

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN REMEHA EXPERIENCE CENTER

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Algemene voorwaarden: deze Algemene voorwaarden Remeha Experience Center
- Bedrijf: een onderneming of instelling, al dan niet zelfstandig gevestigd, met of zonder winstoogmerk;
- Consument: een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- Experience Center: de verkoopruimtes van Remeha op de locaties: <https://www.remeha-experiencecenter.nl/over-remeha-exp-center/locaties>;
- Installateur: de persoon of onderneming die in opdracht van Remeha het Product bij de Klant installeert;
- Klant: de Consument en/of het Bedrijf die met Remeha een overeenkomst aangaat of wil aangaan;
- Overeenkomst: de overeenkomst tussen de Klant en Remeha voor de aankoop van een Product door de Klant bij een van de Experience Centers van Remeha en de installatie daarvan op een door de Klant opgegeven adres;
- Prijs: de prijs van het Product inclusief BTW en met inbegrip van de installatie daarvan;
- Product: een product van Remeha, zoals een CV-ketel, hybride of elektrische warmtepomp, met inbegrip van onderdelen en accessoires verkocht door het Experience Center;
- Remeha: Remeha B.V., gevestigd te Apeldoorn, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08099058;
- Schouw: de inspectie door de Installateur, waarbij Remeha en de Installateur beoordelen of het Product kan worden geïnstalleerd zoals verwacht, of dat aanvullende werkzaamheden nodig zijn;
- Schriftelijk: per brief of email.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, schriftelijke prijsopgaven, offertes van Remeha en de Overeenkomsten tussen Remeha en haar Klanten.
2. Van deze Algemene voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts geldig indien en voor zover deze door Remeha uitdrukkelijk (schriftelijk) zijn aanvaard.

Artikel 3 – Voorlopige offerte, Schouw en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Om tot een Overeenkomst met Remeha te komen dient de Klant een afspraak te maken voor een intakegesprek bij een Remeha Experience Center.
2. Als de Klant dat wenst en Remeha over voldoende informatie beschikt wordt bij het intakegesprek (of daarna) een voorlopige offerte opgemaakt. In de voorlopige offerte is het Product en de Prijs opgenomen.
3. Bij de voorlopige offerte worden deze algemene voorwaarden ter hand gesteld.
4. Voorlopige offertes van het Experience Center zijn geldig voor de duur van 30 dagen of wanneer in de in voorlopige offerte een andere termijn wordt genoemd, dan geldt die termijn.

5. Voorlopige offertes zijn gebaseerd op de door Remeha van Klant verkregen informatie. De Klant moet daarbij Remeha informeren over alle feiten en/of omstandigheden die de uitvoering van de Overeenkomst kunnen beïnvloeden, voor zover van belang bij het maken van de voorlopige offerte. Onjuiste informatie en nadelige gevolgen daarvan kunnen Remeha op geen enkele manier worden toegerekend.
6. De voorlopige offerte wordt verstrekt onder de opschortende voorwaarde dat de Schouw wordt uitgevoerd en uit de Schouw volgt dat geen aanvullende werkzaamheden vereist zijn.
7. Door het ondertekenen van de voorlopige offerte gaat de Klant akkoord met het aanbod, met inbegrip van deze Algemene voorwaarden en komt de Overeenkomst onder opschortende voorwaarde tot stand.
8. Na ontvangst van het akkoord van de Klant op de voorlopige offerte maakt de Installateur een afspraak voor de Schouw. De datum van de Schouw wordt per e-mail aan de Klant bevestigd.
9. De Overeenkomst is onvoorwaardelijk zodra Remeha aan de Klant Schriftelijk mededeelt dat uit de Schouw blijkt dat geen aanvullende werkzaamheden nodig zijn.
10. Indien uit de Schouw blijkt dat aanvullende werkzaamheden nodig zijn of ten zeerste worden aangeraden, komt de Overeenkomst niet tot stand en doet Remeha een hernieuwd aanbod in een aangepaste (onvoorwaardelijke) offerte, met daarin ook de aanvullende werkzaamheden opgenomen en de nieuwe Prijs.
11. Het aanbod in de aangepaste offerte van het Experience Center is geldig voor de duur van 30 dagen of wanneer in de in offerte een andere termijn wordt genoemd, dan geldt die termijn.
12. Door het ondertekenen van de aangepaste offerte gaat de Klant akkoord met het aanbod, met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden, en komt de Overeenkomst tot stand.
13. Remeha kan niet aan haar offertes worden gehouden als de offertes, of een onderdeel daarvan, een vergissing of verschrijving bevat.

Artikel 4 – Aanbetaling en volledige betaling

1. Indien uit de Schouw blijkt dat geen aanvullende werkzaamheden nodig zijn of ten zeerste worden aangeraden, of na ontvangst van het akkoord van de Klant op de aangepaste offerte, stuurt Remeha de factuur voor de aanbetaling van 50% van de Prijs aan de Klant. De Klant dient deze factuur binnen 14 dagen te voldoen overeenkomstig artikel 6 van deze Algemene voorwaarden.
2. Zolang Remeha de aanbetaling niet heeft ontvangen, kan de datum voor installatie van het Product niet definitief worden gepland en/of wordt de installatie niet uitgevoerd.
3. Na ontvangst van de tijdige betaling door de Klant wordt een afspraak gemaakt voor de installatie van het Product door de Installateur op het adres van de Klant. De installatiedatum wordt per e-mail aan de Klant bevestigd.
4. Na installatie van het Product, ontvangt de Klant de factuur voor de resterende 50% van de Prijs. De Klant dient deze factuur binnen 30 dagen te voldoen overeenkomstig artikel 6 van deze Algemene voorwaarden.

Artikel 5 – Subsidie aanvraag

1. De Klant kan een beroep doen op een overheidssubsidie voor warmtepompen. Indien de Klant aan Remeha opdraagt om deze overheidssubsidie te verzorgen, dan verstaan partijen hieronder dat Remeha ondersteunt in het aanvraagproces van deze subsidie en verplicht Remeha zich enkel tot het verrichten van een inspanning tot verkrijging van de subsidie.
2. De Klant is verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste informatie die benodigd is voor de subsidieaanvraag.
3. Remeha mag bij deze subsidieaanvraag namens de Klant gebruik maken van diensten van derden.
4. Remeha verstrekt jegens Klant geen enkele garantie ten aanzien van de subsidie of subsidieaanvraag en is niet aansprakelijk voor i) afwijzing als gevolg van de reden dat de situatie niet in aanmerking komt voor ISDE-subsidie; ii) wijzigingen van de overheid in de hoogte van uit te keren ISDE-subsidie; iii) niet uitgekeerde ISDE-subsidie omdat deze niet meer beschikbaar is; iv) de snelheid van afhandeling door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO).
5. Indien de subsidie om welke reden dan ook niet wordt toegekend, dan zal Remeha de Klant hierover schriftelijk informeren.

Artikel 6 – Betaling en verzuim

1. De Klant betaalt aan Remeha op het in de offerte vermelde bankrekeningnummer;
 - a. 50% van het totale verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 14 dagen de ontvangst van de factuur na Schouw, en
 - b. 50 % van het totale verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na installatie van het Product.
2. Betaalt de Klant niet tijdig dan zendt Remeha na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de Klant de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald dan brengt Remeha wettelijke rente en buitengerechtigde kosten in rekening.
3. In geval van niet of niet-tijdige betaling door de Klant dan wel niet of niet-behoorlijke nakoming van enige op de Klant rustende verplichting, is Remeha gerechtigd de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten, dan wel de Overeenkomst buitengerechtigd te ontbinden en verdere verrichting van levering en/of werkzaamheden te staken, onverminderd het recht van Remeha om nakoming of vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding van de Overeenkomst geleden schade van de Klant te vorderen.

Artikel 7 – Uitvoering van de Overeenkomst en levertijd

1. Remeha zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Remeha is gerechtigd de Overeenkomst of onderdelen daarvan uit te laten voeren door niet bij haar in dienst zijnde derden.
2. Het moment van aanvangen van de installatie geldt als het moment van levering van het Product.
3. De levering en installatie van de Producten geschiedt op het door de Klant opgegeven adres op de overeengekomen dag en tijdstip. De Klant is gehouden datgene te doen, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om installatie mogelijk te maken. Remeha mag ervan uitgaan dat het Product met gebruikelijke transportmiddelen kan worden afgeleverd op een goed bereikbare plaats op een voor levering gebruikelijke werkwijze. Indien de levering ten

gevolge van het ontbreken van die mogelijkheden extra kosten met zich meebrengt, is de Klant gehouden deze extra kosten te voldoen, tenzij de Klant Remeha over het ontbreken van die mogelijkheden van tevoren nadrukkelijk heeft geïnformeerd.

4. Indien Remeha om welke reden dan ook te laat levert of niet installeert op de afgesproken datum, geldt dat Remeha alsnog zal leveren binnen een redelijke termijn. Bij bepaling van de redelijkheid van die termijn geldt de beschikbaarheid c.q. planning van de Installateur als een zwaarwegende omstandigheid.
5. Als de Klant niet voldoet aan zijn verplichtingen volgens de Overeenkomst of niet meewerkt aan de uitvoering ervan, wordt de levertijd verlengd met de duur van de vertraging die de Klant heeft veroorzaakt.
6. Een verzoek van de Klant tot verzetten van de installatiedatum kan slechts tot 7 dagen voor de installatiedatum in behandeling worden genomen. Hierna kan de afspraak niet worden verzet/gewijzigd.
7. Indien de installatie hetzij door het (tijdelijk) niet in voorraad zijn van het bestelde Product, hetzij om andere redenen vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Klant hiervan zo tijdig mogelijk bericht.
8. Het kan voorkomen dat Remeha een inspectie- of installatieafspraak niet haalt vanwege omstandigheden buiten haar macht, zoals, onder meer; files, wegoptbrekingen, verkeerscalamiteiten, weersomstandigheden, hevige sneeuw- of regenval, en onvoorziene omstandigheden bij voorafgaande afspraken. Remeha hanteert een uitloop van 4 uur ten aanzien van het afgesproken tijdvak waarbinnen zij alsnog kan nakomen. In het geval het desondanks diezelfde dag niet is gelukt, zal Remeha contact opnemen voor het maken van een nieuwe afspraak. In het geval Remeha ook deze afspraak onverhoopt niet nakomt heeft de Klant het recht de Overeenkomst te ontbinden.
9. Indien levering van een besteld Product onmogelijk blijkt te zijn, zal Remeha zodanige inspanningen verrichten als de redelijkheid en billijkheid met zich brengen om een vervangend product beschikbaar te stellen. Hierover, over de levertijd en over de eventuele meer- of minderprijs informeert Remeha de Klant op duidelijke en begrijpelijke wijze. Stemt de Klant niet in met levering van het vervangend product, dan heeft hij het recht om de Overeenkomst te ontbinden.

Artikel 8 - Rechten en plichten van de Klant

1. De Klant zorgt ervoor dat de plaats van aflevering goed bereikbaar en tijdig beschikbaar is en dat al het mogelijke wordt gedaan om een vlotte levering en installatie mogelijk te maken.
2. De Klant zorgt dat Remeha tijdig de voor het werk benodigde goedkeuringen (vergunningen e.d.) en de voor het werk belangrijke gegevens (bijv. de ligging van leidingen) heeft.
3. De Klant zorgt ervoor dat de plaats waar gewerkt wordt daarvoor geschikt is, zoals dat:
 - a. er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften;
 - b. er elektriciteit, verwarming, stromend water en voldoende ventilatie aanwezig is.

4. Als de Klant niet voldoet aan de verplichtingen in lid 3, dient de Klant de door Remeha geleden aantoonbare directe schade en redelijke kosten vergoeden en draagt de Klant zijn eventuele eigen schade. De Klant draagt daarnaast het risico voor schade door:
 - a. onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
 - b. onjuistheden in de door de Klant verlangde constructies en werkwijzen;
 - c. gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt gedaan;
 - d. gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de Klant ter beschikking zijn gesteld.
 - e. Feiten of omstandigheden die niet zichtbaar waren tijdens de Schouw of zijn opgetreden na de Schouw.
5. De Klant informeert Remeha over bijzondere omstandigheden die bijv. het gebruik van een lift of een kraan noodzakelijk maken. Partijen spreken af wie de kosten en het risico van het gebruik van de bijzondere hulpmiddelen draagt. Als de Klant deze informatie niet heeft gegeven, zijn de kosten van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen voor zijn rekening.
6. De Klant zorgt ervoor dat in de ruimte waar de werkzaamheden plaatsvinden of hebben plaatsgevonden geen andere werkzaamheden worden verricht die schade kunnen veroorzaken aan het werk van Remeha.
7. De Klant kan Remeha niet verplichten tot het verrichten van werkzaamheden die in strijd zijn met Arbo-voorschriften of andere veiligheidsvoorschriften.

Artikel 9 - Annulering, opschorting en ontbinding

1. Annuleren van de Overeenkomst door de Klant voordat de installatie van het Product heeft plaatsgevonden is alleen mogelijk indien de Klant een schadevergoeding betaalt. Indien de Klant in de laatste twee weken voor de datum installatie annuleert, is de Klant 40% van de Prijs verschuldigd en indien de Klant voor twee weken voor de datum van installatie annuleert is de klant 20% van de Prijs verschuldigd. Na installatie kan niet meer worden geannuleerd.
2. Indien de Klant, niet zijnde een Consument is, niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige contractuele verplichting, dan wel indien Remeha op goede gronden vreest dat de Klant niet in staat is of zal zijn om aan zijn contractuele verplichtingen jegens Remeha te voldoen, alsmede in geval van bij faillissement, surseance van betaling of wettelijke schuldsanering van de Klant, is Remeha gerechtigd om zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst hetzij haar contractuele verplichtingen voor ten hoogste 6 maanden op te schorten, hetzij de Overeenkomst met de Klant geheel of ten dele te ontbinden, zonder dat Remeha tot enige schadevergoeding of garantie gehouden is en onverminderd verder aan Remeha of de Klant op grond van de wet toekomstige rechten.

Artikel 10 – Garanties

1. Remeha staat ervoor in dat het Product de eigenschappen bezit die de Klant voor normaal gebruik mag verwachten. Is dat niet zo, dan heeft de Klant recht op reparatie of vervanging. Let op, u heeft niet altijd recht op een kosteloze reparatie of een nieuw product. Zie hiervoor de uitzonderingen in lid 3 a t/m e van dit artikel.
2. Naast de wettelijke garantie zoals opgenomen in lid 1, geeft Remeha op haar Producten en de installatie daarvan twee jaar garantie. De garantietermijn gaat in op de datum van installatie.

3. Buiten de garantie vallen in ieder geval gebreken die optreden in/door dan wel geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van:
 - a. de niet-inachtneming door de Klant van de bedienings- en onderhoudsvoorschriften van Remeha;
 - b. ander gebruik dan normaal gebruik onder normale omstandigheden;
 - c. normale slijtage;
 - d. montage/installatie, reparatie of onderhoud door een niet (door Remeha) erkende installateur;
 - e. het door de Klant zelf (laten) uitvoeren van de reparatie zonder toestemming van Remeha vooraf.
4. Verwachte energiebesparingen, die door middel van door Remeha ter beschikking gestelde berekeningsprogramma's worden aangegeven, zijn indicatief en hieraan kunnen op geen enkele wijze rechten aan worden ontleend. Compensatie in enigerlei vorm door Remeha aan de Klant voor afwijkingen tussen verwachte en werkelijke energiekosten is uitgesloten.
5. Indien door Remeha aanspraken op garantie van de Klant worden aanvaard zal Remeha onder de garantie vallende gebreken wegnemen door reparatie of vervanging van het gebrekkige onderdeel, al dan niet in het bedrijf van Remeha, of door toezending van een onderdeel ter vervanging, een en ander steeds ter keuze van Remeha. Alle kosten, die uitgaan boven de enkele verplichting als in de vorige zin omschreven, zoals - maar niet beperkt tot - transportkosten, reis- en verblijfkosten, alsmede kosten van demontage en montage, zijn voor rekening van de Klant. Deze laatste zin is niet van toepassing indien de Klant een consument is.
6. Herstel of vervanging van onderdelen heeft geen verlenging van de oorspronkelijke garantieperiode tot gevolg.
7. Indien Remeha ter voldoening aan zijn garantieverplichtingen onderdelen/producten vervangt, draagt de Klant op eerste verzoek van Remeha de vervangen onderdelen/producten in eigendom over aan Remeha (om niet), zodat Remeha deze kan onderzoeken voor kwaliteitsdoeleinden.
8. Remeha is niet tot enige verplichting ingevolge hierboven omschreven garantiebepalingen gehouden, indien en zolang de Klant niet aan zijn verplichtingen uit enige met Remeha tot stand gekomen Overeenkomst voldoet, waaronder begrepen het niet nakomen van de betalingsverplichting. Dit lid geldt niet voor Consumenten.
9. Ter zake van de door Remeha uitgevoerde inspecties, advisering en soortgelijke verrichtingen wordt geen garantie gegeven.
10. Het invoeren van een claim jegens Remeha op grond van haar garantieverplichtingen, ontslaat de Klant niet van de verplichtingen die voor hem voortvloeien uit enige gesloten Overeenkomst met Remeha.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid van Remeha

1. De aansprakelijkheid van Remeha is beperkt tot directe schade aan personen en zaken.
2. Remeha is niet aansprakelijk voor gemiste energiebesparingen of gestegen energiekosten.
3. De Klant neemt alle noodzakelijke maatregelen om de schade te voorkomen of beperken.
4. Iedere aansprakelijkheid voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en geleden verlies en vertragingsschade is uitdrukkelijk uitgesloten. De aansprakelijkheid van Remeha is in alle gevallen beperkt tot de Prijs genoemd in de Overeenkomst. Dit artikellid geldt niet voor Consumenten.
5. Aanspraken op een vergoeding van geleden schade verjaren in ieder geval 6 maanden nadat de Klant bekend is met/had kunnen zijn met de geleden schade en Remeha hiervoor dus had kunnen aanspreken.
6. In afwijking van het vorige lid geldt voor Consumenten een termijn van 1 jaar.
7. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan onze opzet of bewuste roekeloosheid of als de beperkingen in strijd zijn met dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen.

Artikel 12- Overmacht

1. Overmacht is iedere tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst die Remeha niet kan worden toegerekend, daar zij niet te wijten is aan de schuld van Remeha, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Remeha komt.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan; oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, werkliedenuitsluiting, overheidsmaatregelen of -beperkingen, lokale of landelijke epidemie of pandemie, transportmoeilijkheden, brand en andere ernstige storingen in het bedrijf van Remeha of diens leveranciers/opdrachtnemers.
3. Bij overmacht kan Remeha de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden of de werkzaamheden/leveringen aanpassen of voor een redelijke termijn opschorten. Remeha hoeft dan geen schadevergoeding aan de Klant te betalen.

Artikel 13 – Documentatie

1. Door Remeha in afbeeldingen, catalogi, prospectie, tekeningen en schakelschema's aangeduide capaciteits-, maat- en gewichtsopgaven en andere aanduidingen worden geacht bij benadering te zijn verstrekt en zijn voor Remeha niet bindend, tenzij ten tijde van de aanbieding anders is overeengekomen.
2. De Klant ontvangt van Remeha een handleiding, met inlichtingen en gegevens omtrent constructie, bediening e.d. van het door Remeha geleverde Product.
3. De door Remeha uitgebrachte aanbieding, alsmede de door haar vervaardigde of verstrekte tekeningen, schakelschema's, berekeningen, programmatuur, beschrijvingen, modellen, e.d. blijven exclusief eigendom van Remeha, ongeacht of daarvoor aan de Klant kosten in rekening zijn gebracht of door de Klant vergoedingen zijn betaald.
4. Remeha behoudt zich het eigendoms- en auteursrecht voor van publicaties als bovenbedoeld en zonder Schriftelijke toestemming van Remeha mogen die noch geheel noch ten dele worden vermenigvuldigd of openbaar worden gemaakt.

Artikel 14 – Privacy

1. Remeha verwerkt bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens van de Klant in de hoedanigheid van verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Meer informatie hoe Remeha met persoonsgegevens van de Klant omgaat staat hier: <https://www.remeha.nl/privacyverklaring>.
2. De Klant geeft voor het doel van uitvoering van de Overeenkomst, voor zover vereist, uitdrukkelijk toestemming aan Remeha om bepaalde persoonsgegevens van de Klant door te geven aan de Installateur. Het gaat om de volgende gegevens: Naam, adres, email en telefoonnummer.
3. De Installateur kan per e-mail, telefonisch en via Whatsapp, contact met de Klant opnemen over de Schouw en de installatie van het Product, en informatie delen met Remeha over de voor de installatie van belang zijnde feiten en omstandigheden op het adres van de Klant, waaronder foto's.

Artikel 15 – Geschillencommissie

1. Geschillen tussen de Consument en Remeha over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Remeha te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de Consument als door Remeha aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Algemeen, www.degeschillencommissie.nl (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Consument zijn klacht eerst bij Remeha heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de Consument de klacht bij Remeha indiende, Schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de Consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Remeha aan deze keuze gebonden. Indien Remeha een geschil aanhangig wil maken, moet zij de Consument Schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Remeha dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 16 - Klachten

1. De Klant kan eventuele klachten, die zich voordoen binnen de garantieperiode, melden via de e-mail 'experience-center@remeha.nl' of telefonisch (085) 002 4831 (ma-vrij 09-00 - 17.00 uur).
2. Remeha zal de klacht op afstand of zo nodig op locatie onderzoeken. Hierbij kan Remeha gebruik maken van diensten van derden.
3. Buiten kantoor tijden kan de Klant eventuele spoedklachten, die zich voordoen binnen de garantieperiode, rechtstreeks melden bij de installateur die de installatie heeft verzorgd. Spoed is: geen warmte bij een gemiddelde buitentemperatuur van 15 graden Celsius (24 uurs gemiddelde).

Artikel 17 - Overig

1. Alle prijsopgaven, offertes en/of Overeenkomsten moeten Schriftelijk worden vastgelegd. Door mondelinge of telefonische mededelingen en/of afspraken wordt Remeha slechts gebonden als Schriftelijke bevestiging is gevolgd.
2. In het geval dat bij gerechtelijke uitspraak één of meerdere artikelen van deze Algemene voorwaarden nietig wordt verklaard of wordt vernietigd, dan laat dit onverlet de geldigheid van de overige artikelen van deze Voorwaarden. Remeha vervangt de nietige of vernietigde bepaling door een geldige bepaling die het doel, strekking en inhoud van de vernietigde of nietige bepaling het dichtst nadert.
3. Remeha is bevoegd wijzigingen aan te brengen in deze Algemene voorwaarden. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding, behalve ten aanzien van vóór die datum gesloten overeenkomsten.
