

Algemene Voorwaarden – den Os Beheer

Ten behoeve van de handelsnamen **KW Techniek**, **Digitaletelefoon.nl** en **Wodtke Nederland**

Inleiding

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle contractuele betrekkingen waarin den Os Beheer – handelend onder verschillende handelsnamen – als juridisch subject fungeert bij de aanbidding, uitvoering en levering van producten en diensten. Onder het ondernemingsdak van den Os Beheer worden de volgende gespecialiseerde activiteiten ontplooid:

- **KW Techniek:** Technisch onderhoud, inspectie en reparatie van pelletkachels en airconditioningseenheden, alsmede het reinigen van rookkanalen en de verkoop/installatie van verwarmings- en koelsystemen, waaronder pelletkachels, monoblokken en elektrische haarden.
- **Digitaletelefoon.nl:** Levering van Voice over IP (VoIP)-diensten en telefonieabonnementen aan zakelijke eindgebruikers.
- **Wodtke Nederland:** Commerciële vertegenwoordiging en distributie van Wodtke-producten aan gecontracteerde dealers en zakelijke afnemers, uitsluitend op basis van voorafgaand overeengekomen dealercontracten en betaling vooraf.
- **den Os Beheer:** De juridische entiteit waaronder bovengenoemde activiteiten administratief en contractueel zijn ingebed.

Artikel 1 – Definities

- **den Os Beheer:** Het bedrijf gevestigd aan de Oosterdreef 17 te Noordbroek, KvK-nummer 67106943.
- **Consument:** Een natuurlijke persoon die buiten de context van beroeps- of bedrijfsactiviteiten handelt en een overeenkomst aangaat met den Os Beheer.
- **Zakelijke klant:** Iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van een commerciële, beroepsmatige of institutionele hoedanigheid en een contractuele relatie aangaat met den Os Beheer via Wodtke Nederland of Digitaletelefoon.nl.
- **Overeenkomst:** Elke contractuele relatie waarin den Os Beheer zich jegens de wederpartij verbindt tot levering van producten of diensten.
- **Producten:** Fysieke goederen gerelateerd aan klimaatbeheersing, zoals pelletkachels, monoblokken, elektrische haarden en verwante apparatuur.

- **Diensten:** Alle activiteiten van immateriële aard, zoals onderhoud, technische inspectie en installatie, geleverd onder de vlag van KW Techniek.
- **VoIP-diensten:** Telecommunicatieoplossingen geleverd via het internetprotocol, verstrekt onder de handelsnaam Digitaletelefoon.nl.
- **Dealercontract:** Een overeenkomst met bindende bepalingen tussen den Os Beheer (optredend als Wodtke Nederland) en een wederverkoper, waarin onder andere exclusiviteit, afnameverplichtingen, prijsstelling en verantwoordelijkheden zijn opgenomen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en totstandkoming overeenkomst

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden en leveringen van producten en diensten aan zowel consumenten als zakelijke klanten.
- 2.2 Voor zakelijke klanten kunnen aanvullende of afwijkende voorwaarden gelden, welke separaat schriftelijk overeengekomen worden.
- 2.3 Voor Wodtke Nederland gelden specifieke voorwaarden, waaronder dealercontracten en verplichte vooruitbetaling.
- 2.4 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien schriftelijk vastgelegd.
- 2.5 De meest actuele versie van deze algemene voorwaarden is altijd te raadplegen via de website van den Os Beheer en is van toepassing op alle overeenkomsten, ook als eerdere versies afwijken.
- 2.6 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. Een overeenkomst komt tot stand zodra de afnemer het aanbod van den Os Beheer aanvaardt en deze aanvaarding door den Os Beheer schriftelijk of elektronisch is bevestigd.

Artikel 3 – Annulering, wijziging en levering

- 3.1 Annulering of wijziging van bestellingen of overeengekomen werkzaamheden door de klant is slechts mogelijk na schriftelijke goedkeuring van den Os Beheer. Eventuele kosten die voortvloeien uit annulering of wijziging kunnen aan de klant in rekening worden gebracht.
- 3.2 Levering van producten vindt plaats op basis van beschikbaarheid bij leveranciers. De opgegeven levertijden zijn indicatief en kunnen niet als fatale termijn worden aangemerkt.
- 3.3 Diensten worden uitgevoerd conform de gemaakte afspraken, tenzij sprake is van overmacht.

- 3.4 Eventuele verzendkosten zijn voor rekening van de afnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.5 Alle geleverde producten blijven eigendom van den Os Beheer totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden. Tot dat moment mag de klant de producten niet verpanden, verkopen of op enige andere wijze aan derden overdragen.

Artikel 4 – Betaling

- 4.1 Facturen dienen te worden voldaan binnen een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.2 Betaling voor service- en onderhoudswerkzaamheden dient direct na afloop van de afspraak op locatie te worden voldaan via pinbetaling of contant, tenzij vooraf anders overeengekomen.
- 4.3 Voor zakelijke klanten van Wodtke Nederland geldt een verplichting tot vooruitbetaling.
- 4.4 Bij overschrijding van de betalingstermijn is de afnemer van rechtswege in verzuim en is wettelijke rente verschuldigd, met een minimum van vijftwintig euro. Tevens kunnen incassokosten in rekening worden gebracht.
- 4.5 Den Os Beheer is gerechtigd om leveringen of werkzaamheden op te schorten bij uitblijven van (tijdige) betaling.

Artikel 5 – Garantie en intellectueel eigendom

- 5.1 Op alle door den Os Beheer geleverde producten geldt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, de fabrieksgarantie zoals door de betreffende fabrikant of leverancier wordt verstrekt. Den Os Beheer fungeert hierbij als aanspreekpunt en loketfunctie richting de fabrikant.
- 5.2 Indien binnen de garantietermijn een defect ontstaat, dient de klant direct contact op te nemen met den Os Beheer. Na overleg kan het product worden geretourneerd ter beoordeling en eventuele afhandeling.
- 5.3 Indien het product niet meer leverbaar is, wordt in overleg een passend alternatief aangeboden of vindt (gedeeltelijke) restitutie plaats.
- 5.4 De garantie vervalt in geval van:
 - Normale slijtage, onoordeelkundig gebruik, nalatig onderhoud of montage door derden;
 - Schade veroorzaakt door externe invloeden buiten de verantwoordelijkheid van den Os Beheer;

- Wijzigingen of reparaties zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van den Os Beheer;
 - Ontbrekende of gewijzigde factuur, serienummer of andere identificatiegegevens.
- 5.5 De garantie strekt zich niet uit tot verbruiksartikelen, accessoires en onderdelen die aan normale slijtage onderhevig zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
 - 5.6 Den Os Beheer is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade als gevolg van een defect, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
 - 5.7 De klant vrijwaart den Os Beheer voor aanspraken van derden met betrekking tot geleverde producten, tenzij dwingendrechtelijk anders bepaald.
 - 5.8 Alle door den Os Beheer verstrekte adviezen, rapportages, offertes, ontwerpen, tekeningen, schema's, software, documentatie en overige materialen blijven eigendom van den Os Beheer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Zonder uitdrukkelijke toestemming mogen deze niet worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht.

Artikel 6 – Aansprakelijkheid en overmacht

- 6.1 Den Os Beheer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of gederfde winst, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
- 6.2 In alle gevallen is de aansprakelijkheid van den Os Beheer beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende levering of dienst.
- 6.3 Tijdens onderhoud en/of reiniging kunnen bestaande, niet eerder zichtbare gebreken of slijtage aan het licht komen. Den Os Beheer is niet aansprakelijk voor het verslechteren van onderdelen of producten als gevolg van reeds aanwezige slijtage, ouderdom, corrosie of verborgen gebreken, noch voor het ontstaan van klachten (zoals rammelende lagers) die pas na het uitvoeren van onderhoud of reiniging merkbaar worden. Eventuele vervolgschade of kosten voor vervanging van dergelijke onderdelen zijn voor rekening van de klant, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 6.4 Den Os Beheer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt o.a. verstaan: ziekte, extreme weersomstandigheden, brand, bedrijfsstoringen, overheidsmaatregelen, transportproblemen, storingen bij leveranciers of andere niet-voorzien omstandigheden buiten de invloedssfeer van den Os Beheer. In geval van overmacht worden verplichtingen opgeschort zolang de overmacht voortduurt.

Artikel 7 – Retourneren en herroepingsrecht

- 7.1 Voor producten die op maat worden gemaakt of speciaal voor de afnemer worden besteld, is het herroepingsrecht uitgesloten.
- 7.2 Retourzendingen worden slechts geaccepteerd indien vooraf schriftelijk overeengekomen.

Artikel 8 – Privacy en verwerking persoonsgegevens

- 8.1 Den Os Beheer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend conform de geldende privacywetgeving (AVG). Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor uitvoering van de overeenkomst, communicatie en wettelijke verplichtingen.
- 8.2 Een uitgebreide privacyverklaring is te vinden op de website van den Os Beheer.

Artikel 9 – Toepasselijk recht en geschillen

- 9.1 Op alle overeenkomsten met den Os Beheer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 9.2 Eventuele geschillen voortvloeiende uit of verband houdend met deze voorwaarden of enige overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar den Os Beheer is gevestigd.

Artikel 10 – Serviceafspraken en uitvoering onderhoud (KW Techniek)

- 10.1 Service- en onderhoudsafspraken worden door de klant zelf ingepland via het online klantenportaal van den Os Beheer. Een afspraak is pas definitief na bevestiging via het systeem.
- 10.2 De klant is verantwoordelijk voor het tijdig en correct invullen van de benodigde gegevens en voor aanwezigheid op het afgesproken tijdstip en adres.
- 10.3 Annuleren of wijzigen van een afspraak kan kosteloos tot uiterlijk zeven dagen voor het afgesproken tijdstip via het klantenportaal. In geval van noodgeval is annuleren of wijzigen tot 24 uur van tevoren mogelijk per e-mail of telefonisch, mits het noodgeval voldoende wordt onderbouwd.
- 10.4 Indien den Os Beheer op het afgesproken tijdstip en adres aanwezig is en de klant is niet aanwezig of niet bereikbaar, mag den Os Beheer de voorrijkosten en/of het volledige tarief voor de gereserveerde tijd in rekening brengen.
- 10.5 In geval van overmacht, zoals ziekte, extreme weersomstandigheden of andere onvoorziene omstandigheden, kan den Os Beheer een afspraak annuleren of verplaatsen. Den Os Beheer zal de klant hierover, indien mogelijk, minimaal 24 uur van tevoren informeren.

- 10.6 Betaling voor service- en onderhoudswerkzaamheden dient direct na afloop van de afspraak op locatie te worden voldaan via pinbetaling of contant, tenzij vooraf anders overeengekomen.
- 10.7 Let op: zie ook de aansprakelijkheidsbepaling in Artikel 6 voor uitsluitingen bij onderhoud aan oudere of verweerde producten.

Artikel 11 – VoIP-diensten via Digitaletelefoon.nl

- 11.1 De dienstverlening van Digitaletelefoon.nl richt zich exclusief op zakelijke eindgebruikers en omvat de levering van VoIP-diensten, inclusief telefonieabonnementen.
- 11.2 Voor een optimale werking van deze diensten is een stabiele en voldoende capaciteit biedende internetverbinding noodzakelijk. Den Os Beheer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor gebreken veroorzaakt door externe netwerkleveranciers of infrastructuur buiten haar controle.
- 11.3 Specificaties met betrekking tot tarieven, dataverbruik en eventuele limieten worden voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst schriftelijk of digitaal kenbaar gemaakt.
- 11.4 Contracten voor VoIP-diensten kennen een opzegtermijn van één kalenderdag en kunnen derhalve op dagelijkse basis worden beëindigd, mits opzegging schriftelijk of via een daartoe aangewezen digitaal portaal plaatsvindt.
- 11.5 In het geval van nummerportering of wijziging van locatie van de dienst, zal den Os Beheer zich inspannen voor een tijdige en correcte overgang, maar expliciteert dat zij geen garantie kan bieden op termijnstellingen of de medewerking van externe partijen.
- 11.6 Voor VoIP-diensten van Digitaletelefoon.nl geldt een gegarandeerde beschikbaarheid (uptime) van het telefoniesysteem van 99,9% per kalenderjaar. Uptime wordt gemeten over een periode van 12 maanden, exclusief aangekondigd onderhoud en overmachtssituaties.
- 11.7 Den Os Beheer zal storingen of onderbrekingen zo spoedig mogelijk verhelpen. Geplande onderhoudswerkzaamheden worden, indien mogelijk, minimaal 24 uur van tevoren aangekondigd via de website of per e-mail.
- 11.8 Eventuele aanvullende of afwijkende voorwaarden voor specifieke diensten of modules van Digitaletelefoon.nl worden duidelijk vermeld op de website of bij het betreffende aanbod.

Artikel 12 – Overige bepalingen en slotbepalingen

- 12.1 Den Os Beheer is gevestigd aan de Oosterdreef 17, 9635 CK Noordbroek. Correspondentie verloopt via dit adres of het e-mailadres op de website.
- 12.2 Den Os Beheer streeft ernaar e-mails binnen 48 uur te beantwoorden.
- 12.3 Indien één of meer bepalingen in deze voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.
- 12.4 Den Os Beheer mag rechten en verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan derden, mits de klant hiervan op de hoogte wordt gesteld.
- 12.5 Alle communicatie geschiedt schriftelijk of per e-mail, tenzij anders overeengekomen.
- 12.6 In alle gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, beslist den Os Beheer.