



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Deutsch

Dieses Dokument enthält die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden und Verbraucher. Die separaten Garantiebedingungen von Hewa gelten ergänzend für Garantie, Störung, Wartung, Installationsanforderungen, Wasserqualität und Ausschlüsse.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

TEIL 0 – ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN (B2C & B2B)

Artikel 1 – Allgemeines

- 1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Angebote, Transaktionen, Verträge, Lieferungen und Dienstleistungen zwischen Hewa, Teil von Macon Trading Group B.V. (nachfolgend: „Hewa“), und ihren Kunden, bestehend aus Geschäftskunden und Verbrauchern.
- 1.2 Abweichungen von diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur gültig, wenn sie schriftlich festgelegt und von Hewa bestätigt wurden.
- 1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen, Einkaufsbedingungen oder sonstige Bedingungen des Kunden werden ausdrücklich zurückgewiesen, sofern sie nicht ausdrücklich schriftlich von Hewa akzeptiert wurden.
- 1.4 Sollte eine Bestimmung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen nichtig sein oder aufgehoben werden, bleiben die übrigen Bestimmungen vollumfänglich wirksam. Die Parteien werden in diesem Fall eine gültige Bestimmung vereinbaren, die dem Zweck und der Tragweite der ursprünglichen Bestimmung möglichst nahekommt.

Artikel 2 – Definitionen

- 2.1 Hewa: Hewa, Teil von Macon Trading Group B.V., Großhandelslieferant von Produkten und Dienstleistungen innerhalb der Heizungs- und Installationsbranche.
- 2.2 Geschäftskunde: jede juristische oder natürliche Person, die in Ausübung eines Berufs oder Gewerbes handelt und Produkte oder Dienstleistungen von Hewa bezieht.
- 2.3 Verbraucher: jede natürliche Person, die Produkte oder Dienstleistungen von Hewa für persönliche Zwecke und nicht in Ausübung eines Berufs oder Gewerbes bezieht.
- 2.4 Produkte: alle von Hewa gelieferten Produkte, Teile, Systeme, Installationsmaterialien, Zubehör, Ersatzteile und sonstigen Waren.
- 2.5 Dienstleistungen: alle von Hewa ausgeführten Arbeiten, Beratungen, Unterstützungen, Installationsleistungen, Vermittlungen, Servicehandlungen und sonstigen Dienstleistungen.
- 2.6 Zertifizierungsanforderungen: Anforderungen wie F-Gase, BRL100, BRL200, STEK, Produktregistrierungen, Fachkundanforderungen oder andere gesetzliche, technische oder herstellerbezogene Anforderungen, die für bestimmte Produkte oder Installationen gelten können.
- 2.7 Interne Schulung: eine von Hewa organisierte oder vorgeschriebene Schulung für Installateure, um mit bestimmten Marken, Produkten oder Systemen arbeiten zu dürfen oder die erforderliche Fachkunde nachzuweisen, sofern zutreffend.
- 2.8 Garantiebedingungen: die separaten Garantiebedingungen von Hewa, in denen praktische Regeln zu Herstellergarantie, Garantieanfragen, Störungstickets, Wartung, Installationsanforderungen, Wasserqualität, Untersuchung, Transport und Ausschlüssen festgelegt sind.

Artikel 3 – Identität des Unternehmers

Name: Hewa, Teil von Macon Trading Group B.V.
Adresse: Handelsweg 18, 7461 JK Rijssen, Niederlande
Handelsregisternummer: 88308162
USt-IdNr.: NL864573819B01
E-Mail: info@hewasolutions.eu
Telefon: +31 (0)85 060 8876

Artikel 4 – Anwendbarkeit

- 4.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Angebote, Kostenvoranschläge, Verträge, Lieferungen und Dienstleistungen von Hewa, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- 4.2 Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen und schriftlich vereinbarten besonderen Bedingungen gehen die besonderen Bedingungen vor, soweit sie ausdrücklich von diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen.
- 4.3 Durch Aufgabe einer Bestellung, Annahme eines Angebots, Erstellung eines Kontos oder Abschluss eines Vertrags mit Hewa erklärt sich der Kunde mit diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen einverstanden.
- 4.4 Die niederländische Fassung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen ist verbindlich. Übersetzungen werden ausschließlich zu Informationszwecken bereitgestellt.
- 4.5 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen zu irgendeinem Zeitpunkt ganz oder teilweise nichtig sein oder aufgehoben werden, bleiben der Vertrag und die übrigen Bestimmungen vollumfänglich wirksam.
- 4.6 Situationen, die in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich geregelt sind, sind im Sinne dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen zu beurteilen.



4.7 Für Garantie, Garantieforderungen, Störungstickets, Herstellergarantie, Wartungsanforderungen, Installationsanforderungen, Wasserqualität, Transport, Untersuchung und Ausschlüsse gelten neben diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen auch die separaten Garantiebedingungen von Hewa. Diese Garantiebedingungen bilden eine praktische Ergänzung zu diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen und sind auf der Website von Hewa einsehbar.

4.8 Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen und den separaten Garantiebedingungen gehen diese allgemeinen Geschäftsbedingungen vor, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde oder zwingendes Verbraucherrecht etwas anderes bestimmt.

4.9 Für Verbraucher gilt, dass Bestimmungen in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Garantiebedingungen die gesetzlichen Verbraucherrechte nicht einschränken, soweit zwingendes Verbraucherrecht etwas anderes bestimmt.

TEIL B – GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (B2B)

Artikel B1 – Angebot und Preise

B1.1 Alle von Hewa abgegebenen Angebote und Kostenvoranschläge sind unverbindlich, sofern nicht schriftlich etwas anderes angegeben ist.

B1.2 Preise für Geschäftskunden verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer, Transportkosten, Verwaltungskosten, Verpackungskosten, Abgaben und sonstiger Nebenkosten, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

B1.3 Angebote sind 30 Tage gültig, sofern im Angebot oder Kostenvoranschlag keine andere Gültigkeitsdauer angegeben ist. Nach Ablauf dieser Frist verfällt das Angebot automatisch.

B1.4 Hewa behält sich das Recht vor, Preise bei Änderungen der Marktbedingungen anzupassen, unter anderem bei Schwankungen von Rohstoffpreisen, Transportkosten, Wechselkursen, Lieferantenpreisen, Energiepreisen oder behördlichen Maßnahmen.

B1.5 Das Angebot enthält eine möglichst vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen. Abbildungen, Zeichnungen, technische Daten, Spezifikationen und sonstige Informationen sind indikativ, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

B1.6 Offensichtliche Irrtümer, Schreibfehler, Eingabefehler, Programmierfehler oder eindeutige Fehler in Preisen, Produktinformationen oder Spezifikationen binden Hewa nicht.

Artikel B2 – Vertrag, Stornierung und Maßarbeit

B2.1 Ein Vertrag kommt zustande, sobald Hewa eine schriftliche Auftragsbestätigung versendet, die Bestellung bestätigt oder mit der Ausführung des Vertrags begonnen hat.

B2.2 Bei Stornierung durch den Geschäftskunden nach Zustandekommen des Vertrags ist Hewa berechtigt, Stornierungskosten in Höhe von 25% des gesamten Auftragswerts zu berechnen. Für speziell bestellte Produkte, Maßanfertigungen, Projektaufträge oder Produkte, die nicht standardmäßig auf Lager gehalten werden, gilt 100% des Rechnungswerts.

B2.3 Stornierungen müssen schriftlich eingereicht werden und werden erst nach schriftlicher Bestätigung durch Hewa wirksam.

B2.4 Führen Änderungen eines Auftrags zu Verzögerungen, zusätzlichen Arbeiten, abweichenden Produkten, geänderter Planung oder Mehrkosten, ist Hewa berechtigt, diese dem Geschäftskunden in Rechnung zu stellen.

B2.5 Für Maßanfertigungen, speziell bestellte Produkte oder projektbezogene Lieferungen kann Hewa eine Vorauszahlung verlangen. Sofern nicht anders vereinbart, beträgt die Vorauszahlung 30% des Auftragswerts und der Restbetrag ist vor Lieferung zu zahlen.

Artikel B3 – Zahlung, Kreditwürdigkeit und Verzugszinsen

B3.1 Neue Geschäftskunden zahlen die erste Bestellung vollständig im Voraus. Nach interner Bewertung und Genehmigung kann Hewa eine Zahlungsfrist gewähren. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, gilt eine Zahlungsfrist von 14 Tagen nach Rechnungsdatum.

B3.2 Erfolgt die Zahlung nicht rechtzeitig, gerät der Geschäftskunde ohne weitere Inverzugsetzung automatisch in Verzug. Ab diesem Zeitpunkt ist Hewa berechtigt, Zinsen in Höhe von 8% pro Monat auf den offenen Betrag zu berechnen, sofern zwingendes Recht nichts anderes bestimmt.

B3.3 Hewa behält sich das Recht vor, eine Bonitätsprüfung durchzuführen, bevor eine Bestellung angenommen, eine Zahlungsfrist gewährt oder weitere Lieferungen ausgeführt werden.

B3.4 Alle gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten, die Hewa zur Erlangung der Zahlung aufwendet, gehen zu Lasten des Geschäftskunden. Nach Mahnung kann die Forderung an ein Inkassobüro oder einen Bevollmächtigten übergeben werden, wobei zusätzliche Kosten, Zinsen und Inkassokosten zu Lasten des Geschäftskunden gehen.

B3.5 Hewa ist berechtigt, Lieferungen, Dienstleistungen, Unterstützung oder die weitere Ausführung von Verträgen auszusetzen, solange offene Rechnungen nicht vollständig beglichen sind.

B3.6 Alle gelieferten Waren bleiben Eigentum von Hewa, bis die vollständige Zahlung einschließlich Zinsen, Kosten und etwaiger Schadensersatzbeträge erfolgt ist.

Artikel B4 – Lieferung, Transport und Risiko

B4.1 Die Lieferung erfolgt an die vereinbarte Adresse oder Abholstelle und, soweit möglich, zum vereinbarten Zeitpunkt.

B4.2 Alle Lieferzeiten sind indikativ und gelten nicht als verbindliche Fristen, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Die Überschreitung einer Lieferfrist gibt dem Geschäftskunden keinen Anspruch auf Schadensersatz oder Vertragsauflösung, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde oder zwingendes Recht etwas anderes bestimmt.

B4.3 Das Risiko der Beschädigung, des Verlusts oder der Wertminderung geht auf den Geschäftskunden über, sobald die Lieferung erfolgt ist, die Ware dem Kunden, einem vom Kunden benannten Dritten oder dem Transporteur übergeben wurde, sofern der Transport auf Rechnung oder Risiko des Kunden erfolgt.

B4.4 Der Geschäftskunde ist verpflichtet, die Sendung vor Unterzeichnung oder Empfangsbestätigung auf sichtbare Schäden, Mengen und fehlende Teile zu kontrollieren.

B4.5 Sichtbare Schäden, Abweichungen oder fehlende Teile sind vorzugsweise direkt bei Lieferung auf dem Frachtbrief oder Lieferschein zu vermerken und spätestens innerhalb von 24 Stunden schriftlich und mit Fotos an Hewa zu melden.

B4.6 Sobald der Geschäftskunde oder eine Person im Namen des Geschäftskunden den Empfang in gutem Zustand bestätigt hat, gilt die Sendung als in gutem Zustand erhalten, vorbehaltlich Gegenbeweises.

Artikel B5 – Widerrufsrecht und Rücksendebedingungen

- B5.1 Geschäftskunden haben kein gesetzliches Widerrufsrecht, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- B5.2 Rücksendungen durch Geschäftskunden sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Hewa zulässig.
- B5.3 Produkte können nur zurückgenommen werden, wenn sie unbenutzt, unbeschädigt, vollständig und in Originalverpackung zurückgesendet werden, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- B5.4 Rücksendekosten, Transportkosten, Untersuchungskosten, Wertminderung und eventuelle Verwaltungskosten können dem Geschäftskunden berechnet werden.
- B5.5 Speziell bestellte Produkte, Maßanfertigungen, Projektaufträge, gebrauchte Produkte, beschädigte Produkte, Produkte ohne Originalverpackung oder Produkte, die nicht erneut verkaufsfähig sind, können abgelehnt oder nur mit Wertminderung akzeptiert werden.

Artikel B6 – Konformität, Herstellergarantie und Reklamationen

- B6.1 Hewa gewährleistet, dass die gelieferten Produkte bei Lieferung dem Vertrag und den üblichen Anforderungen an Tauglichkeit entsprechen, soweit diese bei normaler und korrekter Nutzung, fachgerechter Installation und Anwendung gemäß technischer Dokumentation erwartet werden dürfen.
- B6.2 Geschäftskunden müssen Reklamationen über sichtbare Mängel, fehlende Teile oder Abweichungen innerhalb von 5 Werktagen nach Lieferung schriftlich und vollständig beschrieben an Hewa melden. Bei nicht rechtzeitiger Meldung kann das Reklamationsrecht verfallen, soweit gesetzlich zulässig.
- B6.3 Für Geschäftskunden gilt ausschließlich die Herstellergarantie, die vom Hersteller des betreffenden Produkts gewährt wird. Hewa gewährt keine zusätzliche Garantie, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
- B6.4 Die Garantiefrist beginnt mit dem Rechnungsdatum, sofern der Hersteller schriftlich keinen anderen Beginn vorschreibt, beispielsweise Produktregistrierung, Lieferdatum oder Inbetriebnahme.
- B6.5 Inhalt, Dauer, Bedingungen und Bewertung der Herstellergarantie werden vom Hersteller bestimmt. Hewa begleitet die Garantieforderung und organisiert, soweit möglich, die praktische Abwicklung, ist jedoch von der Bewertung und den Bedingungen des Herstellers oder Lieferanten abhängig.
- B6.6 Eine mögliche Störung oder Garantieforderung muss vom Geschäftskunden über das Kundenportal mittels Störungsticket gemeldet werden. Hewa bewertet auf dieser Grundlage zunächst, ob ein Produktdefekt, Installationsproblem, Wartungsproblem, falsche Nutzung, Systemverschmutzung oder eine andere externe Ursache vorzuliegen scheint.
- B6.7 Bei einem Mangel innerhalb der anwendbaren Herstellergarantie kann Hewa, abhängig von der Bewertung, Teile liefern, Reparatur veranlassen, Ersatz liefern oder eine andere passende Lösung gemäß Herstellerbedingungen anbieten.
- B6.8 Garantie gilt nur, wenn das Produkt korrekt installiert, angeschlossen, verwendet und gewartet wurde, entsprechend Anleitung, technischer Dokumentation, geltenden Normen, Zertifizierungsanforderungen und Herstellervorschriften.
- B6.9 Garantie ist ausgeschlossen bei Schäden oder Defekten, die ganz oder teilweise entstanden sind durch falsche Installation, Installation durch eine nicht befugte oder nicht zertifizierte Partei, sofern Zertifizierung erforderlich ist, falsche Nutzung, unzureichende Wartung, nicht nachweisbare Wartung, Änderungen ohne Zustimmung, normale Abnutzung, externe Einflüsse, Frostschaden, Überspannung, verschmutztes Systemwasser, Kalk, Korrosion, Magnetit, Schlamm, falschen pH-Wert, falsche Leitfähigkeit, falsche Wasserbehandlung, fehlende Filter oder Sicherungen oder Anwendung außerhalb der technischen Spezifikationen.
- B6.10 Carry-in ist der Ausgangspunkt. Der Kunde sorgt für die Bereitstellung oder Rücksendung des Produkts zur Untersuchung, sofern Hewa schriftlich nichts anderes bestimmt. Wenn eine Garantieforderung berechtigt ist, kann Hewa den Transport von und zu ihrem Warehouse kostenlos organisieren und Reparaturen am Standort von Hewa durchführen lassen. Service vor Ort beim Kunden ist nicht standardmäßig enthalten und erfolgt ausschließlich nach Bewertung und schriftlicher Vereinbarung.
- B6.11 Wenn sich nach Untersuchung herausstellt, dass die Beanstandung oder Störung nicht unter Garantie fällt, ist Hewa berechtigt, Untersuchungskosten, Transportkosten, Rücksendekosten, Reparaturkosten, Ersatzteilkosten und sonstige entstandene Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen. Reparatur außerhalb der Garantie erfolgt nach Zustimmung des Kunden, sofern nicht schriftlich anders vereinbart.
- B6.12 Arbeitskosten Dritter, Anfahrtskosten, Demontage- und Montagekosten, Stillstand, Betriebsschaden, Folgeschaden, Miete von Ersatzmaterial und sonstige indirekte Kosten fallen nicht unter die Herstellergarantie, sofern nicht schriftlich anders vereinbart oder vom Hersteller schriftlich bestätigt.
- B6.13 Die separaten Garantiebedingungen von Hewa gelten ergänzend für jede Garantieforderung und sind Bestandteil der Bewertung.

Artikel B7 – Zertifizierungsanforderungen, Produktregistrierung und interne Schulungen

- B7.1 Für bestimmte Produkte, wie Klimasysteme, Wärmepumpen, kältetechnische Produkte oder andere technische Systeme, können Zertifizierungsanforderungen gelten, darunter F-Gase, BRL100, BRL200, STEK oder andere gesetzliche oder herstellerbezogene Anforderungen.
- B7.2 Installateure können verpflichtet sein, eine interne Schulung, Produktschulung oder vom Hersteller vorgeschriebene Schulung zu absolvieren. Bei Nichtteilnahme oder nicht nachweisbarem Abschluss einer verpflichtenden Schulung können Unterstützung oder Garantie ganz oder teilweise ausgeschlossen werden.
- B7.3 Wenn für ein Produkt Zertifizierung, Fachkunde, Produktregistrierung, Inbetriebnahme oder eine interne Schulung gemäß Hersteller, Gesetzgebung oder Hewa erforderlich ist, kann die Nichterfüllung dieser Anforderung zur Einschränkung oder zum Ausschluss von Unterstützung und/oder Garantie führen.
- B7.4 Der Geschäftskunde ist dafür verantwortlich, nachweisen zu können, dass die anwendbaren Zertifizierungs-, Installations-, Registrierungs- und Wartungsanforderungen erfüllt wurden.

Artikel B8 – Eigentumsvorbehalt

B8.1 Alle gelieferten Produkte bleiben Eigentum von Hewa, bis die vollständige Zahlung einschließlich Zinsen, Kosten und etwaiger Schadensersatzbeträge erfolgt ist.

B8.2 Der Geschäftskunde ist verpflichtet, Produkte, die unter Eigentumsvorbehalt stehen, sorgfältig zu behandeln, zu versichern und zu warten.

B8.3 Solange das Eigentum nicht übergegangen ist, darf der Geschäftskunde die Produkte ohne schriftliche Zustimmung von Hewa nicht verpfänden, belasten, außerhalb des normalen Geschäftsbetriebs weiterverkaufen oder an Dritte übertragen.

Artikel B9 – Installation und Montage

B9.1 Installation und Montage fallen nur dann unter den Vertrag, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

B9.2 Der Auftraggeber ist verantwortlich für korrekte bauliche Voraussetzungen, Zugänglichkeit, Anschlussmöglichkeiten, technische Bedingungen und eine geeignete Installationsumgebung.

B9.3 Hewa haftet nicht für Schäden, die durch Installation, Montage, Inbetriebnahme oder Nutzung entgegen Vorschriften, Anleitungen, technischer Dokumentation, Normen oder Herstellervorschriften entstehen.

B9.4 Wenn Produkte durch den Kunden oder Dritte installiert werden, ist der Kunde verantwortlich für korrekte Montage, Anschluss, Inbetriebnahme, Sicherung, Wasserqualität, Systemreinigung, Wartung und Einhaltung aller Anleitungen, technischen Dokumentationen, Normen und Herstellervorschriften.

B9.5 Schäden, Störungen oder verminderte Funktion infolge falscher Installation, falscher Systemeinbindung, unzureichender Wartung, verschmutzten Systemwassers, falscher Wasserqualität, fehlender Sicherungen oder Anwendung außerhalb der Spezifikationen fallen nicht unter Garantie oder Haftung von Hewa.

Artikel B10 – Haftung, Produkthaftung und Freistellung

B10.1 Hewa haftet ausschließlich für direkte Schäden, die unmittelbare Folge von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Hewa sind.

B10.2 Jede Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Betriebsschaden, Stillstand, entgangene Einsparungen, Reputationsschaden, Verzögerungsschaden oder Schäden Dritter ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

B10.3 Hewa liefert Produkte so weiter, wie sie vom Hersteller produziert wurden, und steht gegenüber Geschäftskunden ausschließlich für Herstellergarantien ein, soweit diese vom Hersteller gewährt werden.

B10.4 Der Geschäftskunde stellt Hewa von Ansprüchen Dritter, einschließlich Endkunden, Auftraggebern oder Nutzern, frei, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von Hewa vorliegt.

B10.5 Die Haftung von Hewa ist in allen Fällen auf den Rechnungsbetrag des betreffenden Produkts oder der betreffenden Dienstleistung begrenzt, auf die sich die Haftung bezieht, sofern zwingendes Recht nichts anderes bestimmt.

Artikel B11 – Beendigung des Vertrags

B11.1 Bei Verzug, Zahlungsrückstand, Insolvenz, Zahlungsaufschub, Pfändung, Betriebseinstellung oder Liquidation des Geschäftskunden kann Hewa den Vertrag mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise beenden und gelieferte Waren zurückfordern.

B11.2 Die in Artikel B2 genannten Stornierungs- und Schadensersatzregelungen bleiben anwendbar.

B11.3 Die Beendigung lässt das Recht von Hewa auf Zahlung, Schadensersatz, Zinsen und Kosten unberührt.

Artikel B12 – Höhere Gewalt

B12.1 Hewa haftet nicht für Verzögerungen oder Mängel infolge höherer Gewalt.

B12.2 Unter höherer Gewalt werden unter anderem verstanden: Naturkatastrophen, Krieg, Brand, behördliche Maßnahmen, Streiks, Pandemie, Transportprobleme, Lieferantenprobleme, technische Störungen, Rohstoffmangel, Energieprobleme, Cyberangriffe, Internetstörungen und sonstige Umstände, auf die Hewa vernünftigerweise keinen Einfluss hat.

B12.3 Im Falle höherer Gewalt ist Hewa berechtigt, die Ausführung des Vertrags auszusetzen oder den Vertrag ganz oder teilweise aufzulösen, ohne zum Schadensersatz verpflichtet zu sein.

Artikel B13 – Geistige Eigentumsrechte

B13.1 Alle Entwürfe, Zeichnungen, Berechnungen, Informationen, Dokumentationen, Anleitungen, Schemata, Software, Texte, Bilder und sonstigen Materialien bleiben Eigentum von Hewa, ihren Lieferanten oder Lizenzgebern.

B13.2 Ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Hewa dürfen diese Materialien nicht kopiert, verbreitet, veröffentlicht, geändert oder für andere Zwecke verwendet werden als diejenigen, für die sie bereitgestellt wurden.

Artikel B14 – Streitbeilegung

B14.1 Streitigkeiten werden die Parteien zunächst im gegenseitigen Gespräch und, falls gewünscht, durch Mediation zu lösen versuchen.

B14.2 Führt dies nicht zu einer Lösung, werden Streitigkeiten dem zuständigen Gericht im Bezirk vorgelegt, in dem Hewa ansässig ist.

B14.3 Auf alle Verträge mit Geschäftskunden findet niederländisches Recht Anwendung.

TEIL C – VERBRAUCHERBEDINGUNGEN (B2C)

Artikel C1 – Angebot und Preise

C1.1 Das Angebot enthält eine möglichst vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen.

C1.2 Preise für Verbraucher verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer und sonstiger verpflichtender Kosten, sofern nicht anders angegeben.

C1.3 Offensichtliche Fehler, Irrtümer, Eingabefehler oder Programmierfehler im Angebot binden Hewa nicht.

C1.4 Abbildungen, Spezifikationen und technische Daten werden so genau wie möglich dargestellt, können jedoch abweichen, sofern dies die Art oder Funktion des Produkts nicht wesentlich beeinflusst.

Artikel C2 – Vertrag und Maßarbeit

C2.1 Der Vertrag kommt zustande, wenn der Verbraucher das Angebot annimmt, eine Bestellung aufgibt oder einen Auftrag erteilt und Hewa diese Bestellung oder diesen Auftrag bestätigt.

C2.2 Nach Zustandekommen erhält der Verbraucher eine schriftliche oder elektronische Bestätigung.

C2.3 Für Maßarbeit, speziell bestellte Produkte oder Produkte, die nach Spezifikationen des Verbrauchers geliefert werden, kann Hewa eine Anzahlung verlangen. Sofern nicht anders vereinbart, kann diese Anzahlung maximal 50% des Auftragswerts betragen.

Artikel C3 – Widerrufsrecht

C3.1 Der Verbraucher hat bei Online-Käufen ein Widerrufsrecht von 14 Tagen nach Erhalt des Produkts, sofern keine gesetzliche Ausnahme gilt.

C3.2 Während der Widerrufsfrist muss der Verbraucher sorgfältig mit dem Produkt und der Verpackung umgehen. Der Verbraucher darf das Produkt nur soweit auspacken oder benutzen, wie dies erforderlich ist, um Art, Eigenschaften und Funktion des Produkts festzustellen.

C3.3 Tut der Verbraucher mehr als erforderlich, um Art, Eigenschaften und Funktion des Produkts festzustellen, kann Hewa eine Wertminderung berechnen.

Artikel C4 – Kosten bei Widerruf

C4.1 Bei Ausübung des Widerrufsrechts gehen die Rücksendekosten zu Lasten des Verbrauchers, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

C4.2 Hewa erstattet den geschuldeten Betrag innerhalb der gesetzlichen Frist nach Erhalt der Widerrufserklärung, darf jedoch mit der Rückzahlung warten, bis das Produkt eingegangen ist oder bis der Verbraucher nachgewiesen hat, dass das Produkt zurückgesendet wurde.

C4.3 Die Rückzahlung erfolgt über dasselbe Zahlungsmittel, mit dem der Verbraucher bezahlt hat, sofern nicht anders vereinbart.

Artikel C5 – Ausschluss des Widerrufsrechts

C5.1 Das Widerrufsrecht ist ausgeschlossen für Produkte, die nach Spezifikationen des Verbrauchers gefertigt wurden, speziell für den Verbraucher außerhalb des Standardsortiments bestellt wurden, eindeutig persönlicher Natur sind, nur begrenzt haltbar sind, aus hygienischen Gründen nicht zur Rücksendung geeignet sind und deren Versiegelung gebrochen wurde, oder für die eine andere gesetzliche Ausnahme gilt.

C5.2 Wenn ein Produkt vom Widerruf ausgeschlossen ist, wird dies dem Verbraucher nach Möglichkeit vorab mitgeteilt.

Artikel C6 – Zahlung

C6.1 Der Verbraucher ist verpflichtet, Unrichtigkeiten in den angegebenen Zahlungsdaten unverzüglich an Hewa zu melden.

C6.2 Bei nicht rechtzeitiger Zahlung kann Hewa gesetzliche Zinsen und angemessene Inkassokosten berechnen, soweit gesetzlich zulässig.

C6.3 Nach Erinnerung und Inverzugsetzung kann die Forderung an ein Inkassobüro oder einen Bevollmächtigten übergeben werden. Die damit verbundenen Kosten können dem Verbraucher soweit gesetzlich zulässig berechnet werden.

C6.4 Alle gelieferten Waren bleiben Eigentum von Hewa, bis die vollständige Zahlung erfolgt ist.

Artikel C7 – Lieferung, Transport und Risiko

C7.1 Die Lieferung erfolgt an die vom Verbraucher angegebene Adresse, sofern nicht anders vereinbart.

C7.2 Das Risiko der Beschädigung oder des Verlusts geht auf den Verbraucher über, wenn die tatsächliche Lieferung an den Verbraucher oder einen vom Verbraucher benannten Dritten, der nicht der Transporteur ist, erfolgt.

C7.3 Dem Verbraucher wird empfohlen, die Sendung bei Erhalt auf sichtbare Schäden, fehlende Teile und Abweichungen zu kontrollieren.

C7.4 Schäden oder fehlende Teile sind so bald wie möglich und vorzugsweise innerhalb von 24 Stunden schriftlich und mit Fotos an Hewa zu melden. Diese Frist lässt die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers unberührt.

Artikel C8 – Konformität, gesetzliche Gewährleistung und Herstellergarantie

C8.1 Hewa gewährleistet, dass gelieferte Produkte dem Vertrag und den gesetzlichen Anforderungen an Konformität entsprechen. Das bedeutet, dass ein Produkt bei normaler Nutzung dem entsprechen muss, was der Verbraucher unter Berücksichtigung unter anderem der Art des Produkts, des Preises, der Aussagen, der normalen Lebensdauer, der Installation und der Nutzungsumstände vernünftigerweise erwarten darf.

C8.2 Eine eventuelle Herstellergarantie oder kommerzielle Garantie lässt die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers unberührt. Die Herstellergarantie ist eine zusätzliche Garantie und beschränkt die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers nicht.

C8.3 Für die Herstellergarantie gelten die vom Hersteller festgelegte Frist, Bedingungen und Bewertung. Die Herstellergarantie beginnt mit dem Rechnungsdatum, sofern der Hersteller schriftlich keinen anderen Beginn vorschreibt.

C8.4 Bei einem Mangel muss der Verbraucher die Beschwerde innerhalb angemessener Frist vollständig und klar beschrieben an Hewa melden. Eine Meldung kann über das Kundenportal, per E-Mail oder auf eine andere von Hewa angegebene Weise erfolgen.

C8.5 Hewa bewertet zunächst, ob ein Produktdefekt, Installationsproblem, Wartungsproblem, falsche Nutzung, Systemverschmutzung oder eine andere Ursache vorzuliegen scheint. Hewa kann dabei Rechnungsdaten, Seriennummer, Fotos, Fehlercodes, Installationsfotos, Wartungsnachweise und andere relevante Informationen anfordern.

C8.6 Wenn ein Mangel vorliegt, für den Hewa aufgrund gesetzlicher Konformität oder anwendbarer Herstellergarantie verantwortlich ist, wird Hewa für eine passende Lösung sorgen, wie Reparatur, Ersatz, Lieferung von Teilen oder eine andere angemessene Lösung.

C8.7 Carry-in ist der Ausgangspunkt für Untersuchung und Reparatur, sofern dies im konkreten Fall nicht unangemessen ist oder schriftlich etwas anderes vereinbart wird. Bei einer berechtigten Garantie- oder Konformitätsanfrage werden notwendige Kosten, die nach zwingendem Verbraucherrecht von Hewa zu tragen sind, nicht dem Verbraucher berechnet.

C8.8 Die separaten Garantiebedingungen von Hewa gelten ergänzend, soweit sie die gesetzlichen Rechte von Verbrauchern nicht einschränken.

C8.9 Hewa ist nicht verantwortlich für die Eignung eines Produkts für eine spezifische Anwendung, wenn diese Anwendung nicht schriftlich von Hewa bestätigt wurde oder wenn das Produkt außerhalb der technischen Spezifikationen, Anleitung oder Herstellervorschriften eingesetzt wird.

Artikel C9 – Ausschlüsse und Einschränkungen bei Garantie

C9.1 Kein Anspruch auf Herstellergarantie oder kostenlose Abhilfe besteht, soweit der Mangel, Schaden oder die Störung verursacht wurde durch falsche Nutzung, falsche Installation, Installation durch eine nicht befugte oder nicht zertifizierte Partei, sofern Zertifizierung erforderlich ist, unzureichende Wartung, nicht nachweisbare Wartung, Nutzung entgegen Anleitung oder technischer Dokumentation, normale Abnutzung, externe Einflüsse oder Änderungen/Reparaturen ohne Zustimmung.

C9.2 Ebenso besteht kein Garantieanspruch, soweit Schaden oder Störung verursacht wurde durch verschmutztes Systemwasser, Magnetit, Schlamm, Kalkbildung, Korrosion, falschen pH-Wert, falsche Leitfähigkeit, falsche Wasserbehandlung, falsche Verwendung von Glykol oder Inhibitoren, fehlende Schmutzabscheider, Magnetfilter, Sicherungen, Entlüftung oder andere vorgeschriebene Installationskomponenten.

C9.3 Bei Produkten, für die spezifische Installations-, Wartungs- oder Sicherungsanforderungen gelten, wie Wärmepumpen, Klimasysteme, Boiler, Warmwasserboiler, Pelletkessel und Solarboilersysteme, muss der Verbraucher diese Vorschriften einhalten oder einhalten lassen. Beispiele hierfür sind korrekte Sicherung, passende Sicherheitsgruppe, Kontrolle und Austausch von Magnesiumanoden, Wasserqualität, Systemreinigung und Wartung gemäß Herstellervorschrift.

C9.4 Wenn der Mangel Folge einer Installation durch einen Dritten ist, liegt die Haftung für die Installationsarbeiten beim betreffenden Installateur. Hewa kann den Verbraucher bei der Bewertung oder Weiterleitung unterstützen, haftet jedoch nicht für Fehler Dritter.

C9.5 Diese Ausschlüsse lassen die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers unberührt. Wenn zwingendes Verbraucherrecht bestimmt, dass Hewa für Reparatur, Ersatz oder eine andere Lösung verantwortlich ist, bleiben diese Rechte bestehen.

Artikel C10 – Installationsdienstleistung

C10.1 Installation kann durch Hewa oder einen anerkannten Dritten ausgeführt werden, sofern dies ausdrücklich vereinbart wurde.

C10.2 Bei Ausführung durch einen Dritten tritt Hewa ausschließlich als Vermittler auf, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

C10.3 Beschwerden oder Haftung bezüglich Installation durch einen Dritten sind direkt beim betreffenden Installateur zu melden. Hewa kann bei der Weiterleitung unterstützen, ist jedoch nicht für Fehler Dritter verantwortlich.

C10.4 Der Kunde ist verantwortlich für die korrekte Vorbereitung des Standorts, einschließlich Zugänglichkeit, baulicher Voraussetzungen, Anschlüsse, Genehmigungen, Zustimmung Dritter und sonstiger erforderlicher Umstände.

C10.5 Verzögerungen, Mehrarbeiten oder zusätzliche Kosten durch unzureichende Vorbereitung oder unvorhergesehene Umstände gehen zu Lasten des Kunden, soweit dies angemessen und gesetzlich zulässig ist.

C10.6 Unvorhergesehene Umstände werden, soweit möglich, vorher gemeldet. Zusätzliche Kosten werden nur nach Zustimmung des Kunden ausgeführt, sofern kein sofortiges Handeln erforderlich ist, um Schaden oder unsichere Situationen zu vermeiden.

C10.7 Genehmigungen, Meldungen, Zustimmung von Eigentümergemeinschaften, Vermietern oder andere erforderliche Zustimmungen liegen in der Verantwortung des Kunden, sofern nicht schriftlich anders vereinbart.

C10.8 Garantie auf Installationsarbeiten gilt nur, wenn die Installation durch Hewa oder einen von Hewa beauftragten anerkannten Dritten ausgeführt wurde und soweit schriftlich oder gesetzlich anwendbar.

C10.9 Wenn die Installation nicht durch Hewa oder einen von Hewa beauftragten anerkannten Dritten ausgeführt wird, ist der Kunde verantwortlich für korrekte Installation, Anschluss, Inbetriebnahme, Sicherung, Wartung und Einhaltung der Anleitung, technischen Dokumentation und Herstellervorschriften.

C10.10 Die Garantie auf das Produkt kann eingeschränkt oder abgelehnt werden, wenn ein Mangel durch falsche Installation, falsche Systemeinbindung, falsche Wasserqualität, Verschmutzung, fehlende Sicherungen, unzureichende Wartung oder Anwendung außerhalb der technischen Spezifikationen verursacht wurde.

C10.11 Indirekte Schäden sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig. Die maximale Haftung für Installationsdienstleistungen ist auf den Betrag begrenzt, der für die betreffende Installationsdienstleistung bezahlt wurde, sofern zwingendes Recht nichts anderes bestimmt.

Artikel C11 – Beschwerden und Streitigkeiten

C11.1 Beschwerden müssen innerhalb angemessener Frist vollständig und klar beschrieben schriftlich bei Hewa eingereicht werden.

C11.2 Hewa bearbeitet Beschwerden so schnell wie möglich und bemüht sich, innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt inhaltlich zu reagieren. Wenn eine Beschwerde mehr Zeit erfordert, informiert Hewa den Verbraucher hierüber.

C11.3 Streitigkeiten werden zunächst im gegenseitigen Gespräch gelöst.

C11.4 Wenn die Parteien keine Lösung finden, kann die Streitigkeit dem zuständigen Gericht oder, falls anwendbar, einer zuständigen Streitbeilegungsstelle vorgelegt werden.

C11.5 Auf Verträge mit Verbrauchern findet niederländisches Recht Anwendung, unter Beibehaltung zwingender Verbraucherrechte, die aufgrund internationalen Rechts anwendbar sein können.

Ergänzende Garantiebedingungen

Für die praktische Abwicklung von Störungen, Garantieanfragen, Herstellergarantie, Wartungsanforderungen, Installationsanforderungen, Wasserqualität, Transport, Untersuchung und Ausschlüssen verweist Hewa auf ihre separaten Garantiebedingungen. Diese Garantiebedingungen gelten ergänzend zu diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen und sind über die Website von Hewa verfügbar.

Für Verbraucher gilt, dass die separaten Garantiebedingungen die gesetzlichen Rechte in Bezug auf Konformität nicht einschränken.

Hewa, Teil von Macon Trading Group B.V. – Rijssen – Letzte Aktualisierung: 15-05-2026