

# Servicevoorwaarden

## van Robert Bosch B.V. - divisie Power Tools

Versie: juli 2017

### 1. Toepassingsgebied

- 1.1 Deze servicevoorwaarden (hierna te noemen "**Voorwaarden**") zijn van toepassing op alle aan Robert Bosch B.V. (hierna te noemen "**Bosch**") verstrekte opdrachten voor onderhoud, reparaties, revisie, opslag en overige diensten en werkzaamheden alsmede voorbereidende werkzaamheden, zoals onderzoeken en kostenbegrotingen (hierna te noemen " **Servicewerkzaamheden**") aan power tools van de merken Bosch, Skil en Dremel (hierna te noemen: "**Toestel**"). Voor Servicewerkzaamheden in het kader van onze fabrieksgarantie gelden deze Voorwaarden als aanvulling op onze fabrieksgarantievoorwaarden. Wanneer er tegenstrijdigheden bestaan tussen onze fabrieksgarantie en deze Voorwaarden, hebben de bepalingen van onze fabrieksgarantie prioriteit.
- 1.2 De aangeboden Servicewerkzaamheden richten zich zowel op de Gebruiker en de Ondernemer worden aangeboden aan iedere natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap, echter uitsluitend in hun hoedanigheid van eindgebruiker (hierna te noemen: "Klant"). Indien in deze voorwaarden wordt gesproken over:
- (i) een "consument", wordt daarmee bedoeld een natuurlijk persoon die in het kader van de overeenkomst met betrekking tot de Servicewerkzaamheden niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en
  - (ii) een "ondernemer", wordt daarmee bedoeld een natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van de overeenkomst met betrekking tot de Servicewerkzaamheden handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
- 1.3 Door de Klant gehanteerde algemene voorwaarden of andere voorwaarden zijn niet van toepassing. Op afwijkende en/of aanvullende bedingen kan door de Klant slechts een beroep worden gedaan, indien en voor zover die door Bosch schriftelijk zijn aanvaard. Dergelijke aanvullende en/of afwijkende bepalingen laten onverlet de toepasselijkheid van de overige bepalingen van de Voorwaarden en gelden uitsluitend voor de Servicewerkzaamheden waarvoor dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 1.4 Rechten die Bosch volgens de wettelijke bepalingen of overige afspraken naast deze Voorwaarden toekomen, blijven onverminderd van kracht.

### 2. Contractafsluiting en contractoverdracht

- 2.1 Het dienstenaanbod van Bosch - met name dat via de website - is vrijblijvend en vormt geen bindende aanbieding voor het afsluiten van een overeenkomst. Dit is slechts een vrijblijvende aanbieding voor potentiële Klanten voor het verstrekken van een opdracht tot het uitvoeren van Servicewerkzaamheden. Technische en overige wijzigingen op de website zijn redelijkerwijs voorbehouden.
- 2.2 De concrete wijze van opdrachtverstrekking is het resultaat van de betreffende, door Bosch aangeboden diensten. Indien een Klant opdracht tot het uitvoeren van Servicewerkzaamheden wenst te verstrekken, dient hij het ingevulde en ondertekende opdrachtformulier (hierna te noemen "**Service-Opdracht**") ingevuld en ondertekend als bijlage bij het Toestel te voegen. Het plaatsen van een opdracht via de elektronische weg zal via de hiervoor ter beschikbaarheid gestelde website plaatsvinden. Alvorens de opdracht zal worden verzonden heeft de Klant de mogelijkheid de door hem ingegeven gegevens te controleren en te corrigeren.

Servicewerkzaamheden die niet in het kader van de fabrieksgarantie van Bosch plaatsvinden, zijn slechts binnen Nederland mogelijk. De opdracht kan in het Nederlands, Frans, Engels of Duits plaatsvinden. De ontvangst van de opdracht zal direct worden bevestigd. Deze ontvangstbevestiging zal nog geen bindende aanvaarding van de opdracht betekenen, maar enkel de bevestiging dat de opdracht van de Klant is ontvangen.

- 2.3 Een overeenkomst komt pas tot stand wanneer het Toestel en de Service-Opdracht door Bosch of een door Bosch ingeschakelde transporteur in ontvangst zijn genomen.
- 2.4 Een overeenkomst wordt gesloten onder het voorbehoud, dat de Servicewerkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. Indien de Servicewerkzaamheden niet of slechts gedeeltelijk kunnen worden uitgevoerd, wordt de Klant hierover binnen zeven werkdagen ingelicht. Een eventueel reeds ontvangen tegenprestatie wordt in dit geval onmiddellijk terugbetaald.

### 3. Herroepingsrecht consument

- 3.1 Indien de Klant consument is, beschikt hij over een herroepingsrecht. De vereisten en rechtsgevolgen van het herroepingsrecht zijn gebaseerd op de volgende informatie over het herroepingsrecht:

**Herroepingsrecht:**

U bent gerechtigd om dit contract binnen veertien dagen zonder opgave van redenen op te zeggen.

Het herroepingsrecht bedraagt veertien dagen vanaf de dag van de contractafsluiting als genoemd in artikel 2 lid 3.

Om uw herroepingsrecht uit te oefenen, moet u

Robert Bosch B.V.  
Divisie Power Tools  
Postbus 3267  
4800 DG Breda  
E-mail: [onderdelen.service@nl.bosch.com](mailto:onderdelen.service@nl.bosch.com)

door middel van een eenduidige verklaring (bijvoorbeeld een met de post verzonden brief of e-mailbericht) informeren over uw besluit om het contract te herroepen. U kunt hiervoor gebruik maken van het bijgevoegde model herroepingsformulier; dit is echter niet verplicht.

Om uw herroeping tijdig uit te oefenen, volstaat het dat u Bosch uw verklaring met inachtneming van hierboven vermelde herroepingstermijn toestuur.

**Gevolgen van herroeping**

Wanneer u het contract herroept, worden alle betalingen die Bosch van u heeft ontvangen, met inbegrip van de leveringskosten (met uitzondering van extra kosten die het gevolg zijn van het feit dat u voor een andere levervorm dan de door Bosch aangeboden, voordeligste standaardlevering hebt gekozen) onmiddellijk doch uiterlijk binnen veertien dagen terugbetaald vanaf de dag waarop Bosch uw bericht van herroeping van dit contract heeft ontvangen. Voor

deze terugbetaling maakt Bosch gebruik van hetzelfde betalingsmiddel als u bij de oorspronkelijke transactie hebt gebruikt, tenzij Bosch met u uitdrukkelijk anderszins is overeengekomen; in geen geval zullen er vanwege deze terugstorting kosten aan u in rekening worden gebracht.

Indien het Toestel zich ten tijde van de herroeping op een locatie van Bosch bevindt, zal Bosch dit onmiddellijk doch uiterlijk binnen veertien dagen vanaf de dag waarop u Bosch over de herroeping van dit contract inlicht, op het in uw herroeping vermelde adres retourneren. Aan de termijn is voldaan, indien het Toestel vóór het verstrijken van deze termijn van veertien dagen is verstuurd.

In het geval van een herroeping komen de kosten voor terugzending van het Toestel voor rekening van Bosch.

Indien u hebt aangegeven dat de Servicewerkzaamheden tijdens de herroepingsperiode moeten worden aangevangen, dient u Bosch een redelijke vergoeding te betalen die in overeenstemming is met het deel van de op het tijdstip waarop u Bosch van de uitoefening van het herroepingsrecht van dit contract hebt ingelicht reeds verrichte Servicewerkzaamheden in verhouding tot de complete omvang van de in de overeenkomst beschreven Servicewerkzaamheden.

#### **Einde van de informatie over het herroepingsrecht**

3.2 Het herroepingsrecht vervalt bij overeenkomsten, wanneer Bosch de werkzaamheden volledig heeft verricht. Dit is alleen van toepassing indien:

- 1°. de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Klant; en
- 2°. de Klant heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra Bosch de overeenkomst is nagekomen.

#### **4. Opsturen van het Toestel**

- 4.1 De Klant kan het Toestel op het in de betreffende Service-Opdracht vermelde afhaaladres laten ophalen.
- 4.2 Als alternatief kan de klant online een label bestellen, deze uitafdrukken en op de doos van het toestel plakken en bij de het servicepunt van de betreffende transporteur voor verzending naar Bosch afgeven.
- 4.3 Voor inzending binnen Nederland draagt Bosch de kosten. Indien de Klant het Toestel op andere wijze verstuurt, geschiedt dit voor eigen risico en kosten. Ongefrankeerd aan ons verzonden pakketten worden niet geaccepteerd.

#### **5. Prijzen en betaling**

- 5.1 De prijzen voor de Servicewerkzaamheden en eventuele overige kosten zijn afhankelijk van de op de dag van de opdrachtverstrekking geldende en gepubliceerde prijslijst. Bepalend hiervoor is de in de Service-Opdracht vermelde datum. Alle prijzen zijn inclusief de toepasselijke BTW. Voor Servicewerkzaamheden in het kader van garantie is de Klant geen kosten verschuldigd.
- 5.2 De betaling vindt plaats via Creditcard of iDEAL.
- 5.3 De facturatie vindt plaats via de elektronische weg met verzending van de factuur per e-mail.
- 5.4 De betaling wordt via de benoemde Payment Provider Adyen BC, Simon Carmiggelstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, afgewikkeld.

- 5.5 De Klant is uitsluitend gerechtigd vorderingen van Bosch te verrekenen met tegenvorderingen, voor zover deze onomstreden of in rechte zijn vastgesteld, mits deze tegenvorderingen direct verband houden met de vordering van Bosch.
- 5.6 De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW. De prijzen en informatie welke door BOSCH op de website worden weergegeven worden nauwkeurig gecontroleerd, desondanks kunnen er door programmeer en of typefouten onjuiste prijzen of onjuiste inhoud voorkomen. U kan zich hierop geen rechten ontlennen. Inhoud en prijzen kunnen wijzigen zonder dat daar vooraf communicatie over gepleegd wordt. Bij bestelling en/of betaling van een verkeerd geprijsd artikel zal BOSCH u op de hoogte stellen en met u als dusdanig een regeling treffen.

## **6. Maximumbedragen voor Servicewerkzaamheden en kostenbegroting**

- 6.1 Een Service-Opdracht in het kader van Servicewerkzaamheden is slechts bindend tot aan het in de Service-Opdracht genoemde maximumbedrag. Indien de Servicewerkzaamheden onder het overeengekomen maximumbedrag blijven, worden de Klant slechts de werkelijke kosten in rekening gebracht.
- 6.2 Indien:
- (i) de kosten voor de Servicewerkzaamheden vermoedelijk het overeengekomen maximumbedrag zullen overschrijden, of
  - (ii) blijkt dat aan het Toestel meer reparaties moeten worden verricht dan in de Service-Opdracht is voorzien, of
  - (iii) de Klant bij de opdrachtverstrekking ten onrechte is uitgegaan van garantie, stelt Bosch een prijsopgave op en verstuurt deze (indien mogelijk via e-mail) naar het in de Service-Opdracht vermelde e-mailadres van de Klant.
- 6.3 Indien de Klant binnen drie weken na ontvangst van de nieuwe prijsopgave per e-mail ingaat op de hierin verstrekte aanbieding, ontstaat hierdoor een nieuwe Service-Opdracht tegen de condities van de nieuwe prijsopgave. Indien de Klant consument is, kan hij voor deze nieuwe Service-Opdracht wederom een herroepingsrecht conform voornoemd artikel 3 uitoefenen.
- 6.4 Indien de Klant de nieuwe prijsopgave weigert te accepteren, retourneert Bosch het Toestel gedemonteerd en tegen betaling van de in de Service-Opdracht genoemde prijs op het in de Service-Opdracht vermelde leveringsadres, tenzij de Klant Bosch binnen genoemde termijn opdraagt het Toestel op correcte wijze en gratis af te voeren voor recycling. Indien de Klant consument is, kan hij voor de opdracht tot afvoer voor recycling wederom een herroepingsrecht conform voornoemd punt 3 uitoefenen.
- 6.5 Indien de Klant niet binnen drie weken na ontvangst van de nieuwe prijsopgave reageert of ingaat op de nieuwe prijsopgave, retourneert Bosch het Toestel gedemonteerd en tegen betaling van de in de Service-Opdracht genoemde prijs op het in de Service-Opdracht vermelde leveringsadres, tenzij de Klant Bosch binnen genoemde termijn opdraagt het Toestel op correcte wijze en gratis af te voeren voor recycling. Indien de Klant consument is, kan hij voor de opdracht tot afvoer voor recycling wederom een herroepingsrecht conform voornoemd punt 3 uitoefenen.
- 6.6 Wij zullen de Klant op deze termijn van drie weken en de gevolgen van het overschrijden van deze termijn wijzen bij de verzending van de prijsopgave. Indien de Klant consument is dan wijzen wij hem op zijn herroepingsrecht conform voornoemd punt 3.
- 6.7 Met uitzondering van de gevallen van herroeping zullen wij de Klant de in de prijsopgave genoemde kosten voor de gemaakte uitgaven in rekening brengen.

## **7. Teruggave en afname van het Toestel, verzendkosten**

- 7.1 Na afronding van de Servicewerkzaamheden stuurt Bosch het gerepareerde Toestel naar het in de Service-Opdracht vermelde leveringsadres. In het kader van garantie worden voor verzending geen kosten in rekening gebracht. Bij Servicewerkzaamheden die niet onder de garantie vallen, wordt het Toestel pas na betaling teruggezonden.
- 7.2 Bij een Service-Opdracht waarin reparaties zijn opgenomen, dient de Klant het gerepareerde Toestel binnen een week na ontvangst te aanvaarden. Indien de Klant het gerepareerde Toestel niet binnen deze termijn aanvaardt, hoewel er geen of verwaarloosbare gebreken bestaan, wordt aanvaarding geacht te hebben plaatsgevonden.

## **8. Terugtrekking**

- 8.1 In geval van een tekortkoming in de nakoming van de contractuele verplichtingen door de Klant, in het bijzonder bij betalingsachterstand, is Bosch, onverminderd overige contractuele en wettelijke rechten, gerechtigd om, na verzending van een ingebrekestelling, welke zonder gevolg is gebleven gedurende 14 dagen, de overeenkomst te beëindigen.
- 8.2 Bosch behoudt zich het recht voor de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen zonder ingebrekestelling of voorafgaande machtiging van een rechtbank en zonder betaling van om het even welke vergoeding of boete aan de Klant, indien:
1. er zich een aanzienlijke verslechtering van het vermogen van de Klant voordoet of zulks dreigt te ontstaan en de vervulling van de betalingsverplichting als gevolg hiervan in het gevaar komt.
  2. de Klant surséance van betaling of faillissement aanvraagt of zijn faillissement of surséance van betaling wordt/is aangevraagd, de Klant een betalingsregeling treft met één of meer van zijn crediteuren, of op andere wijze de indruk wekt insolvabel te (zullen) zijn;
- 8.3 De Klant dient Bosch na beëindiging van de overeenkomst onmiddellijk de kosten voor ontvangen diensten en genoten gebruik te betalen.
- 8.4 Het voorgaande laat de overige rechten van Bosch onverlet.

## **9. Garantie**

- 9.1 Bosch staat er voor in dat de Servicewerkzaamheden voldoen aan de overeenkomst, de in de Service-Opdracht vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
- 9.2 Voormelde garantie wordt verstrekt onder dezelfde voorwaarden als die gelden voor de fabrieksgarantie met dien verstande dat de garantietermijn één jaar bedraagt. De voorwaarden voor fabrieksgarantie zijn te vinden op de websites van Bosch. De op de leveringsbon vermelde dagtekening geldt als ingangsdatum voor de garantie.
- 9.3 Servicewerkzaamheden in het kader van garantie zijn uitgesloten van de in lid 1 genoemde garantie. Hiervoor blijft de fabrieksgarantie onverkort gelden.

## **10. Aansprakelijkheid**

- 10.1 Bosch is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van de uitvoering van Servicewerkzaamheden, tenzij deze schade Bosch kan worden toegerekend. Evenmin is Bosch aansprakelijk voor schade als gevolg van een onrechtmatige daad jegens de Klant, tenzij de betreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Bosch.

- 10.2 In geen geval is Bosch aansprakelijk voor bedrijfs-, gevolg- en/of indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot winst- en omzetsderving, gemist rendement en immateriële schade, van de Klant. Bosch is evenmin aansprakelijk voor schade die toegerekend kan worden aan een handelen of nalaten van de Klant of een door de Klant ingeschakelde derde.
- 10.3 Onverminderd het hiervoor bepaalde is de aansprakelijkheid van Bosch in alle gevallen beperkt tot een bedrag van maximaal de hoogte van de overeengekomen prijs voor de Servicewerkzaamheden.
- 10.4 Het bepaalde in lid 1 tot en met 3 laat de rechten voortvloeiend uit de wetgeving inzake productaansprakelijkheid onverlet, indien de Klant een consument is.
- 10.5 De Klant is gehouden, indien hij een ondernemer is, Bosch te vrijwaren voor alle vorderingen van derden (waaronder ook werknemers van de Klant) in verband met de tussen de Klant en Bosch bestaande overeenkomst met betrekking tot Servicewerkzaamheden
- 10.6 Daar waar de aansprakelijkheid door Bosch uitgesloten of beperkt is, geldt dit ook voor eventuele persoonlijke aansprakelijkheid van werknemers, medewerkers, vertegenwoordigers en agenten van Bosch.

## **11. Gegevensopslag, gegevensbescherming**

- 11.1 Bosch respecteert de privacy van haar Klanten en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die de Klant ons verschaft vertrouwelijk wordt behandeld en volgens de wettelijke voorschriften worden verwerkt. Bosch gebruikt deze gegevens om de Servicewerkzaamheden zo snel en gemakkelijk mogelijk te laten verlopen. Voor het overige zullen wij deze gegevens uitsluitend gebruiken mits met toestemming van de Klant. Bosch zal deze persoonlijke gegevens niet aan derden verkopen en zal deze uitsluitend aan derden (waaronder transporteurs) ter beschikking stellen die zijn betrokken bij het uitvoeren van de overeenkomst.
- 11.2 Bosch wenst er de Klant op te wijzen dat hij/zij het recht heeft op inzage in deze gegevens met het zicht op verbetering, en dat hij/zij steeds het recht heeft er de verwijdering van te vragen, in de mate en onder voorbehoud dat deze gegevens niet (meer) noodzakelijk zouden zijn voor de behandeling van eventuele bestellingen van de Klant.
- 11.3 Dergelijke vraag tot inzage, verbetering en/of verwijdering van persoonlijke gegevens kan eenvoudigweg schriftelijk gebeuren, vergezeld van een kopie van het identiteitsbewijs op het in artikel 3.1 genoemde adres.

## **12. Identiteit van de aanbieder en Service hotline**

- 12.1 De apparaten zullen door de transporteur naar het volgende adres worden verzonden:  
Robert Bosch Power Tools GmbH  
Servicezentrum Elektrowerkzeuge  
Zur Luhne 2  
DE-37589 Kalefeld/Willershausen  
Duitsland
- 12.2 Bel Bosch bij vragen over Servicewerkzaamheden op het volgende nummer: 076-5795400 of stuur een e-mail aan: [AfterSales.Services@bosch.com](mailto:AfterSales.Services@bosch.com).

## **13. Afsluitende bepalingen**

- 13.1 Indien een bepaling in deze Voorwaarden ongeldig is of wordt, doet dit geen afbreuk aan de geldigheid van alle overige bepalingen van deze Voorwaarden. De partijen zijn verplicht ervoor te zorgen dat de ongeldige bepaling wordt vervangen door een regeling die het economische doel van deze bepaling het dichtst benadert.

13.2 De bevoegde rechtbank is deze van Rotterdam.

13.3 Op alle rechtsbetrekkingen tussen Bosch en de Klant is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing met uitsluiting van de verwijzingsregels en het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG).

Robert Bosch B.V.  
Divisie Power Tools  
Postbus 3267  
4800 DG Breda  
Nederland

Power Tools



**BOSCH**