

ALGEMENE VOORWAARDEN, ZWALUW COMFORTSANITAIR

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Opdrager:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten aan consumenten aanbiedt;
- **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst aangaat met de ondernemer;
- **Niet-consument:** de natuurlijke- en/of rechtspersoon, niet zijnde consument, die een overeenkomst aangaat met de ondernemer;
- **Bedenkijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst ;
- **Dag:** kalenderdag;
- **Overeenkomst buiten de verkooppriimte:** iedere overeenkomst tussen de leverancier en de consument die wordt gesloten op een andere plaats dan de verkooppriimte van de leverancier, zoals op beurzen en evenementen.
- **Duurzame gegevensdrager:** elk middel 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 en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Zwaluw Comfortsanitair
Gildenveld 21
3892 DC Zeewolde

Telefoonnummer: 0800-0200-962
KVK-nummer: 58658300
BTW-identificatienummer: NL853128261B01
ABN AMRO NL25ABNA0423700669

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen en overeenkomst buiten de verkooppriimte tussen ondernemer en consument en/of niet-consument.
2. Uitsluitend onze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing, andere voorwaarden zijn niet van toepassing bij het aangaan van een overeenkomst op zijn plaats en een order en worden derhalve uitgesloten en zijn niet rechtsgeldig.
3. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zakelijke handelingen die plaatsvinden door Zwaluw Comfortsanitair al dan niet onder gebruik van de merk- en handelsnamen die vallen onder deze vernoemtschap.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstig e toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Een offerte of aanbieding vervalt indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
2. De ondernemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de consument en/of niet-consument redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
4. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
5. 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. Dit betreft in het bijzonder:

- De prijs inclusief belastingen;
- De eventuele kosten van aflevering;
- De wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- Het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- De wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- De termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
- De wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt,

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in artikel 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument en/of niet-consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument en/of consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer 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.
3. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of 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 de ondernemer 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 bestaande service na aankoop en garanties;

d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;

4. Indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
5. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de consument en/of niet-consument, van schuldsanerig of van andere omstandigheid waardoor deze niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het de ondernemer vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van de ondernemer op de consument en/of niet-consument zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

5. Indien de consument en/of niet consument een geplaatste bestelling geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de daarvoor bestelde of gereserveerde zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de consument en/of niet-consument in rekening worden gebracht.

Artikel 6 - Herroepingsrecht voor consumenten bij levering van producten

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien kalenderdagen. Voor uitzonderingen op dit artikel verwijzen wij naar Artikel 7. Deze termijn gaat in op de dag van het tekenen van de overeenkomst door de de consument.
2. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht bij losse producten, komen ten hoogste de kosten van verzending voor zijn rekening. Uitsluiting is van toepassing indien geretourneerde producten reeds geopend, gebruikt of beschadigd zijn, hiervoor zal Indien dit het geval is een waarde van 50% gecrediteerd worden van de bruto bedrag.

Artikel 7 - Uitsluiting herroepingsrecht voor consumenten

Het herroepingsrecht kan door de ondernemer alleen worden uitgesloten indien de ondernemer dit tijdig voor het sluiten van de overeenkomst heeft vermeld. Op de volgende aankopen heeft de consument geen mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden en zich te beroepen op het herroepingsrecht:

Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- producten of aankopen die op maat worden besteld.
- producten voor zakelijk gebruik of besteld door bedrijven.
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden; Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

b) waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

Artikel 8 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten jagers consumenten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW tarieven.
2. Prijsverhogingen jegens consumenten binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
3. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen jagers consumenten zijn inclusief BTW, voor zover in het aanbod niet uitdrukkelijk anders is bepaald.
4. Indien de ondernemer met een niet-consument een vaste prijs overeenkomt, dan is de ondernemer niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van deze prijs zonder dat de niet-consument in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om te reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet of regelgeving of haar orzokvind in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

Artikel 9 - Conformiteit en Garantie

1. Zwaluw comfortsanitair biedt de volgende garantietermijnen op de volgende producten:

- Zwaluw wandpanelen: levenslang
- Zwaluw douchebakken: vijf jaar
- Zwaluw wandbeugels en comfortfzitjes: vijf jaar
- Zwaluw glaspanelen: vijf jaar
- Zwaluw Pure instapbad: twee jaar
- Producten van bijvoorbeeld Grohe, Huber, Kludi hanteren fabrieksgarantievoorwaarden.

2. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeiend uit onoordeelkundig of onenigelijk gebruik daarvan of gebruik na de houdbaarheidsdatum, onjuiste opslag of onderhoud daarvan door de Consument en/of niet-consument en / of door derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van de ondernemer, de consument en/of niet-consument of derden aan de zaak wijzigingen hebben aangebracht danwel hebben getracht aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd die daaraan niet bevestigd dienen te worden of indien deze werden ver - of bewerkt op een andere dan de voorgescreven wijze. De consument en/of niet-consument komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar de ondernemer geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden et cetera.

3. De consument en/of niet-consument is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort de consument en/of niet-consument te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen 14 dagen na levering schriftelijk aan de ondernemer te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen 14 dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan de ondernemer te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat de ondernemer in staat is adequaat te reageren. De consument en/of niet-consument dient de ondernemer in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.

4. Indien de consument en/of niet-consument tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De consument en/of niet-consument blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken.
5. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de consument en/of niet-consument geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
6. Indien vaststaat dat een zaak gebrekig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal de ondernemer de gebrekige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan danwel, indien retournering redelijkerwijs niet mogelijk is, schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door de consument en/of niet-consument, ter keuze van de ondernemer, vervangen of zorgdragen voor herstel daarvan danwel vervangende vergoeding daarvoor aan de consument en/of niet-consument voldoen. In geval van vervanging is de consument en/of niet-consument gehouden om de te vervangen zaak aan de ondernemer te retourneren en de eigendom daarvoor aan de ondernemer te verschaffen, tenzij de ondernemer anders aangeeft.
7. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van de ondernemer daardoor gevallen, voor rekening van de consument en/of niet-consument.
8. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, draagt de verjarings termijn van alle vorderingen en verjarings eisen de ondernemer en de door de ondernemer bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.

Artikel 10 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer 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 verlijng van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt. Ten aanzien van niet-consumenten geschiedt levering in beginsel af bedrijf. De niet-consument is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien de niet-consument afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is de ondernemer gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van de niet-consument.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekende spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringsstermijn is vermeld of afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. Ondernemer stelt zich als doel de daadwerkelijke installatie binnen één dag af te ronden. De ondernemer kan hier echter geen garantie op geven indien sprake is van onvoorziene omstandigheden.
7. Indien de consument en / of niet-consument een douchebak of instapbad met een beperkte instaphogte besteld, behoudt de ondernemer zich het recht voor de douche/instapbad oplossing in een andere opstelling te leveren. De ondernemer zal hiervan slechts gebruik van maken indien het technisch gezien niet mogelijk is de douchebak/ badkuip met het frezen van leidingwerk en sifon op verantwoorde wijze te kunnen plaatsen. De ondernemer zal dan een douchebak/instapbad met verhoogde plint en framewerk plaatsen. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.

Artikel 11 – Betaling en eigendomsvoorbehoud

1. Voor zover niet anders is overeengekomen dienen de door de consument en/of niet-consument verschuldigde bedragen te worden voldaan voor bezorging, van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, op de dag van levering na afloop.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen bij opdracht bij levertijden langer dan 2 weken. Het resterende verschuldigde bedrag dient te worden voldaan voor plaatsing of levering van het product, of indien anders schriftelijk overeengekomen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedragen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument en/of niet-consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
5. De niet-consument is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan de ondernemer verschuldigde.
6. Alle door de ondernemer in het kader van de overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van de ondernemer totdat de consument en/of niet-consument alle verplichtingen uit de met de ondernemer gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
7. Door de ondernemer geleverde zaken, die ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De consument en/of niet-consument is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
8. De consument en/of niet-consument dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van de ondernemer veilig te stellen.
9. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de consument en/of niet-consument verplicht om de ondernemer daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
10. De consument en/of niet-consument verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan de ondernemer ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is de ondernemer gerechtigd tot deze penningen. Voorzoveel als nodig verbindt de de consument en/of niet-consument zich er jegens de ondernemer bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.

11. Voor het geval de ondernemer zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de consument en/of niet-consument bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan de ondernemer en door de ondernemer aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van de ondernemer zich bevinden en die zaken terug te nemen.

12. Bij het herroepen van de overeenkomst geldt het volgende:

- bij herroeping binnen de herroepingstermijn is de wederp partij niks verschuldigd;
- bij stopzetting binnen zeven kalenderdagen na de herroepingstermijn is de wederp partij 30% van het totaalbedrag inclusief BTW verschuldigd. Bij annulering binnen zeven werkdagen is de wederp partij ook 30% van het totaalbedrag inclusief BTW verschuldigd indien geen herroepingstermijn van toepassing is;
- bij het stopzetten van de overeenkomst meer dan zeven kalenderdagen na de herroepingstermijn is de wederp partij 50% van het totaalbedrag inclusief BTW verschuldigd. Bij annulering na zeven werkdagen is de wederp partij ook 50% van het totaalbedrag verschuldigd indien geen herroepingstermijn van toepassing is.

Artikel 12 – Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt ten behoeve van de consument over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekende tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer door de consument 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 de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen getoond met het berich van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid jegens niet-consumenten

1. Indien de ondernemer jegens een niet-consument aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. De aansprakelijkheid van de ondernemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
3. De ondernemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
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, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekige prestatie van de ondernemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan de ondernemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Wederp partij aantoonde dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
5. De ondernemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
6. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de ondernemer of zijn leidinggevende ondergeschikten.
7. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de ondernemer is uitgegaan van door of namens de Wederp partij verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
8. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de consument een reparatie laat uitvoeren door een derde partij zonder goedkeuring vanuit de ondernemer.

Artikel 14 – Geschillen

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.