toepasselijkheid Specifieke voorwaarden
- Artikel 3 - Identiteit Bosch
- Artikel 4 - Omvang van de Installatiewerkzaamheden
- Artikel 5 - Verplichtingen Bosch
- Artikel 6 - Verplichtingen van de Consument
- Artikel 7 - Beëindiging van de Installatiewerkzaamheden in onvoltooide staat
- Artikel 8 - Onvoorziene omstandigheden
- Artikel 9 - Overmacht
- Artikel 10 - Oplevering
- Artikel 11 - Garantie
- Artikel 12 - Betaling
- Artikel 13 - Uitsluiting Herroepingsrecht
- Artikel 14 - Overige bepalingen

Artikel 1 - Aanvullende begripsomschrijvingen.

De in de Algemene voorwaarden gehanteerde begrippen hebben in deze Specifieke voorwaarden dezelfde betekenis. In aanvulling daarop wordt in deze Specifieke voorwaarden verstaan onder:

- **Algemene voorwaarden:** de algemene verkoopvoorwaarden voor consumenten van BOSCH;
- **Deelnemersvoorwaarden:** de deelnemersvoorwaarden waarmee de Consument akkoord is gegaan bij het invullen van gegevens op de website welkombijnefit.nl
- **Werkdocument:** het digitale werkdocument waarin alle informatie aangaande de Installatiewerkzaamheden (zoals o.a. de voortgang van de Installatiewerkzaamheden, eventueel Meerwerk en oplevering) worden bijgehouden en dat de door Bosch of de Installateur en de Consument wordt ondertekend.
- **Installateur:** landelijk erkend installatiebedrijf in overeenstemming met de regeling voor de erkenning van: elektrotechnisch installateur (REI 1994) en/of gas technisch installateur (REG 1994) en/of water (REW 1994) en/of erkend STEK installateur, welke Installatiewerkzaamheden in opdracht van BOSCH uitvoert.
- **Installatiewerkzaamheden:** de werkzaamheden ten behoeve van de plaatsing en inbedrijfstelling van het Toestel die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden uitgevoerd.
- **Meerwerk:** werkzaamheden die buiten de Overeenkomst vallen, maar wel noodzakelijk zijn om uitvoering te kunnen geven aan de Overeenkomst.
- **Specifieke voorwaarden:** deze specifieke voorwaarden;
- **Toestel:** een apparaat ten behoeve van verwarming, en/of warm-waterbereiding van het merk BOSCH/Nefit/Buderus inclusief toebehoren zoals omschreven in de Overeenkomst.

Artikel 2 - Toepasselijkheid Specifieke voorwaarden

1. Deze Specifieke voorwaarden zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, waarbij Installatiewerkzaamheden deel uitmaken van de Overeenkomst. Zij zijn een aanvulling op:
 - a. de Algemene voorwaarden;
 - b. Deelnemersvoorwaarden;die beide ook volledig van toepassing zijn en met deze Specifieke voorwaarden samen één geheel vormen.
2. In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de bepalingen van deze Specifieke voorwaarden boven die van de Algemene voorwaarden of de Deelnemersvoorwaarden.

Artikel 3 - Identiteit van BOSCH

Naam en rechtsvorm: Bosch Thermotechniek B.V.
Handelend onder de naam/namen: Bosch, Nefit en Buderus
Geografisch adres: Zweedsestraat 1, 7418 BG Deventer
Postadres: Postbus 3, 7400 AA Deventer
Telefoonnummer: 0570-602 602
E-mailadres: consument@nefit.nl

Internetsite: www.nefit.nl
Handelsregister: 38021061
BTW-codenummer: NL003808695B01

Artikel 4 - Omvang van de Installatiewerkzaamheden

1. De Installatiewerkzaamheden zijn, met inachtneming van het bepaalde in dit artikel, inbegrepen in de Overeenkomst en dienen uitsluitend door Bosch of de Installateur plaats te vinden. De Installatiewerkzaamheden omvatten de volgende werkzaamheden:
 - het (eventueel) verwijderen van het bestaande toestel, het plaatsen van het Toestel en het waterzijdig en gaszijdig aansluiten hiervan (tot maximaal 1 meter van het Toestel).
 - het plaatsen of vervangen van een inlaatcombinatie (tot maximaal 1 meter van het Toestel).
 - het plaatsen of vervangen van een gaskraan (tot maximaal 1 meter van het Toestel).
 - het plaatsen of vervangen van een rookgasafvoer systeem incl. dakdoorvoer en benodigde beugels (tot maximaal 1 meter van het Toestel).
 - het plaatsen of vervangen van een overstortventiel (tot maximaal 1 meter van het Toestel).
 - het plaatsen of vervangen van een expansievat (tot maximaal 1 meter van het Toestel en plaatsen op expansievat beugel).
2. Indien bij het uitvoeren van de Installatiewerkzaamheden blijkt dat Meerwerk noodzakelijk is, zullen de Consument en BOSCH of de Installateur hierover in overleg treden en aanvullende afspraken maken. Deze afspraken zullen worden vastgelegd in het Werkdocument.
3. Meerwerk dat voortkomt uit het bepaalde in artikel 6 lid 7 Specifieke voorwaarden, gebreken in de bestaande installatie of ontstaat als gevolg het aantreffen van asbest vooraf of tijdens de Installatiewerkzaamheden, worden aanvullend aan de Consument in rekening gebracht.

Artikel 5 - Verplichtingen BOSCH

1. BOSCH verplicht zich ertoe de Installatiewerkzaamheden conform de bepalingen van de Overeenkomst goed en deugdelijk uit te (laten) voeren. De Installatiewerkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden van BOSCH, tenzij anders overeengekomen.
2. In afwijking van het bepaalde in artikel 12 lid 3 Algemene voorwaarden worden de Installatiewerkzaamheden uitgevoerd op de tussen de Consument en BOSCH overeengekomen datum.
3. BOSCH neemt bij de uitvoering van de Installatiewerkzaamheden de daarop van toepassing zijnde wettelijke voorschriften in acht.
4. BOSCH is gehouden de Consument te wijzen op:
 - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
 - onjuistheden in de door de Consument verlangde constructies en werkwijzen;
 - kenbare gebreken van de (on)roerende zaak waar aan de Installatiewerkzaamheden worden verricht;
 - gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de Consument ter beschikking zijn gesteld;
 - onjuistheden in de door of namens de Consument verstrekte gegevens.
5. In afwijking van het bepaalde in artikel 14 lid 3 Algemene voorwaarden is de aansprakelijkheid van BOSCH beperkt tot een bedrag van maximaal € 450.000 per gebeurtenis.

Artikel 6 - Verplichtingen van de Consument

1. De Consument is er verantwoordelijk voor dat BOSCH of de Installateur toegang heeft tot de ruimte waarin de Installatiewerkzaamheden uitgevoerd moeten worden.
2. De Consument staat er voor in dat hij eigenaar is van de onroerende zaak waarin de Installatiewerkzaamheden uitgevoerd moeten worden.
3. De Consument zorgt ervoor dat BOSCH of de Installateur tijdig de beschikking krijgt over de benodigde goedkeuringen (bijvoorbeeld vergunningen en ontheffingen) om de Installatiewerkzaamheden te kunnen uitvoeren.
4. De Consument verplicht zich ertoe dat er iemand tijdens de Installatiewerkzaamheden aanwezig is die bevoegd is om in het kader van de Overeenkomst (namens de Consument) aanvullende afspraken te maken.

5. Indien hulpmiddelen, zoals elektriciteit, gas en water, noodzakelijk zijn om uitvoering van de Installatiewerkzaamheden mogelijk te maken, dient de Consument deze kosteloos ter beschikking te stellen.
6. De Consument dient ervoor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen, die niet tot de Installatiewerkzaamheden van BOSCH behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht dat de uitvoering van de Installatiewerkzaamheden daarvan geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging in de zin van dit lid ontstaat, dient de Consument BOSCH hiervan tijdig in kennis te stellen.
7. Indien de aanvang of voortgang van de Installatiewerkzaamheden wordt vertraagd door omstandigheden als bedoeld in het vorige lid, of door andere omstandigheden waarvoor de Consument verantwoordelijk is, dient de Consument de daarmee voor BOSCH verband houdende schade te vergoeden indien deze de Consument kan worden toegerekend.
8. De Consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
 - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
 - onjuistheden in de door de Consument verlangde constructies en werkwijzen;
 - gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan de Installatiewerkzaamheden worden verricht;
 - gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de Consument ter beschikking zijn gesteld;
 - onjuistheden in de door of namens de Consument verstrekte gegevens;een en ander onverlet de plicht van BOSCH de Consument te waarschuwen op grond van het bepaalde in artikel 5 lid 4 Specifieke voorwaarden.

Artikel 7 - Beëindiging van de Installatiewerkzaamheden in onvoltooide staat

1. De Consument kan de uitvoering van de Installatiewerkzaamheden te allen tijde geheel of gedeeltelijk beëindigen.
2. Partijen zullen over en weer meewerken aan een gezamenlijke vastlegging van de feitelijke toestand van de Installatiewerkzaamheden op het moment van oplevering in onvoltooide staat.
3. Tot op het moment van oplevering in onvoltooide staat is BOSCH verplicht, tegen vergoeding, maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van de schade.
4. De Consument zal BOSCH de hem toekomende prijs, zoals opgenomen in de Overeenkomst, vergoeden, vermeerderd met de kosten van de in lid 3 bedoelde maatregelen alsook met andere door de beëindiging ontstane kosten en verminderd met het niet geleverde alsmede de niet gemaakte kosten.

Artikel 8 - Onvoorziene omstandigheden

1. Wanneer zich onvoorziene omstandigheden voordoen, doet BOSCH hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de Consument.
2. Indien BOSCH de Consument niet kan bereiken, dient hij de Installatiewerkzaamheden te onderbreken, behalve indien de onvoorziene omstandigheid onmiddellijk handelen vereist.
3. Eventuele extra kosten die BOSCH moet maken in verband met een onvoorziene omstandigheid die onmiddellijk handelen vereist en die redelijk zijn ter beperking van de schade, zullen door de Consument worden vergoed.
4. Indien de onvoorziene omstandigheid niet onmiddellijk handelen vereist, dan zullen partijen gezamenlijk de verdere uitvoering van de Installatiewerkzaamheden bepalen.

Artikel 9 - Overmacht

Wordt de uitvoering van de Installatiewerkzaamheden voor een der partijen onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, dan is deze gerechtigd de uitvoering van de Installatiewerkzaamheden te (doen) beëindigen tegen vergoeding aan de andere partij van de reeds feitelijk gemaakte kosten.

Artikel 10 - Oplevering

1. De Installatiewerkzaamheden zijn opgeleverd wanneer BOSCH of de Installateur aan de Consument heeft medegedeeld dat ze voltooid zijn en de Consument de Installatiewerkzaamheden heeft aanvaard door ondertekening van het Werkdocument.
2. De Installatiewerkzaamheden worden tevens als opgeleverd beschouwd:

- hetzij wanneer uiterlijk 8 dagen zijn verstreken nadat de Consument van BOSCH of de Installateur de mededeling heeft ontvangen dat de Installatiewerkzaamheden zijn voltooid en de Consument heeft nagelaten de Installatiewerkzaamheden binnen die termijn te aanvaarden;
- hetzij wanneer de Consument het Toestel in gebruik neemt.

Artikel 11 - Garantie

In aanvulling op het bepaalde in artikel 11 lid 1 Algemene voorwaarden geeft BOSCH twee jaar garantie op het Toestel en Installatiewerkzaamheden onder de voorwaarden als genoemd in de garantiekaart die bij het Toestel wordt meegeleverd.

Artikel 12 - Betaling

1. In afwijking van het bepaalde in artikel 16 lid 1 Algemene voorwaarden dienen door de Consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 Dagen na ontvangst van de factuur.
2. Bosch heeft het recht om elektronisch te factureren.

Artikel 13 - Uitsluiting Herroepingsrecht

Het installeren van het Toestel wordt gezien als maatwerk als bedoeld in artikel 9 lid 3 Algemene voorwaarden. In geval van maatwerk heeft de Consument geen Herroepingsrecht. In afwijking van het bepaalde in artikel 5 lid 3 Algemene voorwaarden kan de Consument de Overeenkomst kosteloos annuleren tot vier dagen voordat de Installateur met de Installatiewerkzaamheden aanvangt.

Artikel 14 - Overige bepalingen

Nietigheid, vernietiging of onverbindendheid van één der bepalingen van de Algemene en/of Specifieke voorwaarden laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. In het geval één of meer bepalingen nietig, vernietigd of onverbindend zijn/worden, worden tussen BOSCH en de Consument vervangende bepalingen overeenkomen die wel geldig zijn en die het meest inhoud en strekking van de nietig(e), vernietigde of onverbindend(e) gebleken bepaling(en) benaderen.