

Algemene voorwaarden

ARTIKEL 18 Op afstand en buiten de verkooppriimte gesloten overeenkomsten

- Als de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer direct langs elektronische weg de ontvangst daarvan. Zolang dit nog niet is gebeurd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
- Als de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Als de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen nemen.
- De ondernemer mag - als de wet dit toelaat - onderzoeken of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen en of er omstandigheden zijn die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Als dit een goede reden geeft om de overeenkomst niet aan te gaan, mag de ondernemer gemotiveerd een bestelling of aanvraag weigeren of bijzondere voorwaarden stellen.
- De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product en/of de dienst de volgende informatie meesturen:
 - het bezoekadres van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - de voorwaarden waaronder en hoe de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, of een duidelijke melding over het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - de prijs van het product of dienst inclusief belastingen, eventuele afteverkosten en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
 - als de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping. Deze informatie moet door de consument op te slaan en te raadplegen zijn.
- B - Herroepingsrecht (uitsluitend voor op afstand en buiten de verkooppriimte gesloten overeenkomsten)**

De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product - al dan niet gecombineerd met een dienst - gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar hem niet verplichten die op te geven.
- Deze bedenktijd gaat in op de dag nadat het product door de consument (of op verzoek van de consument namens hem) is ontvangen. Bij meerdere deelleveringen uit één bestelling geldt dat de bedenktijd begint de dag waarop de laatste deellevering door of namens de consument is ontvangen.
- Voor uitsluitend diensten gaat de in lid 1 genoemde bedenktijd in op de dag na het sluiten van de overeenkomst. Verlengde bedenktijd voor producten en diensten bij niet informeren over herroepingsrecht:
- Als de ondernemer de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af 12 maanden na het einde van de in lid B vastgestelde bedenktijd.
- Zodra de ondernemer alsnld de in lid 4 bedoelde informatie verstrekt, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie alsnog heeft ontvangen.
- C - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**
- Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product alleen zodanig uitpakken of gebruiken als nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. De consument mag het product hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- Als de consument verder gaat dan omschreven in lid C1, dan is hij aansprakelijk voor waardevermindering van het product.
- De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst de verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.
- D - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**
- Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijdtermijn via het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
- Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag na deze melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft op tijd gerechtigd het product terug te brengen vóórdat de bedenktijd is verstroken.
- De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, zoveel mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
- Bij een overeenkomst op afstand draagt de consument de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product behalve:
 - als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen; of
 - als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen.
- Bij een buiten de verkooppriimte gesloten overeenkomst draagt de ondernemer de retourkosten van het product.
- Als de consument herroeping na eerst uitsluitend te hebben verzocht het uitvoeren van de dienst te starten tijdens de bedenktijd, betaalt de consument het uitgevoerde werk tot het moment van herroeping.
- De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten als:
 - de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt; of
 - de consument niet uitdrukkelijk om het starten met de uitvoering van de dienst heeft verzocht.
- Bij herroeping worden alle aanvullende overeenkomsten ontbonden.
- E - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**
- Als de ondernemer herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst direct een ontvangstbevestiging.
- De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief berekende leveringskosten, uiterlijk binnen 14 dagen na de dag van de herroeping. Hij mag wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen, behalve als de ondernemer het product zelf afhaalt of de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden. Als de consument kan aantonen dat het product is teruggezonden maar het komt niet aan bij de ondernemer, dan zal de consument het door hem ingeschakelde vervoerbedrijf verzoeken anders onderzoek te doen naar de vermissing van het product.
- De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel als de consument heeft gebruikt, tenzij anders afgesproken. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
- Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de extra kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.
- F - Uitsluiting herroepingsrecht**
- De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, als hij dit tijdig voor het sluiten van de overeenkomst duidelijk bij het aanbod heeft vermeld:
 - Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument; en
 - de consument heeft verklaard dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht; en
 - de ondernemer de consument een bevestiging van de overeenkomst en de verklaring zoals bedoeld in het vorige lid heeft verstrekt.
 - Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.
 - Verzorgde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.
 - Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

ARTIKEL 19 Geschillen

- Geschillen tussen de consument en DMS Keukens over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst kunnen zowel door de consument als DMS Keukens aan de geschillencommissie worden voorgelegd.
- De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst aan DMS Keukens heeft voorgelegd.
- Nadat de klacht aan DMS Keukens is voorgelegd, dient het geschil uiterlijk 3 maanden na het ontstaan daarvan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt. Voor de behandeling van het geschil is een vergoeding verschuldigd.
- Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is DMS Keukens aan deze keuze gebonden.
- Wanneer DMS Keukens een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen een maand uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. DMS Keukens dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van bindend advies.
- Uitsluitend de gewone rechter dan wel de hierboven genoemde geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 20 Garanties

- Inspanningsverplichtingen bij Diensten
- Bij een overeenkomst met een dienstverlenend karakter, zoals de montage van keukens, heeft DMS Keukens uitsluitend inspanningsverplichtingen en geen resultaatsverplichtingen. Dit betekent dat DMS Keukens zich zal inspannen om de werkzaamheden naar beste kunnen uit te voeren, zonder een garantie op een specifiek eindresultaat.
- Garantie op Producten
- De garantie met betrekking tot de door DMS Keukens geleverde producten is uitsluitend van toepassing op defecten die veroorzaakt zijn door ondeugdelijk(e) fabricage, constructie of materiaal.
- Uitsluitingen van de Garantie
- De garantie geldt niet in de volgende gevallen:
 - Normale slijtage.
 - Schade ontstaan als gevolg van ongevallen.
 - Wijzigingen aangebracht aan het product door de klant of een derde.
 - Nalatigheid of ondeskundig gebruik door de klant.
 - Wanneer de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld.
 - Verkleuring van voeg- en kitwerk.
 - Risico-overgang
- Het risico van verlies, beschadiging of diefstal van de producten gaat over op de klant op het moment waarop deze juridisch en/of feitelijk worden geleverd, althans in de macht van de klant komen of van een derde die het product ten behoeve van de klant in ontvangst neemt.

ARTIKEL 21 Nederlands recht

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht. Als de consument gevestigd is in een ander EU-land dan Nederland en de wet in dat EU-land kent hem verdergaande rechten toe, dan zal DMS Keukens deze rechten toepassen.

AANVULLENDE INFORMATIE EN VOORWAARDEN

U hebt bij ons een keuken gekocht waarvoor nogmaals onze hartelijke dank.

- Iedere opdracht wordt commissiegewijs geproduceerd. Dit betekent dat de door u gekochte keuken speciaal voor u geproduceerd gaat worden. Daarom hebben we te maken met een minimale levertijd. Deze levertijd vindt u aan de voorzijde van dit formulier onder "in geval van afroep...". Wij vragen u hier rekening mee te houden wanneer u wenst "af te roepen" (= leverweek plannen).
 - Een keuken kan pas definitief in productie genomen worden op de dag van montage aanwezig te zijn om eventuele maatvoeringen. Indien u heeft afgesproken dat wij de keukens nameneten, vragen wij u ervoor te zorgen dat dit ook daadwerkelijk mogelijk is, d.w.z.: alle noodzakelijke muren, ramen, deuren etc. zijn aanwezig. Bovenstaande houdt automatisch in dat u uw keukens pas kunt afroepen, als de definitieve maatvoering is bepaald.
 - Wanneer noodzakelijk, kunt u tot en met 5 weken voor levering de afgesproken leverweek wijzigen naar een of meerdere weken later. Indien u dit wenst, neem dan altijd contact op met onze Klantinfo voor overleg via telefoonnummer 0850805940. Wanneer wijzigingen binnen 5 weken voor levering ertoe leiden dat uw keukens langer dan 1 week in ons magazijn opgeslagen staat, berekenen wij opslagkosten.
- Hierbij heeft u de keuze:
- U betaalt direct het gehele orderbedrag;
 - U betaalt 50% van het gehele orderbedrag plus €100 per uitgestelde week.
- Wanneer wij de order niet kunnen leveren en de keukens kom retour, zal er een bedrag van €250 berekend worden. Wanneer de keukens wel geleverd is maar niet gemonteerd kan worden, zal er een bedrag van €250 berekend worden.
- Wij vragen u vriendelijk om op de tijd van levering en de dag van montage aanwezig te zijn om eventuele vragen van onze chauffeur en monteur te kunnen beantwoorden, om te tekenen voor een juiste aflevering en om de keukens na montage aan u te kunnen opleveren. Het is in uw belang dat de keukens/deuren op het moment van levering droog- en wind- en waterdicht is en dat de muren loodrecht en haaks zijn. We willen u vragen de vloer af te dekken zodat deze niet beschadigd raakt.
 - Wij bieden u 5 jaar garantie op keukenmeubelen. Vanaf het 3e gebruikersjaar berekenen wij standaard €60 voorrijkosten. Op de apparatuur heeft u fabrieksgarantie; voor nadere informatie en eventuele extra te verkrijgen garantie verwijzen wij u naar de informatie van de producent van de apparatuur. Eventuele extra garantie op de keukenapparatuur regelt u rechtstreeks met de producent. Wanneer de keukens door ons dan wel door onze onderaannemer voor u wordt gemonteerd en/of aangesloten heeft u 6 maanden garantie op de montage en 3 maanden garantie op het aansluiten. Bewaart u de garantieformulieren bij de aflevering en de factuur. Mochten zich onverhoopt problemen of onvolkomenheden voordoen, verzoeken wij u direct contact op te nemen met onze afdeling Klantenservice via telefoonnummer 0416-539325. Wij vragen u om bovengenoemde documenten bij de hand te houden. Hierin vindt u alle informatie waar de Klantenservice naar kan vragen. De Klantenservice zal u altijd naar uw ondernemer vragen.
 - Showroomkeukens zijn voor wat betreft keukenmeubelen, werkblad en accessoires van garantie uitgesloten. Op de apparatuur geniet u 1 jaar fabrieksgarantie gerekend vanaf de datum van aankoop in de showroom.
 - Tenzij schriftelijk anders met u overeengekomen, staat uw keukens maximaal 24 maanden kosteloos op afroep, gerekend vanaf de aankoopdatum. Indien u de keukens na 9 maanden nog niet heeft afgevoerd, zullen wij u schriftelijk herinneren en een termijn van maximaal 3 maanden stellen om de keukens alsnog af te roepen. Prijsaanpassingen van goederen en diensten die van overheidswege worden doorgevoerd zullen door DMS Keukens per direct worden verwerkt in de verkoopprijzen en worden doorberekend aan de klant. Als wij schriftelijk met u een afroepstermijn langer dan 12 maanden zijn overeengekomen, vragen we u binnen 14 dagen na de termijn van 12 maanden een aanbetaling van 15% van de koopprijs te doen. Eventueel door u reeds aanbetaalde bedragen worden verrekend. Wanneer uw keukens op afroep staat en u wilt een leverweek afspreken, dan vragen wij u om altijd persoonlijk langs te komen in de showroom om de overeenkomst nogmaals te controleren en te parafieren. Het kan namelijk zijn dat er wijzigingen of veranderingen hebben plaatsgevonden, die wij met u door willen spreken, met als doel om uw keukens perfect uit te leveren. Wij vragen u om voor uw bezoek aan de showroom altijd een afspraak te maken.
 - Bij leverkeukens wordt het (kunststof) blad met overlengte geleverd en zonder uitsparingen. Aanpassingen aan het blad worden door u zelf aangebracht.
 - Hoekkasten worden geleverd met een door de leverancier vastgestelde stelmaat waardoor in de keukens een loze ruimte achter de hoekkast zal ontstaan.
 - Het dichtmaken van de keukens tot aan het plafond behoort niet tot de afgesproken werkzaamheden (tenzij nadrukkelijk vermeld in uw koopovereenkomst).
 - Heeft u vragen nadat uw keukens is geleverd, neemt u dan contact op met de Klantenservice via telefoonnummer 0850805940. Indien u schriftelijk wilt reageren of u heeft een tip ter verbetering van onze organisatie, stuur ons dan een brief (De Schoof 240, 3341EB, Hendrik Ido Ambacht) of stuur ons een mail via het contactformulier op www.dmskeukens.nl