



Artikel 1. Definities

- 1-1 TCE: Ondernemer welke bevoegd handelt onder de naam The Clean Experience BV.
- 1-2 Overmacht: een niet-toerekenbare onmogelijkheid of niet te voorziene wijziging.

Artikel 2. Overeenkomst

- 2-1 Het geven van een opdracht aan TCE, waaronder ook het plaatsen van een bestelling bij TCE wordt begrepen, geldt als een overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.
- 2-2 Een overeenkomst (aangaan of ontbinden) met TCE, wordt eerst en uitsluitend bindend door schriftelijke bevestiging door TCE.
- 2-3 Het is TCE toegestaan om ten bate van een goede uitvoering van de overeenkomst, werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 2-4 Bestelling via de webwinkel van TCE wordt, tenzij anders overeengekomen, verzonden naar het door opdrachtgever aan te geven en te controleren adres.
- 2-5 TCE houdt zich niet verantwoordelijk voor zoekgeraakte pakketten tijdens transport via derden.

Artikel 3. Afspraken

- 3-1 Bijzondere, van deze algemene voorwaarden afwijkende afspraken zijn slechts van toepassing op specifieke overeenkomsten waarvoor dit schriftelijk is overeengekomen.
- 3-2 Leaseovereenkomsten dienen uitsluitend met desbetreffende leasemaatschappij te worden behandeld.

Artikel 4. Levering en gebruikshandleiding

- 4-1 In geval van verzending geschiedt dit zoals door TCE is aangegeven. Wenst de opdrachtgever een zending anders dan gebruikelijk te ontvangen, zijn ook de eventuele extra kosten hiervan voor zijn rekening.
- 4-2 Opgegeven leveringstermijnen gelden bij benadering.
- 4-3 Vindt levering in delen plaats dan kan ook de facturering in delen plaatsvinden.
- 4-4 Overschrijding van de leveringstermijn kan nimmer recht geven op schadevergoeding.
- 4-5 Wordt de leveringstermijn met meer dan twee maanden overschreden dan mag de overeenkomst ontbonden worden voor het deel dat (nog) niet geleverd is.
- 4-6 Wanneer bestelde of gerepareerde goederen niet door opdrachtgever worden afgenomen, staan die goederen voor zijn rekening en risico opgeslagen. Na drie maanden geen response te hebben gekregen van klant, kunnen er stallingskosten in rekening worden gebracht.
- 4-7 U wordt geacht kennis te hebben genomen van de inhoud, door de gebruikshandleiding te downloaden via onze website www.thecleanexperience.com ook is hier een uitlegvideo te bekijken.

Artikel 5. Wijziging van de opdracht

- 5-1 Eventuele hogere kosten door wijzigingen (zowel schriftelijk als mondeling) in een opdracht, door of namens de opdrachtgever, worden doorberekend.
- 5-2 Aangebrachte wijzigingen kunnen tot gevolg hebben, dat de voor de veranderingen overeengekomen levertijd door TCE, buiten zijn verantwoordelijkheid wordt overschreden.
- 5-3 Indien na de overeenkomst de prijzen door overmacht verhogingen ondergaan, mogen deze door TCE worden doorberekend. **Prijzen worden elk jaar geïndexeerd en indien nodig aangepast.**

Artikel 6. Annuleren / retourneren

- 6-1 Nadat de opdrachtgever een **via de webshop** besteld artikel heeft ontvangen, heeft hij het recht van retour: binnen 14 dagen na de ontvangst, zonder opgave van reden. Mits het artikel zich in ongebruikte staat bevindt.
- 6-2 Indien de opdrachtgever de overeenkomst of aankoop, ingevolge lid 1 van dit artikel, wenst te ontbinden, dient hij dit schriftelijk: binnen 14 dagen per mail, aan TCE te melden. Aansluitend zal hij het product (laten) bezorgen op een door TCE aan te geven retouradres. Dit dient te gebeuren in de originele, ongeopende en onbeschadigde verpakking. Kosten en risico van verzending zijn voor opdrachtgever.
- 6-3 Indien de overeenkomst niet volgens lid 1 en 2 van dit artikel wordt beëindigd of geannuleerd.
- 6-4 Indien er bij TCE twijfels ontstaan met betrekking tot betalingsmoraal of betalingsmogelijkheid van opdrachtgever, staat het TCE vrij de overeenkomst met betreffende opdrachtgever te beëindigen. Opdrachtgever staat TCE toe, hierover informatie in te winnen. (b.v. BKR registratie)
- 6-5 Onverminderd het vermeldde in lid 3 van dit artikel behoudt TCE zich alle rechten voor om volledige nakoming van de overeenkomst of volledige schadevergoeding te vorderen.
- 6-6 **Afspraken die zijn gemaakt met onze servicemonteurs op locatie, kunnen tot 24 uur van te voren kosteloos worden geannuleerd of verzet. Komen zij echter voor niets bij klant op locatie, worden er voorrijkosten à €75,- in rekening gebracht.**

Artikel 7. Garantie / Reclamering

- 7-1 **Garantie** is vastgesteld volgens het toepasselijk recht.
Garantievoorwaarden: 8 jaar op boiler en 2 jaar fabrieksgarantie bij onderhoud- ontkalken en gebruik volgens de TCE gebruiksaanwijzing! Bij aanschaf van gebruikte apparatuur bij TCE, 2 jaar boiler- en 1 jaar fabrieksgarantie.
Garantie is bedrijfsgebonden en niet overdraagbaar wanneer deze aangekocht, ófwel gebruikt wordt door derden! (b.v. marktplaats-aankoop of bij ondeugdelijk gebruik door onwetendheid, door gebrek aan uitleg van adviseur TCE)
Garantie wordt verstrekt op geleverde materialen, maar **niet op** immateriële kosten zoals **arbeid, voorrijkosten en onderzoekkosten.**
- 7-2 **Indien de opdrachtgever TCE niet wijst op gebreken, 10 dagen na ontvangst van de goederen of reparatie, die bij direct gebruik en onderzoek konden worden opgemerkt, dan wordt de opdrachtgever geacht akkoord te zijn met de staat waarin de goederen zijn geleverd.**
- 7-3 TCE dient in staat te worden gesteld ingediende gebreken te controleren alvorens deze al dan niet te honoreren.
Dit geldt ook bij inlevering van TCE leenmachines.
- 7-4 **Aanbiedingen, prijzen, specificaties, promotieacties, reclames, brochures e.d. zijn aan wijzigingen onderhevig en binden TCE niet.**
- 7-5 TCE Machines uit de huishoudelijk lijn (H-lijn) worden altijd naar klant- of naar TCE opgestuurd.
Ofwel voor levering, ofwel voor reparatiedoeleinden.
Een demonstratie, onderhoud of reparatie van deze kleinere apparaten voeren wij uit in onze showroom/werkplaats in Barneveld en niet op locatie bij klant .

Voorwaarden van TCE's reparatie- en installatie service:

Klant gaat akkoord met onderstaande voorwaarden na het geven van een opdracht aan TCE reparatie- en installatie service. Dit kan schriftelijk, per e-mail service@tce.nl of per telefoon 0342 701205. Bij reparatie/onderhoud door TCE **monteur op locatie**, dient monteur te allen tijde gebruik te kunnen maken van een **Arbo-technisch verantwoorde ruimte c.q. werkplek**.

- 8-1 Bij de reparatie wordt uitgegaan van de gebreken aan machine die door de klant zijn opgegeven. Indien geen duidelijke gebreken zijn opgegeven, worden de door de monteur geconstateerde gebreken/fouten zonder overleg hersteld.
- a. Indien u een afspraak maakt met onze serviceafdeling in Barneveld worden er geen voorrijkosten berekend.
 - b. Wanneer u voor deze afspraak verhinderd bent, dient u dit 24 uur van te voren per mail of telefonisch aan ons door te geven. Blijft u hierbij in gebreke zijn wij genoodzaakt u een half uur in rekening te brengen.**
 - c. Alvorens een machine ter reparatie wordt aangeboden dient deze schoon en leeg te zijn. Indien dit niet het geval is mag de monteur deze weigeren of extra schoonmaakkosten in rekening brengen.**
- 8-2 De reparatiekosten worden vastgesteld op basis van: het starttarief, het aantal arbeidsperioden per kwartier. De eventueel te gebruiken materialen (onderdelen) en indien nodig; de ophaal – bezorgkosten en eventuele verzend- en/of administratiekosten.
- Klanten die bij derden een machine hebben aangeschaft, dus niet bij TCE, dienen reparatie, c.q. onderzoekskosten direct aan de monteur/chauffeur te voldoen. Bestaande TCE klanten zenden wij achteraf een factuur via onze debiteurenadministratie wanneer N.A.W. gegevens bekend zijn.
- Starttarief werkzaamheden is € 15,- per kwartier.
- Voorrijkosten € 75,- Alle genoemde prijzen zijn exclusief 21% BTW. (kosten worden per jaar geïndexeerd)
- 8-3 Op verzoek van klant geeft de monteur voordien een prijsopgave.
- a. Als bij onderzoek blijkt dat de reparatiekosten hoger uitvallen dan eerdere prijsopgave, dan wordt aan klant gevraagd of hij/zij het apparaat voor een hogere prijs wil laten repareren. Onderzoekskosten op verzoek bedragen € 75,- Bij schriftelijke prijsopgave is een bevestiging van klant noodzakelijk om tot reparatie over te gaan. Geeft klant **opdracht tot reparatie/onderhoud, vervallen de €75,-** onderzoekskosten.
 - b. Klant kan na onderzoeksopdracht/offerte eventueel afzien van verdere dienstverlening door de monteur. Eventueel gedemonteerde apparaten worden in overleg weer gemonteerd. Klant betaalt te allen tijde voor de gewerkte periodes en evt. ophaal – en bezorgkosten.
 - c. Indien reparatie-onderdelen door derden geleverd moeten worden, zal monteur geen extra kosten in rekening brengen voor het vervolgbezoek (alleen de gewerkte periodes en de onderdelen/materialen) en zal hij trachten klant te informeren over de vermoedelijke wachttijd. De klant kan de monteur niet aan deze wachttijd houden.
- 8-4 Indien daarover niets anders is afgesproken, wordt bij reparatie uitsluitend gebruikgemaakt van nieuwe, originele onderdelen. Of, wanneer dit uitdrukkelijk met de klant is besproken, ruilonderdelen.
- 8-5 Een reparatie zal op een dusdanige wijze worden uitgevoerd, dat het apparaat weer volledig aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften voldoet. Indien dit niet mogelijk is zal de monteur dit aan klant meedelen en het apparaat niet repareren maar afkeuren volgens de NEN 3140 regel) voor verder gebruik.
- 8-6 De monteur is niet aansprakelijk voor diefstal indien hij de machine meeneemt naar TCE. TCE adviseert geen hulpstukken/accessoires (tenzij deze defect zijn of nagekeken moeten worden) mee te geven aan de monteur met uitzondering van de slang.
- a. Het meegeven van hulpstukken die niet vermeld zijn op de het serviceformulier geschiedt geheel voor eigen risico, hiervoor is TCE niet aansprakelijk.
- 8-7 Na reparatie ontvangt klant een werkbon/factuur met een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden en de vervangen onderdelen.
- 8-8 Op schoonmaak – c.q. onderhoudsbeurten, alsmede op reparaties, verricht aan apparaten met bliksem -, water, brand of vochtschade, of eerder ondeugdelijk gebruik, of het gebruik van osmosewater, of onjuist onderhoud, wordt geen garantie gegeven.
- a. Is de machine dusdanig sterk vervuild dat reparatie/onderzoek hierdoor onmogelijk blijkt, worden er € 60,- schoonmaakkosten in rekening gebracht.**
- 8-9 Bij opnieuw optreden van hetzelfde gebrek buiten de garantietermijn van drie maanden, zal de monteur een prijsopgave doen van deze nieuwe reparatie.
- a. Bij de zelfde oorzaak van de klacht worden alleen de onderdelen die bij de reparatie niet zijn vervangen berekend binnen de garantietermijn.
 - b. Indien blijkt dat de oorzaak van de klacht een andere is dan die bij de voorgaande reparatie, dan worden de kosten van de nieuwe reparatie aan klant wel berekend, uitgezonderd het starttarief.
 - c. Na een hernieuwde reparatie begint in de artikel 8 genoemde garantietermijn opnieuw te lopen.

- 8-10 Wanneer door monteur wordt geconstateerd dat oude bekabeling, stekkers of waterslangen verouderd zijn, worden deze vervangen door nieuwe, om kortsluiting en/of lekkage te voorkomen. Dit om onveilige en levensbedreigende situaties te voorkomen. De kosten voor deze onderdelen/materialen komen bovenop de installatiekosten. Wanneer de klant dit niet wenst, wordt het desbetreffende apparaat door TCE niet goed gekeurd voor gebruik. (NEN certificatie)
- 8-11 Reparatie aan apparaten waarvoor nog fabrieksgarantie geldt, wordt alleen uitgevoerd op uitdrukkelijke wens van klant. Wordt een reparatie uitgevoerd door een externe partij, dan komt de garantie te vervallen. Dit geldt ook voor eventuele aanpassingen op of aan de machine en de toebehoren.

Artikel 9. **Aansprakelijkheid**

- 9-1 TCE is uitsluitend aansprakelijk voor schade aan het materieel- of eigendommen van de opdrachtgever, wanneer dit (aantoonbaar en onderbouwd) is ontstaan door direct toedoen van TCE medewerker.
- 9-2 TCE zal nooit gehouden worden meer schade te vergoeden dan door zijn verzekering wordt gedekt.

Artikel 10. **Eigendomsvoorbehoud**

- 10-1 Zolang opdrachtgever niet alle vordering volledig aan TCE heeft voldaan, blijven alle geleverde goederen eigendom van TCE.
- 10-2 TCE heeft het recht deze goederen terug te vorderen en/of op te halen; kosten: € 75,- voorrijkosten. Indien opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt verplicht deze zich, TCE volledig schadeloos te stellen.
- 10-3 Het is opdrachtgever niet toegestaan goederen van TCE te verpanden, te verkopen of anderszins te gelde te maken, zolang hij niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

Artikel 11. **Betaling**

- 11-1 Betaling geschiedt normaliter vooraf of bij levering. Wordt hiervan afgeweken dan dient er betaald te worden binnen 14 dagen na de factuurdatum. Andere betalingsvoorwaarden zijn alleen van toepassing indien deze schriftelijk overeengekomen zijn met TCE en uitvoerbaar blijken.
- 11-2 Indien de betaling van het verschuldigde niet binnen de gestelde termijn door TCE is ontvangen, is opdrachtgever in verzuim en is TCE gerechtigd aan de opdrachtgever rente van 2% per maand te berekenen, gerekend vanaf de dag van verzending van de factuur. Alsmede incassokosten door te berekenen.
- 11-3 Wanneer TCE goederen van een opdrachtgever, welke in verzuim is, onder zich heeft, is hij gerechtigd zich deze toe te eigenen ter (gedeeltelijke) voldoening van de vordering.
- 11-4 Indien TCE invorderingsmaatregelen treft tegen opdrachtgever die in verzuim is, komen alle kosten, verband houdend met die invordering, ten laste van opdrachtgever.

Artikel 12. **Toepasselijk recht**

- 12-1 Nederlands recht en recht van de Europese Unie zijn van toepassing.
- 12-2 Indien een artikel of lid of deel daarvan in strijd blijkt met het toepasselijk recht, dan zal dit uitsluitend de nietigheid van dit deel en niet van de rest van deze algemene voorwaarden met zich meebrengen.
- 12-3 Wanneer TCE deze algemene voorwaarden coulant toepast kan daar geen recht aan ontleend worden; ook zal dat geen precedent scheppen.
- 12-4 TCE behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden, prijzen, contracten en dergelijk, te wijziging indien hiertoe zwaarwichtige redenen zijn, automatisch wordt klant hier jaarlijks schriftelijk of per mail (bij elke factuur meegestuurd) van op de hoogte gesteld. **Klant kan via de website www.thecleanexperience.com te allen tijde de nieuwste versie van de Algemene Voorwaarden en AVG van TCE downloaden.**

Artikel 13. **AVG regelgeving:**

13-1 **AVG regelgeving: (Algemene Verordening Gegevensbescherming)**

25 mei 2018 treedt de Europese AVG in werking in het kader van het recht *'om vergeten te worden'*.

Betrokkenen kunnen verouderde of onjuiste informatie die privacygevoelig is, laten verwijderen. Ook wanneer u TCE eerder toestemming heeft gegeven uw naw. gegevens op te nemen in het klantenbestand zullen wij u, op uw schriftelijke verzoek, binnen een maand verwijderen uit ons systeem.

Waarvoor worden uw persoonsgegevens gebruikt?

Wij hebben uw gegevens nodig voor het handelen volgens onze garantiebepaling en om de aanschaftermijn bij te houden voor de servicecontracten. Wij zullen als TCE uw persoonsgegevens respecteren, beschermen en in overeenstemming met de geldende wettelijke regels technische- en organisatorische maatregelen treffen, in stand houden en zo nodig aanpassen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.

Persoonsgegevens zullen nooit gebruikt worden voor doorverkoop aan derden voor commerciële doeleinden.

De gevolgen van het verwijderen van uw gegevens uit ons klantenbestand.

Mochten wij uw gegevens op uw verzoek moeten verwijderen, geldt de consequentie dat wij niet meer kunnen eiken wat de aanschafdatum- en het machinenummer is geweest van uw aankoop en dus de garantie komt te vervallen. Ook bij een servicecontract zijn uw gegevens van belang.

13-2 **Voor u als klant van The Clean Experience hebben wij een belangrijke mededeling in het kader van de aangescherpte AVG regelgeving:**

Waarvoor dienen uw opgeslagen persoonsgegevens?

Wij hebben uw NAW gegevens opgeslagen in ons beveiligde klantenbestand in verband met servicecontracten- en/of garantievoorwaarden. In dit klantenbestand is ook uw machinenummer opgenomen en de datum van aankoop. Dit om uw garantietermijn vast te kunnen stellen bij een eventuele reparatie of servicebeurt van uw TCE stoomreiniger.

Uw gegevens zijn- en blijven vertrouwelijk en zullen nooit worden doorverkocht aan derden voor commerciële doeleinden.

Wenst u uw persoonsgegevens te laten verwijderen?

Mocht u besluiten dat wij u uit ons klantenbestand dienen te verwijderen, laat ons dit middels een mail aan administratie@tce.nl weten, met als onderwerp: 'Mijn gegevens verwijderen'.

Let op: Het verwijderen van uw gegevens brengt consequenties met zich mee voor de garantiebepaling.