

**Algemene Voorwaarden van Dometic
Benelux B.V.**

(status maart 2023)

1. Inleiding

1.1. Deze Algemene Voorwaarden ("**AV**") van Dometic Benelux B.V. ("**Dometic**") leggen de specifieke voorwaarden vast waaronder bedrijven en/of consumenten ("**u**") Dometic opdracht geven om diensten en reparatiediensten voor Dometic-producten ("**Diensten**") uit te voeren.

1.2. Diensten kunnen zowel afzonderlijke reparatiediensten zijn (tegen betaling) als het (gratis) verhelpen van defecten aan Dometic-producten onder garantie. Als de door u gevraagde Diensten betrekking hebben op het verhelpen van defecten aan Dometic-producten onder garantie, blijven uw wettelijke garantierechten onaangetast en onbeperkt, niettegenstaande deze AV.

1.3. De diensten worden ter plaatse bij u of in het Dometic-servicecentrum besteld na voorafgaande boeking van een afspraak. Voor het maken van een afspraak kunt u contact opnemen met Dometic via het contactformulier van Dometic ("**Dometic Online**"). Daarnaast zijn de informatie in het contactformulier en de volgende verdere voorwaarden die beschikbaar zijn op Dometic Online ("**Verdere Voorwaarden**") van toepassing op uw gebruik van Dometic Online en verzoek:

- Gebruiksvoorwaarden van de Dometic website; en
- privacybeleid; en
- Cookiebeleid.

1.4. Bedrijfsinformatie ("**Dometic**")

Dometic Benelux BV
Technologieweg 11
4906 AC Oosterhout

Contactgegevens van de klantenservice:
Telefoon: +31 (0)76 502 9000
E-mailadres: info@dometic.nl

1.5. Deze AV kunnen op elk moment door Dometic worden gewijzigd. Reeds gesloten contracten worden hierdoor niet beïnvloed. De versie van de AV die op u van toepassing is, is de versie die beschikbaar is op het moment dat u uw bestelling plaatst bij Dometic Online.

1.6. Contractvoorwaarden die afwijken van of afwijken van de AV, namelijk ook de voorwaarden die u samen met de aanvaarding van de overeenkomst van toepassing verklaart, zijn slechts geldig wanneer en voor zover deze uitdrukkelijk door Dometic in tekstvorm zijn aanvaard.

1.7. Door deze AV te accepteren, bevestigt u dat u ten minste 18 jaar oud of meerderjarig bent om een bindend contract met Dometic af te sluiten.

2. Uitvoering van diensten

2.1. Diensten kunnen zowel reparatiediensten (tegen betaling) als het (gratis) verhelpen van defecten aan Dometic-producten onder garantie zijn. Ten behoeve van de classificatie van de Diensten bent u onder meer verplicht om de aankoopdatum van het Dometic-product en het aankoopbewijs in het formulier vast te leggen en aan te geven of het gaat om het verhelpen van een defect tijdens de garantieperiode of een reparatie buiten de garantie. Dometic behoudt zich het recht voor om uw gegevens ook ter plaatse te verifiëren bij de afspraak. Mocht blijken dat de Dienst geen kosteloos rechtsmiddel is voor gebreken aan Dometic-producten onder garantie, dan heeft u de mogelijkheid om de bestelling ter plaatse te wijzigen in een reparatie/service tegen betaling of om uw bestelling te herroepen.

2.2. Presentatie van de Diensten op Dometic Online vormt geen juridisch bindend aanbod, maar het verzoek om een bestelling. Na het versturen van het contactformulier wordt er door Dometic per e-mail of telefoon contact met u opgenomen met het oog op het boeken van een serviceafspraak. Een overeenkomstig contract met betrekking tot de Diensten wordt hierna gesloten door de ondertekening van een overeenkomstige serviceorder, hetzij ter plaatse in het Dometic-servicecentrum, hetzij bij u thuis door een Dometic-servicetechnicus.

2.3. Dometic zal de Diensten professioneel en volgens de tussen u en Dometic overeengekomen voorwaarden uitvoeren. Dometic zal de Diensten uitvoeren op de plaats vermeld in de orderbevestiging en op de datum en het tijdstip overeengekomen tussen u en Dometic.

2.4. Als u uw afspraak moet uitstellen of annuleren, neem dan zo snel mogelijk en uiterlijk 24 uur voor de afspraak contact met ons op (weekend en feestdagen niet meegerekend). Neem contact op met het servicecentrum waar u de afspraak of Dometic heeft geboekt. Voorafgaand aan de afspraak in ons servicecentrum of het bezoek van de servicetechnicus, moet het product waarvoor de service wordt gebruikt, toegankelijk worden gemaakt, d.w.z. het mag niet worden gehinderd door enig soort object of ontoegankelijk worden gemaakt. Dit geldt ook voor Diensten die worden uitgevoerd tijdens de garantieperiode van een product. Als u niet aanwezig bent bij de afspraak, bent u verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van een andere persoon en voor het informeren van ons dienovereenkomstig. Indien u een afspraak annuleert binnen 24 uur voorafgaand aan de overeengekomen afspraak of indien u niet aanwezig bent op de afspraak, worden de respectievelijke geldende prijzen volgens de prijslijst aan u gefactureerd.

3. Prijzen voor diensten

3.1. Als u een afspraak hebt gemaakt bij een Dometic-servicecentrum of bij een Dometic-servicetechnicus, wordt u - behalve in de gevallen overeenkomstig paragraaf 3.3. - gefactureerd voor een afspraak volgens de prijslijst die door de servicetechnicus is verstrekt. Indien Dometic de Diensten uitvoert, wordt u - behalve in de gevallen overeenkomstig paragraaf 3.3. - gefactureerd voor alle reserveonderdelen en/of verbruiksartikelen alsmede de gedocumenteerde kosten in verband met de Diensten, zoals een voorrij- of kilometerheffing, volgens de prijslijst.

3.2. U dient de betaling voor de Diensten te verrichten bij de servicetechnicus of in het servicecentrum, met behulp van de betalingsopties die in de prijslijst worden vermeld (bankpas of creditcard).

3.3. Indien de door u gevraagde Diensten betrekking hebben op het verhelpen van gebreken aan Dometic-producten onder garantie, zal Dometic de Diensten kosteloos uitvoeren. Paragraaf 2.1. zijn van overeenkomstige toepassing. Houd er echter rekening mee dat de garantie geen schade dekt die is opgelopen als gevolg van (a) onjuiste installatie, behandeling of andere maatregelen met betrekking tot het product door uzelf of personen voor wie u verantwoordelijk bent of (b) schade aan het product of andere objecten of personen veroorzaakt door uzelf of personen voor wie u verantwoordelijk bent.

3.4. Het aankoopbewijs van uw Dometic-product is uw aankoopbewijs en moet aan Dometic worden voorgelegd ter verificatie van uw garantierechten.

4. Waardevermindering in prestaties

4.1. U dient Dometic met een minimum aan vertraging (onmiddellijk na ontdekking en uiterlijk binnen 30 dagen) schriftelijk of in tekstvorm op de hoogte te stellen indien u vaststelt dat de Diensten niet door Dometic zijn uitgevoerd zoals bepaald in het contract. Daarbij moet u de Dienst die niet is zoals bepaald in het contract zo gedetailleerd mogelijk specificeren.

4.2. Indien u niet binnen de in artikel 4.1 gestelde termijn heeft gereclameerd, vervallen al uw rechten en aanspraken uit welke hoofde dan ook.

4.3. Indien Dometic verantwoordelijk is voor de Diensten die niet zijn zoals bepaald in het contract en u aan uw informatieverplichting op grond van paragraaf 4.1. hebt voldaan, is Dometic eerst gerechtigd en verplicht om de betreffende Diensten uit te voeren zoals bepaald in het contract, zonder extra kosten voor u, binnen een redelijke termijn. Als de uitvoering van de Diensten mislukt om redenen waarvoor Dometic verantwoordelijk is, ook binnen een redelijke respijtpriode die door u is vastgesteld, hebt u het recht om het contract met betrekking tot Diensten zonder kennisgeving om goede redenen zonder kennisgeving te beëindigen.

4.4. U hebt alleen recht op verdere claims in overeenstemming met artikel 5.

5. Beperking van aansprakelijkheid, overmacht

5.1. Dometic is slechts aansprakelijk voor schade aan u en/of producten van Dometic, die het directe gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Dometic in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst. De aansprakelijkheid van Dometic is beperkt tot maximaal één keer (1) het bedrag van de vergoeding die Dometic aan u in rekening heeft gebracht voor de uitvoering van de Diensten waarin de oorzaak van de schade ligt, of in ieder geval beperkt tot het bedrag van de uitkering onder de aansprakelijkheidsverzekering van Dometic. Op het voorgaande zal een uitzondering worden gemaakt in geval van opzet of grove schuld van Dometic.

U kunt geen aanspraak maken op schadevergoeding tegen Dometic, met uitzondering van de volgende bepalingen. Uitzonderingen hierop zijn schadeclaims die voortvloeien uit letsel aan leven, lichaam of gezondheid of die voortvloeien uit de schending van materiële contractuele verplichtingen ("verplichtingen die essentieel zijn voor het bereiken van het doel van het contract") evenals aansprakelijkheid voor andere schade, die is gebaseerd op een opzettelijk of grof nalatig plichtsverzuim door Dometic, haar wettelijke vertegenwoordigers of plaatsvervangende agenten. Materiële contractuele verplichtingen (verplichtingen die essentieel zijn voor het bereiken van het doel van het contract) zijn verplichtingen waarvan de nakoming de goede uitvoering van het contract in de eerste plaats mogelijk maakt en waarbij u als klant vertrouwt op en ook kunt vertrouwen op de naleving van dergelijke verplichtingen.

5.2. Dometic is in geval van schending van wezenlijke contractuele verplichtingen alleen aansprakelijk voor voorzienbare schade die kenmerkend is voor het contract als deze is veroorzaakt door eenvoudige nalatigheid, tenzij dit schadeclaims zijn die voortvloeien uit letsel aan leven, lichaam of gezondheid.

5.3. De beperkingen van de aansprakelijkheid van paragraaf 5.1. zal ook van toepassing zijn ten behoeve van de wettelijke vertegenwoordigers en plaatsvervangende agenten van Dometic als claims rechtstreeks tegen hen worden ingesteld.

5.4. Dometic is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor het niet of te laat nakomen van de verplichtingen van Dometic in het kader van deze AV in verband met gebeurtenissen buiten de redelijke controle van Dometic, inclusief maar niet beperkt tot overmacht, brand, overstromingen, ongunstige weersomstandigheden, rampen, explosies, oorlog (al dan niet verklaard), terroristische daden, arbeidsconflicten (al dan niet met deelname van de werknemers van Dometic), pandemieën of epidemieën of acties van overheidsinstanties of andere bevoegde autoriteiten, algemene transportvertragingen die

daardoor worden veroorzaakt, evenals andere gevallen van overmacht.

6. Gegevensbescherming

6.1. Dometic verwerkt en bewaart uw gegevens die nodig zijn voor de afhandeling van bestellingen op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming ("AVG") en de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). Alle persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld. U hebt recht op toegang en recht op rectificatie, blokkering en verwijdering van uw opgeslagen gegevens.

6.2. Dometic verwijst in aanvulling op haar privacybeleid dat beschikbaar is op: <https://www.dometic.com/nl/outdoor/privacyverklaring>.

7. Toepasselijk recht, bevoegde rechtbank, geschillenbeslechting

7.1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is op deze AV en op elke op basis daarvan gesloten overeenkomst Nederlands recht van toepassing. Het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de internationale koop van roerende zaken (CISG) is niet van toepassing. Wettelijke bepalingen over de beperking van de keuze van wettelijke voorschriften, met name van de staat waarin u als consument gewoonlijk verblijft, blijven onaangetast.

7.2. Alle geschillen die verband houden met en/of voortvloeien uit het contract, een ander soort verplichting waarop deze AV of deze AV zelf van toepassing zijn, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de Rechtbank Zeeland-West-Brabant.

7.3. Met betrekking tot klachten of vragen met betrekking tot onze producten kunt u contact opnemen met:

Dometic Benelux BV, Innovatiepark 12, 4906 AA Oosterhout, Telefoon: +31 (0)76 502 9000, e-mail: info@dometic.nl te allen tijde telefonisch, schriftelijk of per e-mail.

7.4. Wijzigingen in en aanpassingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien zij in tekstvorm worden gegeven. Dit geldt ook voor deze eis van tekstvorm zelf.

7.5. Deze Nederlandse versie van de Algemene Voorwaarden is een vertaling van de Engelse versie. In geval van twijfel over de toepassing hiervan prevaleert de Engelse versie.