

# Algemene Voorwaarden 2 Improve Energy

## Inhoudsopgave:

- Artikel 1 – Definities
- Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 – Toepasselijkheid
- Artikel 4 – Het aanbod
- Artikel 5 – De overeenkomst
- Artikel 6 – Herroepingsrecht
- Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 – De prijs
- Artikel 10 – Conformiteit en garantie
- Artikel 11 – Levering en uitvoering
- Artikel 12 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 13 – Betaling
- Artikel 14 – Klachtenregeling
- Artikel 15 – Geschillen
- Artikel 16 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

## Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

7. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
8. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
9. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

## Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

2-improve energy

Symon spiersweg 7D10

1506 RZ Zaandam

Telefoonnummer: 075-6703958

E-mailadres: info@2-improve.com

KvK-nummer: 34306132

Btw-identificatienummer: 188735458B02

## Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden via de email.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

## Artikel 4 – Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
  - de prijs inclusief belastingen;
  - de eventuele kosten van aflevering;
  - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
  - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
  - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
  - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
  - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
  - de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
  - de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
  - de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
  - de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

## Artikel 5 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien 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. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## Artikel 6 – Herroepingsrecht

### *Bij levering van producten:*

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. De consument dient binnen de bedenktijd de gehele zending te controleren op compleetheid. Na de bedenktijd kan er geen aanspraak gemaakt worden op incompleetheid.
4. De bedenktijd of wel herroepingsrecht geldt niet voor zakelijke afnemers (afnemers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf).
5. Mocht de klant binnen de gestelde termijn van 14 dagen herroepingsrecht besluiten een artikel retour te willen sturen dan dient dit eerst aangemeld te worden bij de webshop, zie de retourneren optie bij uw Account. Niet aangemelde retourneren worden niet geaccepteerd.

### *Bij levering van diensten:*

1. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

## Instructies voor herroeping

Download hier het herroepingsformulier:

<https://www.2improve.com/downloads/pdf/herroepingsformulier/Herroepingsformulier%202improve.pdf>

## Herroepingsrecht

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag voor overeenkomsten waarbij de

consument in dezelfde bestelling meerdere goederen heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd: “waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons:

2-improve energy

Symon spiersweg 7D10

1506 RZ Zaandam

The Netherlands +3175-6703958 [www.2-improve.com](http://www.2-improve.com) [info@2-improve.com](mailto:info@2-improve.com)

via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld per e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht. U kunt het modelformulier voor herroeping of een andere duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch invullen en opsturen via onze email [info@2-improve.com](mailto:info@2-improve.com). Als u van deze mogelijkheid gebruik maakt zullen wij u onverwijld een ontvangstbevestiging van uw herroeping sturen.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

## Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug nadat wij de teruggezonden levering hebben ontvangen en gecontroleerd op compleetheid en/of schade. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons:

2-improve energy

Symon spiersweg 7D10

1506 RZ Zaandam

terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken. Producten dienen in originele verpakking en bij een palletzending in de pallet te worden teruggestuurd. U bent aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen of het openen van verpakkingen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

## Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.
3. Waardevermindering van gebruikte of geopende producten kan oplopen tot 90% van de aanschafwaarde afhankelijk van het product en de mate van gebruik en opening van de verpakking.

## Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 1 en 2.

De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

De bedenktijd of wel herroepingsrecht geldt niet voor zakelijke afnemers (afnemers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf).

*Lid 1. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:*

1. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument; op maat gemaakte producten of voor u specifiek bestelde producten kunnen niet geretourneerd worden. Dit wordt vermeld bij de productomschrijving. Dit geldt voor oa boiler- en buffervaten en collectoren.
2. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
3. die gebruikt zijn;
4. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden; die snel kunnen bederven of verouderen;
5. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
6. voor losse kranten en tijdschriften;
7. voor audio en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
8. wanneer er niet binnen de gestelde periode (dwz 14 dagen na ontvangst) gecontroleerd is of de levering compleet is.

*Lid 2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:*

1. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
2. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken; betreffende weddenschappen en loterijen.

## Artikel 9 – De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  1. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  2. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## Artikel 10 – Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod 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. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Garantie vervalt na verkoop aan derden.
4. Alle garantie is carry-in garantie. Dit houdt in dat het vervangen van een product, restitutie of reparatie pas wordt uitgevoerd nadat het originele product in handen is van 2-improve energy. Indien consument gebruik maakt van verzending per post ligt de verantwoording tot aflevering bij de consument. Na overhandiging van het originele product bij 2-improve energy zal het product beoordeeld worden en passende maatregelen getroffen worden.



# Artikel 11 – Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending bij vervangende artikelen zijn voor rekening van de ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. Uw bestelling kan worden geleverd door meerdere bezorgdiensten. *Bijvoorbeeld: een vacuüm heatpipe zonnecollector kan door de vreemde pakketmaat in tweeën verzonden worden. Het glaswerk komt bv via palletdienst en de lange pakketten zoals de collectorkop via UPS.* Wanneer uw bestelling via een reguliere pakketdienst zoals UPS of DPD wordt aangeboden, komt de bezorger aan automatisch aan uw deur om het pakket aan te bieden. Wanneer u niet thuis bent wordt er een briefje achter gelaten en wordt het pakket nogmaals aangeboden.
8. Wanneer uw bestelling dusdanig groot is dat het via palletdienst wordt aangeboden wordt u gebeld om een afleverafspraak te maken. U dient hiervoor thuis zijn op de dag van levering. Wanneer u niet thuis bent op het moment dat de palletdienst uw levering komt afleveren zal de pallet voor de deur worden geplaatst. 2-improve energy is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, diefstal of enkel ander letsel door gevolg van uw afwezigheid. Garantie op elektronica komt dan te vervallen.
9. Als u niet wilt dat de pallet wordt neergezet bij uw afwezigheid geeft u dit tijdig aan tijdens het bestelproces.

10. Weigeren van pallet levering op geplande afleverdatum/niet aanwezig bij afleverafspraak. Bij het niet aannemen van een palletzending worden de transport kosten met 200% doorberekend. Wanneer er korting op de verzendkosten is gegeven bij het opmaken van de eindfactuur dan wordt de verzendprijs zonder korting met 200% doorberekend aan de klant. Deze kosten zijn voor het terugzenden naar onze bedrijfslocatie. Voor een nieuwe zending kunnen opnieuw verzendkosten worden berekend.
11. Een pallet wordt door middel van een vrachtwagen met een laadklep aan de achterkant bezorgd. De pallet wordt via de klep naar beneden gelift. Als de pallet beneden is, wordt hij verder gereden met een (elektrische) pompwagen. De pallet en pompwagen wegen samen rond de 1200 kilo. Het is dus niet mogelijk om over grind, gras of onverharde paden heen te rijden. Daarnaast is het ook niet mogelijk om over dijkes of hellingen te rijden.
12. De chauffeur levert de pallet met een pompwagen. In principe wordt de pallet tot op de stoep geleverd. Mocht de wens bestaan om de pallet in de garage, onder de carport, achtertuin of ergens anders dan de stoep neer te zetten, dan kan dit besproken worden met de chauffeur. Mocht de chauffeur het niet mogelijk achten de pallet op de door u aangewezen plek neer te zetten, dan wordt de pallet op de stoep neergezet. Weigert de klant de pallet, dan wordt het geld teruggestort minus de transportkosten. Bij vakantieparken wordt de pallet tot aan de slagboom geleverd.
13. Voor boilers en buffervaten  $\geq 1000$  liter dient bij aflevering een heftruck/vorklift aanwezig te zijn. Deze dient de klant zelf op locatie te voorzien. Het uitladen van de pallet is niet mogelijk met een palletwagen.
14. Het transportbedrijf dat onze producten door Nederland transporteert, is gespecialiseerd in leveringen bij particulieren. De vrachtwagens die worden gebruikt zijn hetzelfde als de vrachtwagens die de supermarkten gebruiken. Ook worden er kleinere bakwagens gebruikt die in dorpen en het stadscentrum kunnen komen. Daardoor is er altijd een oplossing mogelijk voor een levering bij u.
15. Op de Waddeneilanden leveren wij ook, echter rekenen wij hier wel extra kosten voor. Neem voor meer informatie contact met ons op.
16. Helaas levert 2-improve energy niet in het weekend. Bestellingen in het weekend worden maandag verwerkt.
17. Wanneer u een pakket online betaalt en u kiest voor afhalen nemen wij contact met u op om aan te geven wanneer wij de pakketten hebben klaargezet.
18. Soms kan het voorkomen dat er vertraging ontstaat tijdens de levering van uw bestelling. Dit kan komen door, bijvoorbeeld slechte weersomstandigheden of een ongeluk op de weg. Wanneer wij op de hoogte zijn gebracht door ons transportbedrijf over de mogelijke vertragingen van uw levering, wordt u door één van onze medewerkers zo snel mogelijk over de situatie ingelicht. Waarschijnlijk is er de mogelijkheid dat de bestelling de eerst volgende werkdag geleverd kan worden. Mocht dit niet

het geval zijn, dan zal één van onze medewerkers u verder inlichten over hoe de levering op dat moment in zijn werk gaat.

19. De chauffeur neemt geen verantwoordelijkheid binnen uw erf. Als de pallet verder op uw erf neergezet moet worden dan neemt de 2-improve energy en het transportbedrijf geen enkele aansprakelijkheid op zich. De volledige aansprakelijkheid is voor de klant.
20. Transport van glas – zoals collectoren – is niet verzekerd, en dus wanneer u een collector van glas bestelt, dient u binnen 24 uur na ontvangst van product kenbaar te maken of er schade is. Doet u dit niet, nemen wij geen verantwoording voor schade die later wordt geconstateerd.
21. U dient binnen een redelijke periode – dwz twee maanden na ontvangst, conform wetgeving – uw ontvangen bestelling te controleren op defecten en/of onvolledigheid. Na deze periode vervalt de aansprakelijkheid.
22. Nadat een eventueel gebrek of onvolledige bestelling afgehandeld is, vervalt tevens de aansprakelijkheid voor de overige artikelen binnen een bestelling. Controleert u dus goed de gehele bestelling voordat u melding maakt van een gebrek.

## Artikel 12 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

### *Opzegging*

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten: – te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode; – tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan; – altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen. *Verlenging*
4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd

voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomsten met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode. *Duur*
8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

## Artikel 13 – Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

## Artikel 14 – Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## Artikel 15 – Geschillen

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## Artikel 16 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

### *1. Garantie*

2-improve energy garandeert dat de door haar geleverde producten voldoen aan de eisen van bruikbaarheid, betrouwbaarheid en levensduur zoals deze door partijen bij de koopovereenkomst in redelijkheid zijn bedoeld. Mits 2-improve energy zelf een garantiebewijs afgeeft gelden de garantievoorwaarden van de fabrikant. De garantietermijn van 2-improve energy komt overeen met de fabrieksgarantietermijn.

### *2. Aansprakelijkheid*

2-improve energy sluit elke aansprakelijkheid uit voor zover het bedrag van de schade het bedrag van de betreffende order te boven gaat. 2-improve energy is niet gehouden tot enige vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, waaronder bedrijfsschade, aan roerende of onroerende zaken, dan wel aan personen, zowel bij de wederpartij als bij derden. De wederpartij zal opdrachtnemer vrijwaren tegen claims van derden, waarvoor opdrachtnemer ingevolge het vorenstaande niet aansprakelijk is. 2-improve energy is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan of veroorzaakt door het onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van het geleverde of door de ongeschiktheid daarvan voor het doel waarvoor de wederpartij het heeft aangeschaft.

Bij het zelf installeren of het gebruiken van een eigen installateur is men zelf verantwoordelijk voor onderhoud en het eventuele opsporen van defecte onderdelen. Defecte onderdelen kunnen alleen worden vervangen binnen de garantieperiode na het retour ontvangen van defect onderdeel.

2-improve energy is niet aansprakelijk voor vergoeding van arbeidsloon van een installateur.

### ***3. Verzendkosten***

Er wordt een automatische berekening van de verzendkosten gemaakt. Wanneer u artikelen in het winkelmandje plaatst, kunt u zien hoeveel dit is. Uitzonderingen zijn o.a. sommige zonnecollectoren, zonnepanelen; er is dan alleen een afhaalprijs of er is een extra bedrag genoemd.

### ***4. Afhalen***

Afhalen van bestelde artikelen is mogelijk. De klant moet dan als verzendadres het adres van 2-improve energy invullen op de bestelling. Onze afhaaltijden zijn flexibel. Zodra de artikelen bij ons klaar staan bellen wij de klant voor een afhaalafpraak. Het afhaaladres is:

2-improve energy,  
Symon spiersweg 7D10  
1506RZ Zaandam

### ***5. Prijsfouten***

Wij behouden ons het recht voor om in geval van verkeerd geprijsde artikelen een bestelling te annuleren.

### ***6. Aanbetaling***

Na het afsluiten van een koopovereenkomst; zij dit mondeling, danwel schriftelijk door akkoord te gaan met de algemene voorwaarden; kan een eventuele aanbetaling niet geretourneerd worden bij het annuleren van een bestelling.

### ***7. Subsidieaanvraag***

2-improve energy is niet aansprakelijk voor de subsidieaanvraag of het mislopen van subsidie. De subsidieaanvraag dient door de klant zelf geregeld te worden. 2-improve energy levert de benodigde meldcode en factuur (particulier) of offerte (zakelijk), of voor op maat gemaakte systemen de documentatie voor het aanvragen van de subsidie. Voor de overige documentatie is de klant zelf verantwoordelijk. Voor alle voorwaarden en benodigdheden bekijkt u de website van het RVO: <https://www.rvo.nl/subsidie-en-financieringswijzer/isde/woningeigenaren/voorwaarden-woningeigenaren/zonneboiler> en <https://www.rvo.nl/subsidie-en-financieringswijzer/isde/woningeigenaren/stappenplan> . De klant dient zelf te kijken of hij/zij in aanmerking komt voor subsidie.