

Artikel 1 - Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: Hesro: de opdrachtnemer die technische werkzaamheden uitvoert en zaken levert; opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met Hesro; consument: een opdrachtgever die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit; werkzaamheden: alle werkzaamheden op het gebied van onderhoud, reparatie, diagnose, revisie, montage, demontage, inspectie, storingsdienst, levering van onderdelen en overige technische dienstverlening.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, leveringen en werkzaamheden van Hesro.
2.2 Afwijkingen zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3 Algemene voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Hesro deze schriftelijk heeft aanvaard.

2.4 Dwingendrechtelijke bepalingen, in het bijzonder bepalingen ter bescherming van consumenten, gaan altijd voor op deze algemene voorwaarden.

Artikel 3 - Offertes

3.1 Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld.
3.2 Offertes zijn geldig gedurende de termijn die in de offerte is vermeld. Indien geen geldigheidstermijn is vermeld, is de offerte veertien (14) dagen geldig vanaf de offertedatum. Voor producten, onderdelen en materialen waarvan de inkoopprijs sterk kan wisselen, mag Hesro een dagprijs hanteren. Dit wordt duidelijk in de offerte vermeld.
3.3 Kennelijke druk-, schrijf- of rekenfouten binden Hesro niet, voor zover de opdrachtgever redelijkerwijs kon begrijpen dat sprake was van een fout.
3.4 Een prijsopgave is gebaseerd op de bij de aanvraag verstrekte informatie. Noodzakelijke werkzaamheden die bij het opstellen van de prijsopgave redelijkerwijs niet voorzienbaar waren, gelden als meerwerk.

Artikel 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

4.1 Een overeenkomst komt tot stand zodra de opdrachtgever een offerte aanvaardt, opdracht verstrekt of Hesro met instemming van de opdrachtgever met de uitvoering begint.
4.2 Ook een mondeling verstrekte opdracht kan bindend zijn. Hesro mag een mondelinge opdracht schriftelijk bevestigen.

Artikel 5 - Prijzen en meerwerk

5.1 Prijzen voor zakelijke opdrachtgevers zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld. Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw, tenzij duidelijk anders vermeld.
5.2 Tenzij anders overeengekomen, komen voorrijkosten, reisen, parkeerkosten, transportkosten, onderdelen en de huur van hulpmiddelen voor rekening van de opdrachtgever.
5.3 Meerwerk wordt afzonderlijk in rekening gebracht. Hesro meldt voorzienbaar meerwerk en de financiële gevolgen daarvan zo spoedig mogelijk. Voor zover redelijkerwijs mogelijk, wordt vooraf toestemming gevraagd.
5.4 Indien tijdens onderzoek blijkt dat de opdracht niet zonder aanvullende werkzaamheden kan worden uitgevoerd, mag Hesro de werkzaamheden opschorten totdat de opdrachtgever een keuze heeft gemaakt. Onderzoeks- en reeds gemaakte kosten blijven verschuldigd.

Artikel 6 - Uitvoering en termijnen

6.1 Hesro voert de werkzaamheden zorgvuldig, naar beste vakmanschap en inzicht en overeenkomstig de gemaakte afspraken uit.
6.2 Opgegeven uitvoerings- en levertijden zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk een fatale termijn is overeengekomen.
6.3 Bij overschrijding van een niet-fatale termijn stelt de opdrachtgever Hesro schriftelijk in gebreke en geeft hij een redelijke termijn om alsnog na te komen. De wettelijke rechten van een consument blijven onverminderd van kracht.
6.4 Hesro mag derden inschakelen indien dat voor een goede uitvoering van de opdracht redelijkerwijs nodig is.

Artikel 7 - Werkzaamheden op locatie

7.1 De opdrachtgever zorgt voor een veilige, toegankelijke en geschikte werkplek en verstrekt tijdig alle noodzakelijke informatie, voorzieningen en medewerking.
7.2 Wachtijd die ontstaat door een omstandigheid aan de zijde van de opdrachtgever wordt als werktijd gefactureerd, voor zover dit redelijk is.
7.3 Kunnen de werkzaamheden door een aan de opdrachtgever toe te rekenen omstandigheid niet worden uitgevoerd, dan mag Hesro de redelijkerwijs gemaakte kosten en gereserveerde tijd in rekening brengen.
7.4 De opdrachtgever waarschuwt vooraf voor bekende gevaren, verontreiniging, spanning, druk, restenergie en andere veiligheidsrisico's.

Artikel 8 - Onderdelen en eigendomsvoorbehoud

8.1 Op nieuwe onderdelen geldt de fabrieksgarantie voor zover die wordt verleend. Deze garantie beperkt de wettelijke rechten van een consument niet.
8.2 Gebruikte of gereviseerde onderdelen worden uitsluitend geleverd indien dit is overeengekomen. De staat en, indien bekend, de herkomst worden zo duidelijk mogelijk vermeld.
8.3 Alle geleverde onderdelen blijven eigendom van Hesro totdat alle vorderingen uit de betreffende overeenkomst volledig zijn voldaan. De opdrachtgever mag deze onderdelen vóór volledige betaling niet vervreemden, verpanden of bezwaren.
8.4 Vervangen onderdelen worden afgevoerd, tenzij de opdrachtgever vóór aanvang van de werkzaamheden verzoekt deze te behouden en afgifte wettelijk en veilig mogelijk is.

Artikel 9 - Garantie en herstel

9.1 Op uitgevoerde werkzaamheden verleent Hesro drie (3) maanden garantie, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen.
9.2 Binnen de garantietermijn herstelt Hesro een aantoonbaar gebrek in de eigen werkzaamheden binnen een redelijke termijn, mits de opdrachtgever Hesro eerst de gelegenheid geeft het gebrek te onderzoeken en te herstellen.
9.3 De garantie geldt niet voor gebreken die zijn ontstaan door normale slijtage, onjuist of onoordeelkundig gebruik, overbelasting, onvoldoende onderhoud, een gebrek buiten het uitgevoerde werk, reparaties door derden of wijzigingen zonder toestemming van Hesro.
9.4 De in dit artikel genoemde garantie is aanvullend. Wettelijke rechten, waaronder de wettelijke garantie van consumenten op geleverde producten en de rechten bij ondeugdelijk uitgevoerd werk, blijven volledig van kracht.

Artikel 10 - Betaling

10.1 Facturen moeten binnen veertien (14) dagen na factuurdatum zijn betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
10.2 Een zakelijke opdrachtgever is na het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege in verzuim en is de wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
10.3 Een consument is pas buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd nadat hij kosteloos schriftelijk is aangemaand en vervolgens niet binnen de daarin gegeven termijn van veertien (14) dagen heeft betaald. De incassokosten worden berekend volgens de wettelijke staffel.
10.4 Een betwisting van een factuur ontslaat de opdrachtgever niet van betaling van het niet-betwiste deel. Een consument behoudt zijn wettelijke opschortingsrechten.

Artikel 11 - Annulering en herroepingsrecht

11.1 Bij annulering binnen vierentwintig (24) uur vóór de afgesproken aanvang mag Hesro de redelijkerwijs gemaakte kosten en gereserveerde tijd in rekening brengen, met aftrek van bespaarde kosten en voor zover wettelijk toegestaan.

11.2 Speciaal bestelde of op maat gemaakte onderdelen worden doorbelast voor zover deze niet zonder verlies kunnen worden geannuleerd of teruggenomen.

11.3 Sluit een consument een overeenkomst op afstand of buiten de verkooppriimte, dan geldt het wettelijke herroepingsrecht voor zover de wet dit toekent. Indien de consument uitdrukkelijk verzoekt tijdens de bedenktijd te beginnen, is bij herroeping een evenredig bedrag verschuldigd voor het reeds uitgevoerde deel. Het herroepingsrecht vervalt na volledige uitvoering alleen indien de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met de uitvoering en heeft verklaard afstand te doen van het herroepingsrecht zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd.

11.4 Voor spoedreparaties waarom een consument uitdrukkelijk heeft verzocht tijdens een bezoek aan zijn locatie, gelden de wettelijke uitzonderingen op het herroepingsrecht.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid

12.1 Hesro is aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

12.2 Voor zakelijke opdrachtgevers is de aansprakelijkheid per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van het deel van de opdracht waarop de schade betrekking heeft.

12.3 Ten aanzien van zakelijke opdrachtgevers is Hesro niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, bedrijfsschade, omzetverlies, winstderving, productieverlies, stilstandschade, vertragingsschade, gemiste besparingen en schade door het tijdelijk niet kunnen gebruiken van machines of installaties.

12.4 Hesro is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van normale slijtage, onoordeelkundig gebruik, onvoldoende onderhoud, een niet door Hesro veroorzaakt verborgen gebrek of onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever.

12.5 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Hesro of zijn leidinggevenden en evenmin voor zover aansprakelijkheid volgens dwingend recht niet mag worden uitgesloten of beperkt. De wettelijke rechten van consumenten blijven onverminderd van kracht.

12.6 De opdrachtgever neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen of te beperken en meldt dreigende of ontstane schade zo spoedig mogelijk.

Artikel 13 - Overmacht

13.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de redelijke invloed van Hesro waardoor nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk is, waaronder ernstige ziekte, brand, overheidsmaatregelen, stroom- of netwerkstoringen, transportproblemen en niet-toerekenbare tekortkomingen van leveranciers.

13.2 Tijdens overmacht worden de verplichtingen opgeschort. Partijen mogen de overeenkomst ontbinden indien nakoming blijvend onmogelijk is of na een redelijke periode niet meer van hen kan worden verlangd. Reeds behoorlijk uitgevoerde werkzaamheden en geleverde zaken worden naar evenredigheid afgerekend.

Artikel 14 - Klachten

14.1 De opdrachtgever onderzoekt het uitgevoerde werk en geleverde zaken zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk en meldt een klacht binnen bekwaame tijd na ontdekking schriftelijk en voldoende omschreven aan Hesro.

14.2 Voor zakelijke opdrachtgevers geldt een melding binnen veertien (14) dagen na ontdekking in ieder geval als tijdig. Voor consumenten geldt een melding binnen twee (2) maanden na ontdekking in ieder geval als tijdig.

14.3 Hesro krijgt een redelijke gelegenheid om de klacht te onderzoeken en, indien de klacht gegrond is, het gebrek te herstellen.

14.4 Een klacht schort de betalingsverplichting niet volledig op. De opdrachtgever betaalt het niet-betwiste deel; de wettelijke rechten van consumenten blijven van kracht.

Artikel 15 - Intellectueel eigendom

15.1 Alle door Hesro gemaakte tekeningen, berekeningen, ontwerpen, schema's, adviezen en overige documenten blijven eigendom van Hesro. De opdrachtgever mag deze uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt en niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming openbaar maken, verspreiden of aan derden verstrekken, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 16 - Geheimhouding

16.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst ontvangen geheim, tenzij verstrekking noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of op grond van de wet verplicht is.

Artikel 17 - Opschorting en beëindiging

17.1 Hesro mag de uitvoering opschorten indien de opdrachtgever, na daartoe te zijn aangemaand, zijn opeisbare verplichtingen niet nakomt of onvoldoende noodzakelijke medewerking verleent.

17.2 Indien nakoming blijvend onmogelijk is of de opdrachtgever na ingebrekestelling tekort blijft schieten, mag de andere partij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.

17.3 Dwingendrechtelijke beëindigings- en ontbindingsrechten van consumenten blijven onverminderd van kracht.

Artikel 18 - Toepasselijk recht en geschillen

18.1 Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.

18.3 Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde Nederlandse rechter. Voor zakelijke opdrachtgevers is tevens de rechter in het arrondissement waar Hesro is gevestigd bevoegd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 19 - Slotbepalingen

19.1 Indien een bepaling geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling, voor zover nodig, door een geldige bepaling die het doel en de strekking daarvan zo dicht mogelijk benadert.

19.2 Hesro mag deze algemene voorwaarden wijzigen. Gewijzigde voorwaarden gelden voor nieuwe overeenkomsten vanaf de vermelde ingangsdatum. Voor een lopende overeenkomst gelden wijzigingen alleen indien dit is overeengekomen of wettelijk is toegestaan.