

## Algemene Voorwaarden Mondena B.V.

### Artikel 1. Algemene bepalingen

#### 1.1. De onderneming

Onderneming	Mondena B.V.
Adres	Orchideeënstraat 20 5644 NL EINDHOVEN
Telefoonnummer	06 – 4444 3335
Website	www.mondena.eu
E-mail	info@mondena.eu
KvK	86449567
BTW-nummer	NL863971349B01

#### 1.2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle leveringen, diensten en prestaties van Mondena B.V., waaronder verkopen en reparaties, ook wanneer bij toekomstige transacties niet uitdrukkelijk naar deze voorwaarden wordt verwezen

#### 1.3. Uitsluiting van handelsvoorwaarden van derden

Uitsluitend de voorwaarden Mondena B.V. zijn van toepassing. Tegenstrijdige of afwijkende algemene voorwaarden van de besteller worden door Mondena B.V. niet erkend. Vanaf de plaatsing van de order, dan wel acceptatie van het Aanbod, echter uiterlijk op het moment van inontvangstneming van de prestatie, gelden deze voorwaarden als geaccepteerd.

#### 1.4. Geldigheid

Indien afzonderlijke bepalingen van deze voorwaarden of eventuele individuele nevenafspraken ongeldig zijn of worden, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverlet. In geval van ongeldigheid van een bepaling wordt verondersteld dat er een geldige bepaling is overeengekomen die het economische doel het dichtst benadert

#### 1.5. Schriftelijke vorm

Afwijkingen van deze voorwaarden, overige wijzigingen of aanvullingen van de bestelling behoeven voor de geldigheid ervan de schriftelijke bevestiging van Mondena B.V. Dit geldt eveneens voor de opheffing van de verplichting tot schriftelijke vastlegging.

### Artikel 2. Definities

#### 2.1. Mondena B.V.

De ondernemer omschreven in artikel 1 lid 1.1. van deze algemene voorwaarden, hierna te noemen: Mondena.

#### 2.2. Klant

Iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie Mondena een overeenkomst aangaat of daarover onderhandelt.

#### 2.3. Aanbod

Ieder door Mondena mondeling of schriftelijk uitgebracht aanbod of offerte.

#### 2.4. Overmacht

Alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Mondena geen invloed kan uitoefenen, zoals storm en overige natuurrampen, belemmeringen door derden, belemmeringen in het vervoer, werkstakingen, oproer, oorlog, verlies of beschadiging van goederen bij transport, niet of niet tijdig leveren van goederen door leveranciers van Mondena, belemmerende overheidsmaatregelen, brandstoringen en ongevallen in het bedrijf van Mondena, dan wel andere omstandigheden waardoor Mondena redelijkerwijs haar verplichtingen niet of niet tijdig kan nakomen.

### Artikel 3. Aanbod

#### 3.1. Duur

Een Aanbod wordt gestand gedaan voor een termijn van maximaal vijftien dagen na dagtekening van het Aanbod, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

#### 3.2. Omschrijving

Het Aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling daarvan mogelijk te maken. Vergissingen en/of fouten in het Aanbod binden Mondena niet.

## Artikel 4. Prijzen

### 4.1. Algemene prijsbepalingen

Tenzij anders vermeld gelden de opgegeven prijzen voor levering af winkel, inclusief BTW voor een particuliere klant, exclusief BTW voor een klant die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf, maar exclusief de eventueel wettelijk verplichte verwijderingsbijdrage.

### 4.2. Prijsaanpassing of -verhoging

Tenzij anders is overeengekomen, zijn de door Mondena genoemde prijzen vrijblijvend. Mondena heeft het recht de prijzen redelijkerwijs aan te passen c.q. te verhogen, met name als gevolg van prijswijzigingen ten gevolge van veranderingen in BTW-tarieven of wettelijke regelingen.

## Artikel 5. Eigendom

Mondena blijft eigenaar van de aan de klant verkochte producten zolang deze niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, met inbegrip van hetgeen hij in verband met het tekortschieten in zijn verplichting verschuldigd is bovenop de hoofdsom.

## Artikel 6. Reserveringen en bestellingen

### 6.1. Reservering of bestelling

Mondena kan bepalen dat het mogelijk is een product te reserveren of te bestellen, indien een product niet direct geleverd kan worden, bijvoorbeeld omdat er sprake is van een telefonische reservering of omdat het product niet uit voorraad leverbaar is en besteld moet worden bij de leverancier. Bij een reservering of bestelling komt er een koopovereenkomst tot stand. Zodra het product leverbaar is, stelt Mondena de klant hiervan op de hoogte en houdt zij het product gedurende een redelijke termijn beschikbaar voor de klant, waarbij één maand als redelijke termijn heeft te gelden.

### 6.2. Betaling

In geval van een reservering of bestelling is Mondena gerechtigd op voorafgaande betaling van het aankoopbedrag.

**6.2.1. Bij betaling via 'Klarna. Betaal later':** gaat de klant akkoord met de betalingsvoorwaarden van Klarna.

**6.2.2. Bij bestelling via BOL.com:** gaat de klant akkoord met de algemene voorwaarden van BOL.com.

### 6.3. Afhalen

Indien de klant zijn bestelling/reservering niet binnen een redelijke termijn afhaalt, is Mondena gerechtigd om 25% van het aankoopbedrag in rekening te brengen c.q. in te houden ter vergoeding van de door haar gemaakte kosten, naast dat zij nakoming van de overeenkomst kan blijven verlangen.

#### 6.3.1. Betaling bij afhalen

De klant dient het aankoopbedrag te voldoen voorafgaand of op het moment van levering en voor zover sprake is van een winkelverkoop, voordat het product de winkel verlaat. Mondena accepteert contanten en PIN-betaling.

## Artikel 7. Bezorging en installatie

### 7.1. Kosten

Indien tussen Mondena en de klant bezorging en/of installatie wordt overeengekomen, worden de kosten daarvan in rekening gebracht bij de klant, tenzij anders overeengekomen. De hoogte van bezorgkosten zijn afhankelijk van de afstand tussen de vestigingsplaats van Mondena en het door de klant verstrekte bezorgadres.

### 7.2. Verantwoordelijkheden klant

De Klant is verantwoordelijk voor het aanleveren en de juistheid van de benodigde gegevens, zoals naam, bezorgadres, telefoonnummer. Verder is de klant verantwoordelijk voor zijn/haar aanwezigheid op het tijdstip van de afspraak, toegankelijkheid tot de plaats van bezorging en/of installatie en overige randvoorwaarden die een bezorging/installatie mogelijk maken die niet in het domein van Mondena vallen. Kosten ten gevolge van het niet voldoen aan dit artikel kunnen door Mondena in rekening worden gebracht aan de klant.

### 7.3. Schade

Zichtbare (vracht- of transport)schade dient onmiddellijk schriftelijk kenbaar te worden gemaakt na ontvangst van de goederen.

### 7.4. Leveringstermijnen en levertijden

Mondena streeft naar een leveringstermijn van maximaal 10 werkdagen. Voor zover leveringstermijnen en levertijden zijn overeengekomen, gelden deze als redelijkerwijs verlengd, wanneer zij ten gevolge van omstandigheden waarvan Mondena geen verwijt gemaakt kan worden niet kunnen worden nagekomen.

## Artikel 8. Herroepingsrecht, ruilen en retourneren

### 8.1. Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

- a. Bij de aankoop van producten heeft de klant de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de klant of een vooraf door de klant aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.
- b. Tijdens de bedenktijd zal de klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het Product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en -indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- c. Wanneer de klant gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen na ontvangst van het product kenbaar te maken aan Mondena. Het kenbaar maken dient de klant schriftelijk of middels e-mail te doen. Nadat de klant kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen werkdagen retour te sturen. De klant dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending. De kosten voor retourzending zijn te allen tijde voor rekening van de klant.
- d. Indien de klant na afloop van de in lid b en c genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan Mondena heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

- a. Bij levering van diensten heeft de klant de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
- b. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de klant zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

### 8.2. Ruilen en retourneren

Mondena is niet verplicht producten retour te nemen tegen terugbetaling van het aankoopbedrag of in te stemmen met een omruil, behoudens dat daartoe een dwingendrechtelijke verplichting bestaat op grond van de wet. Indien de klant retournering of omruil verlangt, kan Mondena bij wijze van gunst daarmee instemmen. Mondena kan de omruil/retournering weigeren en behoudt zich het recht voor haar beslissing daaromtrent op ieder moment te wijzigen.

### 8.3. Voorwaarden ruilen en retourneren

Een omruil/retournering kan te allen tijde worden geweigerd indien het product defect is, en/of de originele kassabon ontbreekt en/of het product niet ongebruikt, compleet, onveranderd en/of ongeopend is verpakt in de originele verpakking. Indien na retour van het product blijkt dat aan deze voorwaarden niet is voldaan, kan Mondena naar keuze de retournering/omruil weigeren of een bepaald percentage in mindering brengen op eventuele terugbetaling van het aankoopbedrag.

## Artikel 9. Garantie en gebreken

### 9.1. Wettelijke garantie

Mondena verstrekt enkel garantie voor zover deze is overeengekomen, dan wel deze door de wet dwingendrechtelijk is bepaald en voor zover geen sprake is van een defect door illegaal of ondeskundig gebruik, dan wel ondeskundige of illegale (de)montage, dan wel sprake is van gebruik voor professionele doeleinden.

### 9.2. Extra garantie

Overeengekomen extra (fabrieks)garanties gelden enkel voor particuliere klanten en indien en voor zover de producent deze garantie afgeeft jegens Mondena, en de klant zich houdt aan de algemene gebruikersrichtlijnen en gebruiks- en installatiehandleidingen. Deze staan vermeld bij het product op de website, en worden meegeleverd bij de bestelling. Indien er geen handleidingen zijn meegeleverd, dient de klant dit binnen twee weken na ontvangst van de bestelling te melden bij Mondena, bij gebreke waarvan de handleidingen geacht worden te zijn ontvangen.

### 9.3. Uitsluiting garantie

Mondena verstrekt geen extra garantie op hieronder genoemde onderdelen:

- branderkorf
- gloeielement
- vlamplaat

Deze onderdelen vallen niet onder de garantie aangezien zij aan slijtage onderhevig zijn, die afhankelijk is van het gebruik. Bovendien zullen deze onderdelen eerder slijten bij gebruik van verkeerde pellets en/of wanneer de kachel vaak aan en uit wordt gezet.

### 9.4. Garantietermijn

De garantietermijn gaat in op het moment van aflevering. De originele factuur en/of kassabon is het garantiebewijs en dient te worden getoond door de klant.

**9.5. Behandeling gebrekkige producten**

Gebrekkige producten kunnen bij de vestiging van Mondena worden aangeboden en worden, voor zover sprake is van non-conformiteit, in eerste instantie op haar kosten gerepareerd dan wel omgeruild naar keuze van Mondena gedurende de wettelijke aansprakelijkheidsperiode en overeenkomstig de dwingendrechtelijke wettelijke regeling.

**9.6. Non-conformiteit**

Mondena doet geen uitspraak of het gebrek te wijten is aan een non-conformiteit alvorens het product is aangeboden als bedoeld onder 1 en het product is onderzocht, al dan niet door de technicus van de leverancier/fabrikant, die de oorzaak van het vermeende gebrek vaststelt.

**9.7. Geringe gebreken/eigen schuld of schuld van derden/slijtage**

Aanspraken wegens gebreken gelden niet in geval van een slechts geringe afwijking van de overeengekomen aard, bij slijtage of schade die ontstaat na de risico-overgang als gevolg van een gebrekkige of onachtzame behandeling, onjuist gebruik, overmatig gebruik, in geval van chemische, elektrochemische, elektronische of elektrische invloeden of andere bijzondere invloeden van buitenaf die niet in de overeenkomst zijn verondersteld. Garantieclaims zijn uitgesloten wanneer het serienummer van een geleverd apparaat/component niet herkenbaar is of aan het product aangebrachte datumplaatjes, CE- of TÜV-keurmerk of andere veiligheidsaanduidingen zijn verwijderd of beschadigd. Uitgesloten van garantieclaims zijn onderdelen die wegens slijtage moeten worden vernieuwd of vervangen. De besteller mag de inontvangstneming van leveringen niet weigeren wegens geringe gebreken.

## **Artikel 10. Reparaties**

**10.1. Kosten**

Indien Mondena wordt ingeschakeld om een reparatie te verrichten, zijn hiervoor kosten verschuldigd door de klant, tenzij anders overeengekomen. Gerepareerde producten waarvan de kosten door de klant betaald moeten worden, worden enkel na betaling van deze kosten afgegeven. Onder de kosten/prijs van de reparatie vallen onder meer arbeidsuren, voorrijkosten, ophaal- en bezorgkosten, onderzoekskosten, kosten van gebruikte onderdelen/materialen en kosten gemaakt door derden.

**10.2. Afhalen reparaties**

Afhalen kan alleen op vertoon van het originele afgiftebewijs van Mondena. Mondena is niet gehouden te controleren of de persoon die op vertoon van het originele afgiftebewijs een product afhaalt de rechtmatige eigenaar is. Bij verlies van het afgiftebewijs zal het gerepareerde product enkel worden afgegeven op vertoon van een legitimatiebewijs van degene die volgens de administratie van Mondena het product af kan halen.

**10.3. Garantie en gebreken**

Voor zover vereist op grond van de wet en indien nodig in afwijking met het hiervoor bepaalde, geldt voor reparaties een garantietermijn van drie maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Onder de garantie vallen enkel onderdelen die bij de reparatie zijn vervangen en in rekening gebracht. Indien blijkt van een andere oorzaak van de klacht kunnen de kosten als bedoeld onder 1 aan de klant worden doorbelast. Een gebrekkige reparatie dient binnen een redelijke termijn na ontdekking te worden gemeld, waarbij als redelijke termijn één maand heeft te gelden. Op schoonmaak- c.q. onderhoudsbeurten en reparaties verricht aan producten met water-, brand- of bliksemschade wordt geen garantie verleend, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

**11.1. Uitsluiting en maximering**

Indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, vertragingsschade, inkomensschade, immateriële schade, letselschade, schade wegens verlies van gegevens, schade als gevolg van niet normaal gebruik of anderszins niet aan Mondena toe te rekenen omstandigheid zijn van vergoeding uitgesloten. Mondena is niet aansprakelijk voor schade boven het bedrag van de (koop)prijs exclusief btw. Eén en ander voor zover dwingendrechtelijk niet anders is bepaald.

**11.2. Termijn**

Het recht op schadevergoeding vervalt, indien de schade niet binnen een redelijke termijn na ontdekking is gemeld bij Mondena

## **Artikel 12. Overmacht**

In geval van Overmacht is Mondena gerechtigd te harer beoordeling om de prestatie te annuleren, op te schorten of te wijzigen tot het moment dat de situatie van Overmacht opgehouden is te bestaan.

## **Artikel 13. Onderzoek**

**13.1. Instellen onderzoek**

Indien de klant stelt dat sprake is van een non-conformiteit, een defect dat onder de garantie valt, een gebrekkig product of een gebrekkige levering/dienst, schade, dan wel in zijn algemeenheid een tekortkoming in de nakoming van een op Mondena rustende verbintenis, zal de klant alle noodzakelijke medewerking verlenen voor het onderzoeken van de claim, onder meer door Mondena in de gelegenheid te stellen onderzoek te verrichten naar de oorzaak van de gestelde tekortkoming en de omstandigheden van het gebruik/installatie van het product. Mondena heeft recht een onderzoek te laten verrichten door de leverancier van het product, zonder voorafgaand aan de uitkomst van dat onderzoek gehouden te zijn tot omruiling of terugbetaling van het aankoopbedrag over te gaan.

**13.2. Herstel door derden**

Indien tijdens het onderzoek naar voren komt dat getracht is het product door derden te laten herstellen, is garantie en aansprakelijkheid uitgesloten, tenzij het herstel een voorlopige en noodzakelijke voorziening betreft, hetgeen aan Mondena is om te beoordelen.

**13.3. Kosten onderzoek**

Indien uit het onderzoek volgt dat geen sprake is van een non-conformiteit, een defect dat onder de garantie valt, een gebrekkig product of een gebrekkige levering, schade, dan wel in zijn algemeenheid een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een op Mondena rustende verbintenis, zal de klant gehouden zijn de kosten van het onderzoek en kosten van herstel te vergoeden aan Mondena.

**Artikel 14. Klachten**

Klachten dienen binnen bewaarde tijd na ontdekking van een gebrek te worden ingediend, bij voorkeur schriftelijk en gemotiveerd. Klachten ten aanzien van zichtbare gebreken moeten terstond na aflevering worden ingediend.

**Artikel 15. Geschillen**

Op alle onder het bereik van deze voorwaarden vallende overeenkomsten en alle direct of indirect uit de rechtsbetrekking voortvloeiende geschillen is Nederlands recht van toepassing. In alle gevallen is de Nederlandse rechter met rechtsmacht in de vestigingsplaats van Mondena bij uitsluiting bevoegd over geschillen tussen Mondena en de klant te oordelen.