

Service- en garantievoorwaarden

Veeneman B.V.

Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze service- en garantievoorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
 - a. Veeneman: de gebruiker van deze service- en garantievoorwaarden: Veeneman B.V. gevestigd aan de Sleutelbloemstraat 33 te Apeldoorn, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 08078903;
 - b. klant: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf die een product bij Veeneman gekocht heeft;
 - c. eindgebruiker: de eindgebruiker van het product;
 - d. product: het product dat door Veeneman is geleverd.

Artikel 2. Afwijken van de service- en garantievoorwaarden

- 2.1. Eventuele afwijkingen op deze service- en garantievoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen.

Artikel 3. Garantie

- 3.1. Op geleverde elektrische machines wordt een garantie verleend van 1 jaar, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk of via de e-mail anders aan de klant kenbaar is gemaakt.
- 3.2. De factuur van de eindgebruiker is het garantiebewijs.
- 3.3. De garantie vangt aan op de factuurdatum van de factuur van de eindgebruiker.

Artikel 4. Reparatieaanvraag

- 4.1. Indien de klant een reparatieaanvraag wenst in te dienen, dan dient de klant dat zo spoedig mogelijk te doen nadat de klant het gebrek aan het product heeft ontdekt dan wel nadat de klant door zijn klant of door een eindgebruiker van het gebrek in kennis is gesteld.
- 4.2. Een reparatieaanvraag kan ingediend worden door het product terug te sturen naar Veeneman met bijgevoegd het ingevulde Reparatie / Retourformulier, zie <https://www.veeneman.nl/reparatie-retour-aanvraag-formulier>. Nadat de klant dit formulier op de website heeft ingevuld, wordt het formulier naar de klant via de e-mail gestuurd en dient de klant het formulier uit te printen en bij de retourzending te voegen.
- 4.3. De producten die ter reparatie worden aangeboden dienen opgestuurd te worden naar:

Veeneman B.V.
Sleutelbloemstraat 33
7322 AJ Apeldoorn

- 4.4. Producten die zonder retourformulier worden teruggestuurd worden niet in behandeling genomen.
- 4.5. Een reparatieaanvraag kan enkel worden gedaan door de klant en niet door de eindgebruiker.
- 4.6. De klant dient duidelijk aan te geven wat het gebrek is dat verholpen dient te worden en de klant dient op verzoek van Veeneman een kopie van de factuur van de eindgebruiker van het product waarop de reparatieaanvraag betrekking heeft aan Veeneman te verstrekken.
- 4.7. Een reparatieaanvraag schort de betalingsverplichting van de klant niet op.

Artikel 5. Garantie

- 5.1. Indien het gebrek aan het product dat door de klant is teruggestuurd onder de garantie valt, dan zal Veeneman zonder vooraankondiging binnen een redelijke termijn, naar zijn keuze, het product repareren of een vervangend product leveren. De hieruit voortvloeiende kosten (arbeidsloon, kosten van onderdelen en verzendkosten) zijn voor rekening van Veeneman.

- 5.2. De klant dient te allen tijde Veeneman de mogelijkheid te geven reparatiewerkzaamheden in het kader van een garantieclaim uit te voeren. De kosten van reparatiewerkzaamheden aan het product die de klant of een derde heeft uitgevoerd worden niet door Veeneman vergoed.
- 5.3. Heeft de klant of een derde (reparatie)werkzaamheden aan het product uitgevoerd die schade en/of gebreken aan het product tot gevolg hebben, dan komt de garantie te vervallen en kan de klant geen beroep meer doen op de garantie.
- 5.4. De garantie omvat geen verdergaand recht op schadevergoeding jegens Veeneman. De aansprakelijkheid van Veeneman is te allen tijde beperkt tot hetgeen is opgenomen in artikel 14 van de algemene leveringsvoorwaarden van Veeneman, zie [\[algemene leveringsvoorwaarden\]](#).
- 5.5. Het uitvoeren van reparatiewerkzaamheden verlengt de garantieperiode niet.

Artikel 6. Verplichtingen van de klant

- 6.1. Na constatering van een gebrek aan het product, mag het product niet meer gebruikt worden, tenzij er sprake is van een dermate klein gebrek dat het gebruik van het product geen risico voor gevaar of ongelukken met zich meebrengt of dat het verder gebruiken van het product geen gevolgschade of extra schade aan het product met zich meebrengt of met zich mee kan brengen.
- 6.2. Indien de klant twijfelt of het gebruik van het product de bovengenoemde risico's met zich mee kan brengen, dan dient de klant voorafgaand aan het gebruik van het product contact op te nemen met Veeneman.

Artikel 7. Afwijzen van garantieclaim

- 7.1. Een beroep op de garantie wordt afgewezen indien:
 - a. het product niet is gebruikt overeenkomstig de gebruiksinstructies;
 - b. gebreken het gevolg zijn van onoordeelkundig of onzorgvuldig gebruik van het product;
 - c. schade aan het product is veroorzaakt door de klant of door derden;
 - d. het product niet is gebruikt in overeenstemming met zijn bestemming;
 - e. gebreken aan het product veroorzaakt zijn door van buitenkomende omstandigheden zoals: brand, natuurrampen, waterschade, ontploffingen, reinigingsmiddelen en vuilophoping.
- 7.2. Indien tijdens het onderzoeken van de garantieclaim blijkt dat de klant ingevolge deze service- en garantievoorwaarden geen beroep op de garantie toekomt, dan wordt naar de klant via de e-mail of per fax een offerte gestuurd voor het uitvoeren van reparatiewerkzaamheden.

Artikel 8. Reparatie

- 8.1. Alle reparaties worden conform NEN 3140 uitgevoerd.

Artikel 9. Offerte reparatiewerkzaamheden

- 9.1. Indien de klant het product naar Veeneman heeft teruggestuurd, overeenkomstig artikel 4.2, en er was geen sprake van een gebrekkig product op het moment van levering (non-conformiteit) en op het product geen garantie wordt verleend, de garantietermijn is verstreken, de garantie is komen te vervallen, zie artikel 5.3, of de garantieclaim wordt afgewezen, zie artikel 7, dan stuurt Veeneman de klant via de e-mail of per fax een offerte voor het uitvoeren van de reparatiewerkzaamheden. Indien de reparatiewaarde minder dan 25% van de brutoprijs van het product exclusief btw betreft, wordt dit zonder uw akkoord, door ons uitgevoerd.
- 9.2. Nadat de klant via de e-mail of per fax akkoord is gegaan met de offerte, maakt Veeneman zo spoedig mogelijk een aanvang met de reparatiewerkzaamheden.

Artikel 10. Geen reparatiewerkzaamheden

- 10.1. Indien de klant niet akkoord gaat met de offerte voor het uitvoeren van reparatiewerkzaamheden, dan worden de volgende kosten aan de klant in rekening gebracht:
 - a. indien het product wordt vernietigd € 15,-;
 - b. indien het product niet gerepareerd retour gaat € 25,-.

- 10.2. Producten die worden vernietigd worden op een milieuverantwoorde wijze verwerkt.
- 10.3. Producten die niet gerepareerd retour gaan blijven gedemonteerd.