

Artikel 1 - toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

1.1

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle activiteiten en aanbod van Twistlock, handelend onder de handelsnaam Twistlock. Twistlock (The Woodstove Company The Netherlands) is gevestigd aan de Garststraat 54 te Maurik.

1.2

Naast deze algemene voorwaarden kunnen, indien nadrukkelijk aangegeven, aanvullende voorwaarden van toepassing zijn op een bepaald type product c.q. transactie. Mochten er verschillen bestaan tussen de aanvullende voorwaarden en de algemene voorwaarden, dan gelden in beginsel de bepalingen uit de aanvullende voorwaarden boven de algemene voorwaarden, tenzij anders bepaald.

1.3

Van de algemene voorwaarden kan alleen worden afgeweken nadat hiertoe een schriftelijk verzoek is ingediend en een schriftelijke bevestiging van Twistlock is ontvangen. In dit geval blijven de overige bepalingen van de algemene voorwaarden onverkort van kracht.

1.4

Onder afnemer wordt verstaan: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon, dan wel zijn rechtsopvolger(s), die met Twistlock in een contractuele relatie van welke aard dan ook staat of komt te staan.

1.5

Door het gebruik van de internetsites van Twistlock en Houtkachelfarm en/of het plaatsen van een order aanvaardt de afnemer deze algemene voorwaarden alsmede alle andere rechten en plichten zoals die staan vermeld op de internetsites.

1.6

Algemene voorwaarden die de afnemer hanteert zijn niet van toepassing tenzij hiermee uitdrukkelijk schriftelijk door Twistlock is ingestemd. Ingeval de afnemer eenmaal op basis van deze algemene voorwaarden een contract met Twistlock heeft gesloten wordt ervan uitgegaan dat deze algemene voorwaarden stilzwijgend tevens van toepassing zijn op eventuele daarop volgende orders cq. af te sluiten overeenkomsten, welke mondeling, schriftelijk, per fax of per e-mail worden doorgegeven.

1.7

Twistlock behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen of aan te vullen.

1.8

De internetsites van Twistlock richten zich hoofdzakelijk op de Nederlandse markt. Afnemers uit cq. residerend in andere landen kunnen contact met ons opnemen voor specifieke betaal- en bezorgvoorwaarden.

1.9

Twistlock is bevoegd om derden in te schakelen bij de uitvoering van een overeenkomst met de afnemer.

Artikel 2 - offerte - aanbieding en totstandkoming van de overeenkomst

2.1

Aanbiedingen of prijsopgaven dienen worden aangemerkt als een uitnodiging aan afnemers tot het doen van een aankoop. Twistlock is op geen enkele wijze hieraan gebonden, tenzij dit schriftelijk en ondubbelzinnig is vastgelegd. Als de afnemer gebruik wil maken van de uitnodiging tot het doen van een aankoop dan leidt dit enkel tot de totstandkoming van een overeenkomst als aan het overige bepaalde in dit artikel is voldaan.

2.2

Aanbiedingen zijn geldig zolang de voorraad strekt.

2.3

Een op naam gestelde offerte heeft een geldigheidsduur van twee weken, tenzij een andere termijn in de offerte staat vermeld.

2.4

Een aankoop van de afnemer zoals genoemd in artikel 2.1 wordt geacht te zijn gedaan in één van de volgende omstandigheden:

- de potentiële afnemer heeft de gegevens ingevoerd op het daartoe bestemde invulscherf van de internetsite en het ingevulde orderformulier is elektronisch aan Twistlock verzonden en is door Twistlock ontvangen.
- de potentiële afnemer heeft uitdrukkelijk telefonisch te kennen gegeven een bepaald product en/of een bepaalde dienst te willen kopen dan wel te ontvangen.
- de potentiële afnemer heeft tijdens zijn bezoek aan Twistlock uitdrukkelijk te kennen gegeven een bepaald product en/of een bepaalde dienst te willen kopen dan wel te ontvangen.
- Twistlock heeft een op naam gestelde offerte / aanbieding uitgebracht welke door de afnemer is bevestigd of ondertekend en door Twistlock retour is ontvangen.

2.5

Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat een orderbevestiging aan de afnemer is overhandigd dan wel, in het geval het aanbod via de internetsite is gedaan, per e-mail is verzonden naar het door afnemer opgegeven e-mailadres. Twistlock heeft het recht zonder opgave van redenen een overeenkomst te herroepen of uitsluitend aan te gaan onder de voorwaarde dat de verzending geschiedt onder rembours of na vooruitbetaling. In dat geval zal Twistlock afnemer dit binnen tien dagen na de ontvangst van de order mededelen.

2.6

De afnemer en Twistlock komen uitdrukkelijk overeen dat door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige overeenkomst tot stand komt, zodra aan de voorwaarden in Artikel 2.4 en 2.5 is voldaan. Met name ook het ontbreken van een gewone handtekening doet niet af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan. De elektronische bestanden van gelden, voor zover de wet dat toelaat, hierbij als een vermoeden van bewijs.

2.7

Informatie, afbeeldingen, mondelinge mededelingen, opgaven betreffende functionaliteiten, prijzen, gewichten, afmetingen, kleuren, etc. met betrekking tot alle producten en aanbiedingen die telefonisch, via e-mail of via internet worden verstrekt worden zo nauwkeurig mogelijk (weer)gegeven of gedaan. Twistlock garandeert echter niet dat alle aanbiedingen en producten volledig met de gegeven informatie in overeenstemming zijn. Afwijkingen kunnen in beginsel geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of ontbinding.

Artikel 3 - prijzen

3.1

Alle prijzen op de internetsites van Twistlock zijn uitgedrukt in euro's, in overeenstemming met de wettelijke voorschriften hieromtrent, en zijn inclusief BTW (tenzij anders vermeld) en exclusief verzendkosten.

3.2

Speciale aanbiedingen en afwijkende tarieven zijn slechts geldig zolang de voorraad strekt.

3.3

De afnemer is de prijs verschuldigd die Twistlock in haar orderbevestiging conform artikel 2.5 van de algemene voorwaarden aan afnemer heeft meegedeeld. Kennelijke fouten in de prijsopgave, zoals evidente onjuistheden, kunnen ook na de totstandkoming van de overeenkomst door Twistlock worden gecorrigeerd.

3.4

Als de prijzen voor de aangeboden producten en diensten stijgen in de periode tussen de order en de uitvoering daarvan, dan kan de afnemer de order annuleren dan wel de overeenkomst ontbinden binnen tien dagen na mededeling van de prijsverhoging door Twistlock.

3.5

Bezorgkosten maken geen deel uit van de productprijzen maar worden apart berekend. Voor bezorging buiten Nederland gelden speciale tarieven. Ten aanzien van bepaalde betaalmethoden gelden nadere voorwaarden met betrekking tot de bezorgmethode en de daaraan verbonden kosten. Dit wordt duidelijk aan de afnemer medegedeeld.

Artikel 4 - betaling

4.1

Het eigendomsrecht van de bestelde producten berust bij Twistlock totdat de volledige betaling heeft plaatsgevonden en door Twistlock is ontvangen, inbegrepen de vergoeding van alle kosten en rente, ook van eerdere en latere leveringen en verrichte diensten, alsmede schadevorderingen wegens tekortschieten in de nakoming. Pas dan gaat het eigendomsrecht over naar de afnemer.

4.2

Bij orders via de internetsite kan op de volgende manieren worden betaald:

Betaling via ideal

Overmaking via bank

contante betaling indien de order wordt afgehaald

4.4

Twistlock behoudt zich het recht voor bestelde zaken in deelzendingen te leveren en te factureren.

Artikel 5 - levering en leveringstermijn

5.1

Na het plaatsen van een order via Twistlock ontvangt de afnemer binnen 24 uur een orderbevestiging via e-mail met daarin een overzicht van de relevante afnemer - en ordergegevens, inclusief de bestelde producten, prijzen, het afleveradres, de geselecteerde levermethode en verzendkosten.

5.2

Orders worden zo snel mogelijk afgeleverd. Twistlock streeft ernaar om orders waarvan de betaling op een werkdag voor 11.00 uur is ontvangen dezelfde dag te verzenden. Indien Twistlock met de afnemer vooruitlevering is overeengekomen streeft Twistlock ernaar om orders geplaatst op een werkdag voor 11.00 uur dezelfde dag te verzenden. De uiterste leveringstermijn is 30 dagen na ontvangst van de order. Genoemde levertijd geldt slechts als indicatie, derhalve kunnen hieraan geen rechten ontleend worden. Twistlock kan nadere informatie omtrent levertijden vermelden op de internetsite of op andere wijze schriftelijk kenbaar maken. Dergelijke informatie heeft slechts een indicatief karakter.

5.3

Bij een levertijd langer dan vier weken heeft de afnemer het recht de bestelling te annuleren. Na de vierde week neemt Twistlock hierover contact op met de afnemer. Twistlock kan nadere informatie omtrent levertijden vermelden op de internetsite of op andere wijze kenbaar maken. Dergelijke informatie heeft slechts een indicatief karakter.

5.4

Als een product dat tijdelijk niet op voorraad is door een afnemer wordt besteld, zal worden aangegeven wanneer het product weer leverbaar is. Het is mogelijk dat producten, die op één van de internetsites van Twistlock als leverbaar cq. voorradig staan aangeduid, toch niet leverbaar cq. voorradig zijn. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Twistlock streeft ernaar om vertragingen in de levertermijn binnen één werkdag telefonisch of per email aan de afnemer te melden.

5.5

Leveringen vinden plaats op het door de afnemer tijdens de totstandkoming van de overeenkomst opgegeven leveradres. Indien beschikbaar ontvangt u na verzending per e-mail de TPG tracktrace-code van de levering.

5.6

Zodra de te leveren producten op het opgegeven afleveradres zijn geleverd gaat het risico waar het deze producten betreft, over op de afnemer. Twistlock aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade of verlies van producten tijdens het verzendproces.

5.7

Overschrijding van een levertijd kan nimmer leiden tot schadevergoeding jegens Twistlock.

5.8

Bij leveringen in het buitenland kunnen afwijkende voorwaarden gelden.

Artikel 6 - ruilen en retourneren van gekochte producten

6.1

De afnemer kan een artikel tot uiterlijk 7 werkdagen na levering (de officiële zichttermijn conform de Wet Kopen op Afstand) zonder opgaaf van reden retourneren. Een artikel kan alleen ongebruikt, onbeschadigd en in de originele, complete verpakking, inclusief alle meegezonden documentatie en garantiebewijzen worden geretourneerd. Het aankoopbedrag (= het orderbedrag exclusief eventueel berekende verzendkosten) zal worden terugbetaald. Eventuele retourzendkosten die de afnemer maakt komen voor eigen rekening van de afnemer. Een richtlijn voor de afhandeling van retouren kan worden gedownload op de klantenservicepagina's van de internetsites.

6.2.

De afnemer kan een artikel dat defect is ontvangen uiterlijk binnen 8 werkdagen na levering retourneren of ruilen. Ingeval van retourneren zal het aankoopbedrag (= het orderbedrag exclusief eventueel berekende verzendkosten) aan de afnemer worden terugbetaald. Ingeval van ruilen zal het aankoopbedrag (= het orderbedrag exclusief eventueel berekende verzendkosten) van de originele aankoop met die van de ruilaankoop worden verrekend. Eventuele retourzendkosten die de afnemer hierdoor maakt komen voor eigen rekening van de afnemer.

6.3

Terugbetaling in geval van retournering vindt plaats binnen veertien werkdagen na ontvangst van het geretourneerde artikel.

6.4

De volgende producten kunnen niet worden geretourneerd:
producten die na opdracht speciaal van klant zijn geproduceerd.

6.5

Retourneren en ruilen is uitsluitend mogelijk onder overlegging van de originele factuur.

6.6

Eventuele kosten die twistlock maakt doordat de afnemer goederen ongefrankeerd, onzorgvuldig verpakt of fout geadresseerd naar Twistlock verstuurt zullen op de afnemer worden verhaald

Artikel 7 - garantie- en aansprakelijkheidsbepalingen

7.1

Voor de door Twistlock geleverde producten geldt uitsluitend de garantie, zoals deze door de fabrikant van het desbetreffende product wordt vastgesteld. Twistlock vervult gedurende deze garantieperiode uitsluitend een loketfunctie. Een richtlijn voor de afhandeling van retouren kan worden gedownload op de klantenservicepagina's van de internetsites.

7.2

Indien een product binnen de garantietermijn (tien jaar na ontvangst) defect raakt heeft u recht op een vervangend of gerepareerd product, muv. de houtkachels, hiervoor geldt een garantietermijn van drie jaar. Voor doorroesten op het rookgaskanaal wordt 25 jaar garantie gegeven tenzij het kanaal is gereinigd met producten waardoor de RVS pijp beschadigt. Afnemer dient te allen tijde eerst contact met Twistlock op te nemen om het defect te verifiëren, alvorens het product te retourneren. Mocht het product niet meer geleverd kunnen worden, zal Twistlock afnemer een alternatief product met dezelfde functionaliteit aanbieden. De retourzendkosten van het defecte product komen voor rekening van de afnemer.

7.3

Twistlock is nooit verplicht tot betaling van enigerlei schadevergoeding aan de afnemer of anderen, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de kant van Twistlock. Twistlock is nooit aansprakelijk voor gevolg- of bedrijfsschade, indirecte schade en winst- of omzetsderving.

7.4

Indien Twistlock, om welke reden dan ook, gehouden is enige schade te vergoeden dan zal de schadevergoeding nooit hoger zijn dan een bedrag gelijk aan de factuurwaarde met betrekking tot het product of dienst waardoor de schade is veroorzaakt.

7.5

Onverminderd het in dit artikel bepaalde, kan er geen sprake zijn van garantie indien de slijtage als normaal kan worden beschouwd, en verder in de volgende gevallen:

- indien het serienummer van het product niet overeenkomt met het door Twistlock geregistreerde serienummer dan wel is verwijderd, gewijzigd of onleesbaar is gemaakt
- indien de originele factuur niet kan worden overgelegd, is gewijzigd of onleesbaar is gemaakt
- - indien er veranderingen in of aan het product zijn aangebracht, waaronder reparaties die niet door cq. Met toestemming van Twistlock of de fabrikant zijn verricht
- indien de fouten zijn opgetreden als gevolg van blikseminslag, brandschade door het niet goed onderhouden van het rookkanaal of waterschade
- indien de gebreken het gevolg zijn van onzorgvuldig of ondeskundig gebruik een niet met de bestemming corresponderend gebruik
- indien beschadiging is ontstaan door opzet, verwaarlozing, grove onachtzaamheid of nalatig onderhoud

7.6

De afnemer is gehouden Twistlock te vrijwaren van enige aanspraak die derden in verband met de uitvoering van de overeenkomst tegen Twistlock BV zouden kunnen doen gelden, voor zover de wet er zich niet tegen verzet dat de desbetreffende schade en kosten voor rekening van de afnemer dienen te komen.

7.7

Het is mogelijk dat Twistlock op haar internetsite links opneemt naar andere internetsites die mogelijk interessant of informatief voor de bezoeker zijn. Dergelijke links zijn louter informatief. Twistlock is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de internetsites waarnaar wordt verwezen of het gebruik dat ervan kan worden gemaakt.

Artikel 8 - overmacht

8.1

In geval van overmacht is Twistlock niet gehouden haar verplichtingen jegens de afnemer na te komen, respectievelijk wordt de verplichting opgeschort voor de duur van de overmacht. Indien de periode van opschorting langer duurt dan dertig dagen zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.

8.2

Onder overmacht wordt verstaan elke van haar wil onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de afnemer geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd. Tot die omstandigheden behoren onder meer:

- stakingen
- brand
- bedrijfsstoringen
- energiestoringen
- storingen in een (telecommunicatie-)netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen
- het op enig moment niet beschikbaar zijn van de internetsite
- transportmoeilijkheden of -belemmeringen van elke aard, waardoor het vervoer naar Twistlock toe of van Twistlock naar de afnemer wordt gehinderd of belemmerd
- het ontbreken van enige via overheidswege te verkrijgen vergunning

Artikel 9 - intellectuele eigendomsrechten

9.1

De afnemer erkent uitdrukkelijk dat alle intellectuele eigendomsrechten van weergegeven informatie, afbeeldingen, mededelingen of andere uitingen met betrekking tot de producten en/of internetsite berusten bij Twistlock, haar toeleveranciers of andere rechthebbenden.

9.2

Onder intellectuele eigendomsrechten wordt verstaan: octrooi-, auteurs-, merk-, tekeningen- en modellenrechten en/of andere (intellectuele eigendoms-)rechten, waaronder al dan niet octrooieerbare technische en/of commerciële knowhow, methoden en concepten.

9.3

Het is de afnemer verboden gebruik te maken van cq. wijzigingen aan te brengen in de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel, zoals bijvoorbeeld verveelvoudiging, zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Twistlock, haar toeleveranciers of andere rechthebbenden, tenzij het louter gaat om privé-gebruik in relatie tot het product zelf.

Artikel 10 - registratie en gebruik van persoonsgegevens

10.1

Twistlock zal de gegevens van de afnemer uitsluitend verwerken in overeenstemming met haar privacy-beleid. De afnemer gegevens zullen alleen gebruikt worden voor het tot stand laten komen van een overeenkomst en zullen onder geen beding aan derden verstrekt worden.

10.2

De afnemer kan de aan Twistlock verstrekte gegevens te allen tijde opvragen, wijzigen en/of inzien.

10.4

Twistlock neemt de van toepassing zijnde privacyregel- en wetgeving in acht.

Artikel 11 - toepasselijk recht en bevoegde rechter

11.1

Op alle aanbiedingen en overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

11.2

Alhoewel Twistlock zich in principe richt op de Nederlandse markt worden de bepalingen van het Weens Koopverdrag, voor zover van toepassing, uitdrukkelijk uitgesloten.

11.3

Alle geschillen die verband houden met of voortvloeien uit aanbiedingen van Twistlock of overeenkomsten gesloten met Twistlock worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Groningen, tenzij de wet uitdrukkelijk een andere rechter als bevoegd aanwijst.

Artikel 12 - overige bepalingen

12.1

Twistlock is gevestigd aan de Garststraat 54 te Maurik en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nr. 30283855. Gelieve alle correspondentie aangaande een overeenkomst of deze algemene voorwaarden te zenden aan Twistlock,

12.2

Twistlock is tevens telefonisch bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur op nummer 0344-691020

12.3

Twistlock streeft ernaar om de door haar ontvangen e-mails binnen een werkdag te beantwoorden. Algemene voorwaarden, versienummer 1.0- dd. 15 augustus 2013