

## Artikel 1 Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bedenktijd                            | De termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.                                                                                                                                                                                                                 |
| Consument                             | De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met Eteck inzake de koop van een Warmtepomp.                                                                                                                             |
| Dag                                   | Kalenderdag.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Duurtransactie                        | Een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid.                                                                                                                                   |
| Duurzame gegevensdrager               | Elk middel dat de consument of Eteck 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.                                                            |
| Herroepingsrecht                      | De mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.                                                                                                                                                                                            |
| Eteck                                 | De rechtspersoon Eteck Warmte Holding B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Voorburg, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 58336818, die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt. |
| Overeenkomst op afstand               | Een overeenkomst waarbij in het kader van een door Eteck georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.                      |
| Warmtepomp                            | de door de Consument van Eteck op basis van een overeenkomst gekochte warmtepomp, conform de specificaties zoals omschreven in de overeenkomst                                                                                                                                                  |
| Techniek voor communicatie op afstand | middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en Eteck gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.                                                                                                                                          |
| Algemene Voorwaarden                  | de onderhavige Algemene Koopvoorwaarden Warmtepomp Consument - Eteck 2024 van de ondernemer.                                                                                                                                                                                                    |

**Artikel 2            Gegevens Eteck**

Eteck Warmte Holding BV  
Stationsplein 6  
2975 AZ Voorburg

Telefoonnummer: 085 021 8000  
E-mailadres: [customercare@eteck.nl](mailto:customercare@eteck.nl)  
KvK-nummer: 58336818  
BTW-identificatienummer: NL852992841B01

**Artikel 3            Toepasselijkheid**

- 3.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de koopovereenkomst met betrekking tot een Warmtepomp tussen Eteck en Consument.
- 3.2 Voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze Algemene Voorwaarden door Eteck aan de Consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal - voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten - de Consument er door Eteck op worden gewezen dat de Algemene Voorwaarden op het kantoor van Eteck zijn in te zien en voorts dat de Algemene Voorwaarden op eerste verzoek van de Consument zo spoedig mogelijk kosteloos aan de Consument worden toegezonden.
- 3.3 Indien de Overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de Overeenkomst op afstand wordt 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 op afstand 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.
- 3.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg tussen Eteck en de Consument onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
- 3.5 Situaties die niet in deze Algemene Voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.
- 3.6 Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.

**Artikel 4            Het aanbod**

- 4.1 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- 4.2 Het aanbod is vrijblijvend. Eteck is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
- 4.3 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Warmtepomp. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Consument mogelijk te maken. Als Eteck gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden Warmtepomp. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Eteck niet.
- 4.4 Alle afbeeldingen, specificaties en overige gegevens in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
- 4.5 Afbeeldingen bij de Warmtepomp is een indicatie van de aangeboden Warmtepomp. Eteck kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren en vormen exact overeenkomen met de echte kleuren en vormgeving van de Warmtepomp.
- 4.6 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:
- a. de prijs inclusief belastingen;
  - b. de eventuele kosten van verzending;
  - c. de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - d. het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
  - e. de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
  - f. de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen Eteck de prijs garandeert;
  - g. de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
  - h. of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke deze voor de Consument te raadplegen is;
  - i. de manier waarop de Consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
  - j. de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;

- k. indien van toepassing: de gedragscodes waaraan Eteck zich heeft onderworpen en de wijze waarop de Consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- l. de minimale duur van de Overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

## **Artikel 5 De overeenkomst**

- 5.1 De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Consument van het aanbod van Eteck en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 5.2 Indien de Consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Eteck onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.
- 5.3 Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Eteck 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 Eteck daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 5.4 Eteck kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de Consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst op afstand. Indien Eteck op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 5.5 Eteck zal bij de Warmtepomp 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 emailadres/website van Eteck 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 in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij Eteck deze gegevens al aan de Consument heeft verstrekt vóór de 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.
- 5.6 In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

- 5.7 Eteck kan in geen enkele wijze, hetzij financieel of emotioneel, aansprakelijk gesteld worden voor enige vertraging in de (op)levering van uw bestelling. Eteck aanvaardt geen enkele vorm van aansprakelijkheid bij vertragingen rondom leveringen, transport en/of materiaal tekorten.

## **Artikel 6 Herroepingsrecht**

- 6.1 Bij de aankoop van de Warmtepomp heeft de Consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van de Warmtepomp door de Consument of een vooraf door de Consument aangewezen en aan Eteck bekend gemaakte vertegenwoordiger.
- 6.2 Tijdens de bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met de Warmtepomp en de verpakking. De Consument zal de Warmtepomp slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of de Consument de Warmtepomp wenst te behouden. Indien de Consument van het herroepingsrecht gebruik maakt, zal de Consument de Warmtepomp met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan Eteck retourneren, conform de door Eteck verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- 6.3 Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van de Warmtepomp, kenbaar te maken aan Eteck. Het kenbaar maken dient de Consument te doen middels het modelformulier of door middel van een ander communicatiemiddel zoals per e-mail. Nadat de Consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de Consument de Warmtepomp binnen 14 dagen retour te sturen. De Consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending. Eventuele transportkosten zijn ten alle tijden voor de Consument.
- 6.4 Indien de Consument na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. de Warmtepomp niet aan Eteck heeft teruggezonden, is de koop een feit en zal retourneren ook niet meer mogelijk zijn.
- 6.5 Bij een mislukte leveringspoging wordt er een nieuwe afspraak gemaakt te worden. De nieuwe leveringskosten hiervan worden ten alle tijden naar de Consument doorberekend.
- 6.6 In geval van schade die is voorgekomen uit transport wordt er onderscheid gemaakt in twee vormen:
- 6.7 Zichtbare transportschade
- Bij zichtbare schade dient de Consument de zending direct te weigeren bij de vervoerder en te laten melden op de vrachtbrief. In sommige gevallen is alleen de verpakking zichtbaar beschadigd en is het onduidelijk of de Warmtepomp zelf is beschadigd. Toch dient de Consument deze zending ten alle tijden te weigeren en bij Eteck te melden.

**6.8 Onzichtbare transportschade:**

Bij onzichtbare schade dient de Consument binnen 24 uur telefonisch melding te maken bij Eteck.

Daarnaast dient de Consument dit, ook te melden via de e-mail met duidelijke foto's van de schade.

**6.9 Andere vormen van schade dienen binnen 24 uur na levering bij Eteck gemeld te worden. Dit doet de Consument via de e-mail, met duidelijke foto's van de schade en de verpakking van de Warmtepomp.**

**Artikel 7 Kosten in geval van herroeping**

7.1 Indien de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor haar/zijn rekening.

7.2 Indien de Consument een bedrag betaald heeft, zal Eteck dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, aan de Consument terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat de Warmtepomp reeds terug ontvangen is, in een originele verpakking zonder doorbreking van enig zegel, door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via de zelfde betaalmethode die door de Consument is gebruikt tenzij de Consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

7.3 Bij beschadiging van de Warmtepomp door onzorgvuldige omgang door de Consument zelf is de Consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

7.4 De Consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van de Warmtepomp wanneer door Eteck niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

**Artikel 8 Uitsluiting herroepingsrecht**

8.1 Wanneer de Warmtepomp is geplaatst, geïnstalleerd, getest, gevuld is geweest (met CV-water of koudemiddel of kraanwater) of onder spanning heeft gestaan kan de Warmtepomp niet meer retour worden gezonden.

**Artikel 9 Klachtenregeling**

9.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 weken volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Eteck, nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd.

9.2 Bij Eteck 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 Eteck binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

- 9.3 Bij klachten dient een Consument zich allereerst tot Eteck te wenden.
- 9.4 Een klacht schort de verplichtingen van Eteck niet op, tenzij Eteck schriftelijk anders aangeeft.
- 9.5 Indien een klacht gegrond wordt bevonden door Eteck , zal Eteck naar haar keuze of de geleverde Warmtepomp kosteloos vervangen of repareren.