

# Algemene Voorwaarde

## Algemene (leverings-)voorwaarden KACHELS EN ROOKKANALEN-LELYSTAD B.V.

### Artikel 1 Algemeen

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en rechtsbetrekkingen tussen Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. en koper/opdrachtgever ('wederpartij') in verband met door of namens Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. te verrichte leveringen en de – al dan niet daarbij overeengekomen – werkzaamheden.

1.2. Alle door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend.

### Artikel 2 Prijsaanpassing

2.1. Wanneer partijen voor het verrichten van de werkzaamheden een richtprijs zijn overeengekomen, geldt dat Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. deze mag verhogen wanneer hij kan aantonen dat hij voor het verrichten van de werkzaamheden hogere kosten heeft moeten maken dan hij had begroot. Hij is verplicht de opdrachtgever hiervan in kennis te stellen zodra komt vast te staan dat de prijs meer dan 10% hoger zal uitkomen dan de opgegeven richtprijs. Voor het geval de opdrachtgever alsdan besluit de overeenkomst te annuleren, geldt met betrekking tot het bepaalde in artikel 9-lid 7 als uitgangspunt de overeengekomen richtprijs verhoogd met 10%.

2.2. Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. is gerechtigd om zijn prijs te verhogen in het geval van door de wederpartij gewenste toevoegingen of wijzigingen en wanneer hij de wederpartij tijdig heeft gewezen op de daaruit voortvloeiende prijsverhoging. Dit laatste geldt niet wanneer de wederpartij deze (noodzaak) uit haar zelf had moeten begrijpen.

2.3. Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. is gerechtigd om de overeengekomen prijs aan te passen wanneer de kostenverhoging een gevolg is van door de wederpartij verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

2.4. Kostenverhogingen die zich voordoen na het moment van het sluiten van de overeenkomst maar vóór het moment van levering of oplevering en die een gevolg zijn van wettelijke bepalingen en/of tussentijdse prijswijzigingen zoals grondstoffen, lonen en zoals bijvoorbeeld een verhoging van het BTW percentage, mogen door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. aan de wederpartij worden doorberekend.

2.5. Onverminderd het voorgaande geldt dat redelijke kostenverhogingen die niet uit de wet voortvloeien, door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. kunnen worden doorberekend. Wanneer deze kostenverhogingen echter binnen drie maanden na het moment van het sluiten van de overeenkomst plaatsvinden, heeft de wederpartij wanneer zij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf ("consument"), het recht de overeenkomst om niet te ontbinden tenzij het een consumentenkoopovereenkomst betreft en vooraf is bepaald dat de levertijd tenminste drie maanden of langer zou bedragen en de oorzaak van die verhoging zich eerst na die drie maanden heeft geopenbaard.

### Artikel 3 Tekeningen, berekeningen, beschrijvingen, modellen, gereedschappen e.d.

3.1. De door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. of in opdracht van Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. vervaardigde of verstrekte tekeningen, berekeningen, programmatuur, beschrijvingen, modellen,

gereedschappen e.d. blijven zijn eigendom, ongeacht of daarvoor kosten in rekening zijn gebracht. De wederpartij zal geen inbreuk maken op rechten van intellectuele eigendom van Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. noch knowhow die van Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. afkomstig is aan derden meedelen, anders dan met toestemming van Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V..

3.2. Wanneer Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V.– om niet – offertes, tekeningen, berekeningen, e.d. of knowhow aan de wederpartij heeft verstrekt, is hij – onverminderd het in het voorgaande lid bepaalde – gerechtigd tot betaling door de wederpartij in verband hiermee, wanneer blijkt dat de wederpartij aan derden opdrachten heeft verstrekt waarbij van deze gegevens gebruik wordt gemaakt.

#### **Artikel 4 Levertijd**

4.1. De in de overeenkomst genoemde levertijd is bij benadering en deze kan onder meer afhangen van het tijdstip waarop met eventuele door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. te verrichten werkzaamheden kan worden aangevangen. Hierbij is onder meer van belang: de dag van ontvangst door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. van de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke bescheiden, gegevens, vergunningen e.d. en het tijdstip van de vervulling door de wederpartij van de voor het aanvangen van de werkzaamheden noodzakelijke formaliteiten.

4.2. Enkel overschrijding van de beoogde levertijd heeft niet tot gevolg dat Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. in verzuim is. Hiertoe is steeds een nadere ingebrekestelling vereist waarbij aan Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. een redelijke termijn wordt geboden om alsnog zijn verplichtingen na te komen.

4.3. Eventueel door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. te verrichten meerwerk zal -tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen – en gezien de betreffende omstandigheden redelijke verlenging van de levertijd tot gevolg mogen hebben.

#### **Artikel 5 Risico-overgang**

5.1. Het risico van tenietgaan, beschadiging of diefstal van afgeleverde zaken, te verwerken zaken of van gereedschappen van Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V., die zich in de macht van de wederpartij of in die van een door hem aangewezen derde bevinden, berust bij de wederpartij. Dit is slechts anders wanneer e.e.a. aan de schuld van Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. is te wijten.

5.2. Wanneer de overeenkomst (overwegend) kan worden aangemerkt als een koopovereenkomst, gaat het risico van de verkochte zaken op de wederpartij over bij aflevering, tenzij de wet dwingend rechtelijk anders voorschrijft.

5.3. Wanneer de overeenkomst kan worden aangemerkt als een overeenkomst van aanneming van werk, gaat het risico van het werk over na oplevering, onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel. Het werk geldt als opgeleverd wanneer Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. aan de wederpartij heeft meegedeeld dat het werk gereed is en deze het werk heeft aanvaard. Bij gebreke van een keuring door de wederpartij geldt het werk als aanvaard na een redelijke termijn van maximaal 2 werkdagen na voornoemde mededeling.

#### **Artikel 6 Meerwerk en aanpassing van de overeenkomst**

6.1 Als meerwerk wordt beschouwd al hetgeen door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. in overleg, al dan niet schriftelijk vastgelegd, met de wederpartij boven de in overeenkomst vastgelegde omvang wordt geleverd en/of aangebracht dan wel door hem boven de in de overeenkomst uitdrukkelijk vastgelegde

werkzaamheden wordt gepresteerd.

6.2 Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. is gerechtigd de overeenkomst aan te passen voor zover dat nodig mocht zijn om de te leveren zaken of de installatie daarvan aan te passen aan eventuele wettelijke eisen en/of voorschriften.

### **Artikel 7 Taken wederpartij**

7.1. De wederpartij zorgt voor eigen rekening en risico dat:

7.1.a. De werkzaamheden welke niet tot de opdracht van Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. behoren, zoals elektriciens-, hak-, breek-, metsel-, beton-, stukadoors-, schilderwerk of dergelijke werkzaamheden op een juiste wijze zijn verricht en dat dit tijdig – in ieder geval – vóór de beoogde leverantie of vóór de aanvang van de door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. te verrichten werkzaamheden is geschied;

7.1.b. Licht en stroom op redelijke afstand beschikbaar zijn, en ter beschikking worden gesteld, en dat de ruimten waarin gewerkt dient te worden schoon, droog en voldoende verwarmd zijn;

7.1.c. De aangevoerde, doch nog niet gemonteerde zaken alsmede de gereedschappen kunnen worden opgeslagen in af te sluiten ruimten.

7.1.d. Alle voor de te leveren zaken of de installatie daarvan benodigde vergunningen worden aangevraagd en tijdig aanwezig zijn alsmede dat verplichte meldingen die verband houden met de te leveren zaken of de installatie daarvan tijdig aan de betreffende instantie(s) worden gedaan.

7.1.e Wanneer de leverantie niet kan plaatsvinden – of de werkzaamheden niet kunnen aanvangen – op het overeengekomen tijdstip wegens redenen binnen de risicosfeer van de wederpartij, dan is de wederpartij gehouden om de ten gevolge daarvan voor Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. ontstane redelijke kosten, onder meer in verband met de opslag van de te leveren zaken, aan Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. te vergoeden. Het risico met betrekking tot de zaken die – specifiek aangeduid – ten behoeve van de koper door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. worden opgeslagen, berust vanaf het moment van de oorspronkelijk beoogde levering of oplevering bij de wederpartij.

### **Artikel 8 Eigendomsvoorbehoud**

8.1. Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. behoudt zich de eigendom voor van de geleverde, de te leveren en de te installeren zaken tot volledige betaling hiervan heeft plaatsgevonden en tot betaling heeft plaatsgevonden van de hiermee in verband staande werkzaamheden. Het voorgaande is van overeenkomstige toepassing op vorderingen die Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. op de wederpartij heeft in verband met het tekortschieten van de wederpartij in de nakoming van haar verplichtingen.

Wanneer de zaken reeds zijn geïnstalleerd, is de wederpartij gehouden om – op eerste verzoek van Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. – bij niet tijdige, of bij niet volledige betaling de zaken te (doen laten) demonteren en aan Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. af te geven.

### **Artikel 9 Betaling en annulering**

9.1. Betalingen geschieden á contant tenzij hiervan uitdrukkelijk wordt afgeweken. Alle betalingen dienen te geschieden ten kantore van Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. of vooruit betaald op de daarvoor

gebruikelijke bankrekening(en).

9.2. Wanneer de wederpartij gerechtigd is om vooruit te betalen zal betaling plaatsvinden op een door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. aan te wijzen rekening.

9.3. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen, dient vooruit betaling plaats te vinden voor aflevering of oplevering of, wanneer dat later is, uiterlijk binnen 5 dagen na factuurdatum.

9.4. Indien de wederpartij niet binnen 14 dagen van de overeengekomen termijn betaalt, is zij in verzuim en heeft Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. het recht boven het verschuldigde bedrag rente in rekening te brengen ter hoogte van de hoogste wettelijke rente vermeerderd met 4% boete rente.

9.5. Alle redelijke kosten die in verband staan met een buitengerechtelijke inning van door de wederpartij verschuldigde bedragen, dienen door haar aan Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. te worden vergoed.

9.6. Wanneer Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. in een gerechtelijke procedure waarbij de wederpartij procespartij is, geheel – of grotendeels – in het gelijk wordt gesteld, is de wederpartij gehouden alle in verband met deze procedure door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. gemaakte kosten te vergoeden óók voor zover deze kosten het door de rechter aan proceskosten toegewezen bedrag overtreffen. Deze clausule kan door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. worden ingeroepen ongeacht of de wederpartij tegen het betreffende vonnis of arrest hoger beroep of cassatie heeft aangetekend.

9.7. Bij annulering van de overeenkomst door koper/opdrachtgever is deze een schadevergoeding verschuldigd van 30 procent van hetgeen koper/ opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst had moeten betalen of, indien dit hoger is, het werkelijke bedrag dat Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. door de annulering aan schade en gederfde winst lijdt.

## **Artikel 10 Aansprakelijkheid**

10.1. De aansprakelijkheid van Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. als gevolg van een toerekenbare tekortkoming is ter keuze van Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. beperkt tot kosteloos herstel van het betreffende gebrek, tot kosteloze vervanging van de geleverde of de geïnstalleerde zaken of tot het terugbetalen van de in verband met de betreffende prestatie ontvangen bedragen. Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. zal niet tot meer gehouden kunnen worden.

10.2. Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. is niet gehouden tot herstel of tot vervanging, noch aansprakelijk voor schade wanneer het vermeende gebrek of de schade het gevolg is van, of in verband staat met, ondeugdelijkheid van: a) zaken afkomstig van, of die zijn voorgeschreven door, de wederpartij, b) de grond en het gebouw waarop en waarin de zaken zijn geïnstalleerd, c) door de wederpartij verstrekte plannen, tekeningen, berekeningen, bestekken en uitvoeringsvoorschriften. Wanneer Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. wetenschap had van de betreffende ondeugdelijkheid vóór of tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en hij de wederpartij daarvan niet op de hoogte heeft gesteld, is hij in beginsel wel aansprakelijk maar geldt het in de andere leden van dit artikel 10 bepaalde.

10.3. Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. aanvaardt – ongeacht de rechtsgrond van de vordering van de wederpartij – geen aansprakelijkheid voor gevolgschade zoals – maar niet beperkt tot – bijvoorbeeld; vertragingschade, schade als gevolg van schoorsteenbranden, schade aan zaken van de wederpartij en schade als gevolg van aansprakelijkheid jegens derden.

10.4. Indien Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. niet toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen (overmacht) is hij niet aansprakelijk. Voor zover nakoming nog niet blijvend onmogelijk is worden zijn verplichtingen opgeschort. Indien de periode, waarin door overmacht nakoming niet mogelijk is langer duurt of zal duren dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

10.5. Indien Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij bevoegd het reeds geleverde, respectievelijk het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de wederpartij gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst. Van overmacht van Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. is onder meer sprake in geval van stakingen, ernstige storingen in zijn bedrijf, gebrek aan grondstoffen, stagnatie bij toeleveranciers en vervoersproblemen.

10.6. Op de hierboven genoemde uitsluitingen of beperkingen zal door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. geen beroep kunnen worden gedaan: a) indien de schade een gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. of van zijn leidinggevende, ondergeschikten, of b) indien een zodanig beroep in een voorkomend geval onder de gegeven omstandigheden in het licht van de redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, of c) indien en voor zover deze uitsluiting of beperking op grond van de regels van dwingend consumenten(koop)recht niet is toegestaan en de overeenkomst met een consument is gesloten.

10.7. Wanneer Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. een garantie heeft verstrekt, vallen in geen geval de gebreken daaronder die een gevolg zijn van normale slijtage, of van het niet in acht nemen door de wederpartij van bedienings- en onderhoudsvoorschriften, noch vallen hieronder de zich na verhitting voordoende verkleuringen, of kleurafwijkingen in natuur producten zoals natuursteen producten of andere binnen de branche geaccepteerde dingen.

10.8. Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. is niet aansprakelijk voor gebreken of schade, onder welke titel dan ook, indien door de wederpartij of door derden reparaties zijn uitgevoerd of wijzigingen zijn aangebracht aan het toestel, het beluchtingssysteem, het rookgasafvoersysteem of enig ander onderdeel van het door Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. geleverde of gepresteerde.

## **Artikel 11 Aansprakelijkheid met betrekking tot bestaande situaties en getoonde afbeeldingen en monsters**

11.1. Wanneer aan Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. niet de opdracht is verstrekt ter plaatse te onderzoeken of te doen onderzoeken of de aanwezige rookkanalen geschikt zijn voor de te plaatsen kachel, open haard of ander type van sfeerverwarming, dan draagt de wederpartij het risico in verband met eventuele ongeschiktheid van deze rookkanalen. Wanneer Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. deze geschiktheid wel heeft onderzocht, draagt hij in beginsel hiervoor het risico maar geldt het bepaalde in artikel 10.

11.2. Wanneer de rookkanalen langer dan een termijn van 12 maanden voorafgaand aan de plaatsing van de kachel, open haard of ander type van sfeerverwarming, niet zijn geveegd bestaan er diverse risico's aan het gebruik hiervan. Wanneer deze risico's zich openbaren en deze zijn niet een gevolg van een gebrek in de geleverde zaken of van een gebrek in de verrichte werkzaamheden, dan komen alle hiermee in verband

staande schades voor rekening van de wederpartij.

Wanneer een en ander wél een gevolg is van een gebrek in de zaken of van de werkzaamheden, geldt het bepaalde in artikel 10.

11.3. Wanneer Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. niet ter plaatse heeft onderzocht of er voldoende luchtcompensatie aanwezig is voor de te plaatsen kachel, open haard of ander type van sfeerverwarming en het aanbrengen van een voorziening voor luchtcompensatie geen onderdeel van de opdracht is, draagt de wederpartij het risico van het eventueel niet aanwezig zijn van voldoende luchtcompensatie. Wanneer Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. dit wel in opdracht van de wederpartij heeft onderzocht, draagt hij in beginsel het risico maar geldt het bepaalde in artikel 10.

11.4. In catalogi, afbeeldingen, tekeningen, maat- en gewichtsopgaven e.d. vermelde gegevens zijn slechts ter aanduiding verstrekt zonder dat de te leveren zaak daar specifiek aan moet beantwoorden. Alle monsters worden slechts ter indicatie verstrekt tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

11.5. Wanneer er bij de plaatsing van de kachel, open haard of ander type van sfeerverwarming gebruik wordt gemaakt van natuursteen wijst Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. er nadrukkelijk op dat zich – vanwege de aard van het natuurlijk materiaal – substantiële afwijkingen kunnen voordoen in verband met eventueel getoonde voorbeelden of monsters.

11.6 Wanneer aan Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. niet de opdracht is verstrekt te onderzoeken of te doen onderzoeken of, in verband met de beluchting via de kruipruimte, zich in deze kruipruimte stoffen bevinden die de gezondheid direct of indirect schade kunnen toebrengen, dan draagt de wederpartij het risico van eventuele gevolgen van de aanwezigheid van deze stoffen. Wanneer Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V. de kruipruimte wel heeft onderzocht of heeft laten onderzoeken, draagt hij in beginsel hiervoor het risico maar geldt het bepaalde in artikel 10.

## **Artikel 12 WEBWINKEL**

**Garantie & Retour en prijzen. (dit artikel staat ook op de website vermeld). Mocht er tussentijds wettelijke aanpassingen plaatsvinden dan gaan deze altijd voor op andere regelingen.**

### 12.1. Prijzen

De prijzen welke op de website zijn vermeld, zijn indicatieve en kunnen onderhevig zijn aan prijswijzigingen. Voor de actuele prijs dient u altijd eerst navraag te doen. KACHELS EN ROOKKANALEN-Lelystad b.v. behoudt zich het recht voor om prijswijzigingen direct of achteraf door te berekenen. Artikelen welke een nul waarde hebben of aannemelijk foutief geprijsd, zullen niet geleverd worden voor het vernoemde bedrag. Voor de actuele prijs kunt u bellen met de klanten service [0320-415235](tel:0320-415235) of via de email [info@kachelsenrookkanalen-lelystad.nl](mailto:info@kachelsenrookkanalen-lelystad.nl).

### 12.2. Retourneren

U heeft het recht uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren. U heeft na annulering nogmaals 14 dagen om uw product retour te sturen. U krijgt dan het volledige orderbedrag gecrediteerd, Uitzonderd zijn producten waar vermeld is dat dit niet het geval is zoals bijvoorbeeld Flexibel rookkanaal ( wordt altijd op maat gemaakt), glasplaten stalenvloerplaten en alle voor u speciaal bestelde artikelen en maatwerk artikelen. Let op er zijn meer producten, het staat bijna altijd specifiek vermeld. De kosten voor retourzendingen van u thuis naar de webwinkel zijn voor eigen rekening.

12.3. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking aan Kachels en Rookkanalen (*let op het retour adres wijkt af van de winkel en is Apolloweg 329 8239DC Lelystad*) geretourneerd worden. Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via [info@kachelsenrookkanalen-lelystad.nl](mailto:info@kachelsenrookkanalen-lelystad.nl) of telefonisch [0320 415235](tel:0320415235) . Wij zullen vervolgens het verschuldigde orderbedrag plus de verzendkosten binnen 14 dagen na ontvangst van de goederen en controle hiervan terugstorten mits het product in goede orde retour ontvangen is. Let op de kosten voor het retoursturen van de goederen zijn voor u zelf.

#### 12.4. Uitzonderingen retourneren

- a. Bij verzegelde producten. Wanneer de verzegeling verbroken is.
- b. Die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument.
- c. die duidelijk persoonlijk van aard zijn.
- d. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden.
- e. Glas en stalenvloerplaten voor onder de kachel
- f. Flexibele Rookkanalen

#### **Artikel 13 Garantie**

13.1. Op al onze producten geldt fabrieksgarantie. Vraag hierna bij de klantenservice [info@kachelsenrookkanalen-lelystad.nl](mailto:info@kachelsenrookkanalen-lelystad.nl) of telefonisch [0320 415235](tel:0320415235)

#### **Artikel 14 Geschillenregeling**

14.1. Alle geschillen kunnen worden voorgelegd aan de door de wet aangewezen rechter en zullen plaats vinden in arrondissement waar Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V is gevestigd.

Wij raden u aan om klachten eerst bij ons kenbaar te maken door te mailen naar [info@kachelsenrookkanalen-lelystad.nl](mailto:info@kachelsenrookkanalen-lelystad.nl) mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden dan kunt u de klacht ook bij de Franchisegever neerleggen [geschillenregeling@kachelsenrookkanalen.nl](mailto:geschillenregeling@kachelsenrookkanalen.nl).

Leidt dit niet tot een oplossing, dan is het mogelijk om je geschil aan te melden voor bemiddeling via [Stichting WebwinkelKeur](http://StichtingWebwinkelKeur) hier komt u op de pagina die u door alle stappen heen helpt.

#### **Hoe werkt dat?**

De webwinkelier krijgt hiervan een bericht en krijgt vervolgens 7 dagen om alsnog met een oplossing te komen. Lukt het de webwinkelier niet, dan kunnen wij na 7 dagen bemiddelen. Onze ervaring is echter dat een klacht indienen via ons systeem de webwinkelier al snel beweegt om tot een oplossing te komen.

Tijdens de bemiddeling proberen we samen tot een oplossing te komen. Mocht je ondanks onze tussenkomst geen oplossing krijgen, dan biedt **Stichting WebwinkelKeur** een onafhankelijk geschillencommissie, in samenwerking met [Digidispuut](http://Digidispuut). Deze commissie behandelt geschillen en doet een bindende uitspraak. Hiermee voorkom je hoge juridische kosten voor beide partijen.

Doorloop de volgende stappen bij een geschil:

- (1.) Stel de webwinkel op de hoogte van je klacht en vraag om een oplossing.
- (2.) Is er na 14 dagen nog steeds geen zicht op een oplossing? Dan kun je [WebwinkelKeur](#) vragen om te bemiddelen.
- (3.) Komen we er samen niet uit, dan kun je het geschil voorleggen aan onze geschillencommissie voor een bindende uitspraak door een jurist.

### **ODR-platform van de Europese Commissie**

Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR-platform van de Europese Commissie. Dit ODR-platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer je klacht nog niet elders in behandeling is dan staat het je vrij om je klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie."

#### 14.2 Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten, waarop deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

### **Kachels en Rookkanalen-Lelystad B.V.**

**Inschrijving in de Kamer van Koophandel onder nummer:** 76001350

**BTWnr:** NL 8604 74 392 B01