



hewa
Groothandel verwarming

Algemene voorwaarden

Hewa | onderdeel van Macon Trading Group B.V.

Handelsweg 18, 7461 JK Rijssen | Laatste update: 15-05-2026

Dit document bevat de algemene voorwaarden voor zakelijke klanten en consumenten. De afzonderlijke garantievoorwaarden van Hewa zijn aanvullend van toepassing voor garantie, storing, onderhoud, installatie-eisen, waterkwaliteit en uitsluitingen.

Algemene voorwaarden

DEEL 0 – ALGEMENE BEPALINGEN (B2C & B2B)

Artikel 1 – Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, transacties, overeenkomsten, leveringen en diensten tussen Hewa, onderdeel van Macon Trading Group B.V. (hierna: "Hewa"), en haar klanten, bestaande uit zakelijke klanten en consumenten.

1.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door Hewa zijn bevestigd.

1.3 Eventuele algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de klant worden nadrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze uitdrukkelijk schriftelijk door Hewa zijn aanvaard.

1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om de betreffende bepaling te vervangen door een geldige bepaling die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

Artikel 2 – Definities

2.1 Hewa: Hewa, onderdeel van Macon Trading Group B.V., groothandelleverancier van producten en diensten binnen de verwarmings- en installatiebranche.

2.2 Zakelijke klant: iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en producten of diensten afneemt bij Hewa.

2.3 Consument: iedere natuurlijke persoon die producten of diensten van Hewa afneemt voor persoonlijke doeleinden en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

2.4 Producten: alle door Hewa geleverde producten, onderdelen, systemen, installatiematerialen, accessoires, spare parts en overige zaken.

2.5 Diensten: alle door Hewa verrichte werkzaamheden, advisering, ondersteuning, installatiediensten, bemiddeling, servicehandelingen en overige diensten.

2.6 Certificatie-eisen: vereisten zoals F-gassen, BRL100, BRL200, STEK, productregistraties, vakbekwaamheidseisen of andere wettelijke, technische of fabrieksgebonden eisen die van toepassing kunnen zijn op bepaalde producten of installaties.

2.7 Interne cursus: een door Hewa georganiseerde of voorgeschreven training voor installateurs om bevoegd of bekwaam te worden met bepaalde merken, producten of systemen te werken, indien van toepassing.

2.8 Garantievoorwaarden: de afzonderlijke garantievoorwaarden van Hewa waarin praktische regels staan over fabrieksgarantie, garantieaanvragen, storingstickets, onderhoud, installatie-eisen, waterkwaliteit, onderzoek, transport en uitsluitingen.

Artikel 3 – Identiteit van de ondernemer

Naam: Hewa, onderdeel van Macon Trading Group B.V.

Adres: Handelsweg 18, 7461 JK Rijssen, Nederland

KvK: 88308162

BTW-nummer: NL864573819B01

E-mail: info@hewasolutions.eu

Telefoon: +31 (0)85 060 8876

Artikel 4 – Toepasselijkheid

4.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, leveringen en diensten van Hewa, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

4.2 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en schriftelijk overeengekomen specifieke voorwaarden, prevaleren de specifieke voorwaarden voor zover deze uitdrukkelijk van deze algemene voorwaarden afwijken.

4.3 Door een bestelling te plaatsen, een offerte te accepteren, een account aan te maken of een overeenkomst met Hewa aan te gaan, verklaart de klant zich akkoord met deze algemene voorwaarden.

4.4 De Nederlandse versie van deze algemene voorwaarden is bindend. Vertalingen worden uitsluitend verstrekt ter informatie.

4.5 Als een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overeenkomst en de overige bepalingen volledig van kracht.

4.6 Situaties die niet uitdrukkelijk in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

4.7 Voor garantie, garantieaanvragen, storingstickets, fabrieksgarantie, onderhoudseisen, installatie-eisen, waterkwaliteit, transport, onderzoek en uitsluitingen zijn naast deze algemene voorwaarden ook de afzonderlijke garantievoorwaarden van Hewa van toepassing. Deze garantievoorwaarden vormen een praktische aanvulling op deze algemene voorwaarden en zijn te raadplegen op de website van Hewa.

4.8 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en de afzonderlijke garantievoorwaarden prevaleren deze algemene voorwaarden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend consumentenrecht anders bepaalt.

4.9 Voor consumenten geldt dat bepalingen in deze algemene voorwaarden en de garantievoorwaarden de wettelijke rechten van consumenten niet beperken voor zover dwingend consumentenrecht anders bepaalt.

DEEL B – ZAKELIJKE VOORWAARDEN (B2B)

Artikel B1 – Het aanbod en prijzen

B1.1 Alle door Hewa gedane aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld.

B1.2 Prijzen voor zakelijke klanten zijn exclusief btw, transportkosten, administratiekosten, verpakkingskosten, heffingen en overige bijkomende kosten, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

B1.3 Aanbiedingen zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij op de offerte of aanbieding een andere geldigheidstermijn is vermeld. Na afloop van deze termijn vervalt het aanbod automatisch.

B1.4 Hewa behoudt zich het recht voor prijzen te wijzigen bij veranderingen in marktomstandigheden, waaronder schommelingen in grondstofprijzen, transportkosten, valutawijzigingen, leveranciersprijzen, energieprijzen of overheidsmaatregelen.

B1.5 Het aanbod bevat een zo volledig en nauwkeurig mogelijke omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. Afbeeldingen, tekeningen, technische gegevens, specificaties en overige informatie zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

B1.6 Kennelijke vergissingen, schrijffouten, invoerfouten, programmeerfouten of duidelijke fouten in prijzen, productinformatie of specificaties binden Hewa niet.

Artikel B2 – De overeenkomst, annulering en maatwerk

B2.1 Een overeenkomst komt tot stand zodra Hewa een schriftelijke opdrachtbevestiging heeft verstuurd, de bestelling heeft bevestigd of met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen.

B2.2 Bij annulering door de zakelijke klant na totstandkoming van de overeenkomst is Hewa gerechtigd annuleringskosten in rekening te brengen van 25% van de totale orderwaarde. Voor speciaal bestelde producten, maatwerkproducten, projectorders of producten die niet standaard op voorraad worden gehouden, geldt 100% van de factuurwaarde.

B2.3 Annuleringen dienen schriftelijk te worden ingediend en worden pas van kracht na schriftelijke bevestiging door Hewa.

B2.4 Indien wijzigingen in een opdracht leiden tot vertraging, extra werkzaamheden, afwijkende producten, aangepaste planning of meerkosten, is Hewa gerechtigd deze aan de zakelijke klant door te berekenen.

B2.5 Voor maatwerk, speciaal bestelde producten of projectmatige leveringen kan Hewa een voorschotfactuur verlangen. Tenzij anders overeengekomen bedraagt het voorschot 30% van de orderwaarde en dient het restant vóór levering te zijn voldaan.

Artikel B3 – Betaling, kredietwaardigheid en rente bij wanbetaling

B3.1 Nieuwe zakelijke klanten betalen de eerste bestelling volledig vooraf. Na interne beoordeling en goedkeuring kan Hewa een betaaltermijn toekennen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen geldt een betaaltermijn van 14 dagen na factuurdatum.

B3.2 Indien betaling niet tijdig plaatsvindt, is de zakelijke klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is. Vanaf dat moment is Hewa gerechtigd een rente van 8% per maand over het openstaande bedrag in rekening te brengen, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

B3.3 Hewa behoudt zich het recht voor een kredietwaardigheidscheck uit te voeren alvorens een bestelling te accepteren, een betaaltermijn toe te kennen of verdere leveringen uit te voeren.

B3.4 Alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, die Hewa maakt om betaling te verkrijgen, zijn voor rekening van de zakelijke klant. Na sommatie kan de vordering worden overgedragen aan een incassobureau of gemachtigde, waarbij bijkomende kosten, rente en incassokosten voor rekening van de zakelijke klant komen.

B3.5 Hewa is gerechtigd leveringen, diensten, ondersteuning of verdere uitvoering van overeenkomsten op te schorten zolang openstaande facturen niet volledig zijn voldaan.

B3.6 Alle geleverde goederen blijven eigendom van Hewa totdat volledige betaling, inclusief rente, kosten en eventuele schadevergoedingen, is voldaan.

Artikel B4 – Levering, transport en risico

B4.1 Levering vindt plaats op het overeengekomen adres of afhaalpunt en, voor zover mogelijk, op het overeengekomen tijdstip.

B4.2 Alle levertermijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van een levertermijn geeft de zakelijke klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.

B4.3 Het risico van beschadiging, verlies of waardevermindering gaat over op de zakelijke klant op het moment van levering, afgifte aan de klant, afgifte aan een door de klant aangewezen derde of afgifte aan de vervoerder indien transport voor rekening of risico van de klant plaatsvindt.

B4.4 De zakelijke klant is verplicht om de zending vóór ondertekening of ontvangstbevestiging te controleren op zichtbare schade, aantallen en ontbrekende onderdelen.

B4.5 Eventuele zichtbare schade, afwijkingen of ontbrekende onderdelen dienen bij voorkeur direct bij levering op de vrachtbrief of afleverbon te worden vermeld en uiterlijk binnen 24 uur schriftelijk en met foto's aan Hewa te worden gemeld.

B4.6 Zodra door de zakelijke klant of namens de zakelijke klant voor ontvangst in goede staat is getekend, wordt de zending geacht in goede staat te zijn ontvangen, behoudens tegenbewijs.

Artikel B5 – Herroepingsrecht en retourvoorwaarden

B5.1 Zakelijke klanten hebben geen wettelijk herroepingsrecht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

B5.2 Retourzendingen door zakelijke klanten zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Hewa.

B5.3 Producten kunnen alleen retour worden genomen indien deze ongebruikt, onbeschadigd, compleet en in originele verpakking worden geretourneerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

B5.4 Retourkosten, transportkosten, onderzoekskosten, waardevermindering en eventuele administratieve kosten kunnen aan de zakelijke klant worden doorbelast.

B5.5 Speciaal bestelde producten, maatwerkproducten, projectorders, gebruikte producten, beschadigde producten, producten zonder originele verpakking of producten die niet opnieuw verkoopbaar zijn, kunnen worden geweigerd of slechts tegen waardevermindering worden geaccepteerd.

Artikel B6 – Conformiteit, fabrieksgarantie en reclamaties

B6.1 Hewa staat ervoor in dat de geleverde producten bij levering voldoen aan de overeenkomst en aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, voor zover deze bij normaal en juist gebruik, correcte installatie en toepassing volgens de technische documentatie mogen worden verwacht.

B6.2 Zakelijke klanten dienen reclamaties over zichtbare gebreken, ontbrekende onderdelen of afwijkingen binnen 5 werkdagen na levering schriftelijk en volledig omschreven aan Hewa te melden. Bij gebreke van tijdige melding kan het recht op reclamatie vervallen, voor zover wettelijk toegestaan.

B6.3 Voor zakelijke klanten geldt uitsluitend de fabrieksgarantie zoals verstrekt door de fabrikant van het betreffende product. Hewa verstrekt geen aanvullende garantie, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

B6.4 De garantietermijn vangt aan op de factuurdatum, tenzij de fabrikant schriftelijk een ander startmoment voorschrijft, bijvoorbeeld productregistratie, leverdatum of inbedrijfstelling.

B6.5 De inhoud, duur, voorwaarden en beoordeling van fabrieksgarantie worden bepaald door de fabrikant. Hewa begeleidt de garantieaanvraag en verzorgt waar mogelijk de praktische afhandeling, maar is afhankelijk van de beoordeling en voorwaarden van de fabrikant of leverancier.

B6.6 Een mogelijke storing of garantieclaim dient door de zakelijke klant te worden gemeld via het klantportaal door middel van een storingsticket. Hewa beoordeelt op basis daarvan eerst of sprake lijkt te zijn van een productdefect, installatieprobleem, onderhoudsprobleem, verkeerd gebruik, systeemvervuiling of een andere externe oorzaak.

B6.7 Bij een gebrek binnen de toepasselijke fabrieksgarantie kan Hewa, afhankelijk van de beoordeling, onderdelen leveren, reparatie laten uitvoeren, vervangen of een andere passende oplossing bieden conform de fabrieksvoorwaarden.

B6.8 Garantie geldt uitsluitend indien het product correct is geïnstalleerd, aangesloten, gebruikt en onderhouden volgens de handleiding, technische documentatie, geldende normen, certificeringseisen en fabrieksvoorschriften.

B6.9 Garantie is uitgesloten bij schade of defecten die geheel of gedeeltelijk zijn ontstaan door onjuiste installatie, installatie door een onbevoegde of niet-gecertificeerde partij waar certificering vereist is, verkeerd gebruik, onvoldoende onderhoud, niet-aantoonbaar onderhoud, wijzigingen zonder toestemming, normale slijtage, externe invloeden, vorstschade, overspanning, vervuild systeemwater, kalk, corrosie, magnetiet, slib, verkeerde pH-waarde, verkeerde geleidbaarheid, onjuiste waterbehandeling, ontbrekende filters of beveiligingen, of toepassing buiten de technische specificaties.

B6.10 Carry-in is het uitgangspunt. De klant draagt zorg voor het aanbieden of retourneren van het product voor onderzoek, tenzij Hewa schriftelijk anders bepaalt. Indien een garantieclaim gegrond blijkt, kan Hewa kosteloos transport van en naar haar warehouse verzorgen en reparatie op locatie van Hewa laten uitvoeren. Service op locatie bij de klant is niet standaard inbegrepen en vindt uitsluitend plaats na beoordeling en schriftelijke afspraak.

B6.11 Indien na onderzoek blijkt dat de klacht of storing niet onder garantie valt, is Hewa gerechtigd onderzoekskosten, transportkosten, retourkosten, reparatiekosten, onderdelenkosten en overige gemaakte kosten aan de klant door te belasten. Reparatie buiten garantie vindt plaats na akkoord van de klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

B6.12 Arbeidskosten van derden, voorrijkosten, demontage- en montagekosten, stilstand, bedrijfsschade, gevolgschade, huur van vervangend materiaal en overige indirecte kosten vallen niet onder de fabrieksgarantie, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of door de fabrikant schriftelijk is bevestigd.

B6.13 De afzonderlijke garantievoorwaarden van Hewa zijn aanvullend van toepassing op iedere garantieaanvraag en maken deel uit van de beoordeling.

Artikel B7 – Certificatie-eisen, productregistratie en interne cursussen

B7.1 Voor bepaalde producten, zoals aircosystemen, warmtepompen, koeltechnische producten of andere technische systemen, kunnen certificatie-eisen gelden, waaronder F-gassen, BRL100, BRL200, STEK of andere wettelijke of fabrieksgebonden eisen.

B7.2 Installateurs kunnen verplicht zijn een interne cursus, producttraining of door de fabrikant voorgeschreven training te volgen. Bij het niet volgen of niet aantoonbaar afronden van een verplichte cursus kan ondersteuning of garantie geheel of gedeeltelijk worden uitgesloten.

B7.3 Indien voor een product certificering, vakbekwaamheid, productregistratie, inbedrijfstelling of een interne cursus vereist is volgens fabrikant, wetgeving of Hewa, kan het niet voldoen aan deze eis leiden tot beperking of uitsluiting van ondersteuning en/of garantie.

B7.4 De zakelijke klant is verantwoordelijk voor het kunnen aantonen dat aan de toepasselijke certificatie-, installatie-, registratie- en onderhoudseisen is voldaan.

Artikel B8 – Eigendomsvoorbehoud

B8.1 Alle geleverde producten blijven eigendom van Hewa totdat volledige betaling, inclusief rente, kosten en eventuele schadevergoedingen, is voldaan.

B8.2 De zakelijke klant is verplicht de producten waarop eigendomsvoorbehoud rust zorgvuldig te behandelen, te verzekeren en te onderhouden.

B8.3 Zolang het eigendom niet is overgegaan, mag de zakelijke klant de producten niet verpanden, bezwaren, doorverkopen buiten de normale bedrijfsvoering of aan derden overdragen zonder schriftelijke toestemming van Hewa.

Artikel B9 – Installatie en montage

B9.1 Installatie en montage vallen uitsluitend onder de overeenkomst indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

B9.2 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor juiste bouwkundige voorzieningen, bereikbaarheid, aansluitmogelijkheden, technische omstandigheden en een geschikte installatieomgeving.

B9.3 Hewa is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door installatie, montage, inbedrijfstelling of gebruik in strijd met voorschriften, handleidingen, technische documentatie, normen of fabrieksvoorschriften.

B9.4 Indien producten door de klant of door derden worden geïnstalleerd, is de klant verantwoordelijk voor correcte montage, aansluiting, inbedrijfstelling, beveiliging, waterkwaliteit, systeemreiniging, onderhoud en naleving van alle handleidingen, technische documentatie, normen en fabrieksvoorschriften.

B9.5 Schade, storing of verminderde werking als gevolg van onjuiste installatie, onjuiste systeeminpassing, onvoldoende onderhoud, vervuild systeemwater, verkeerde waterkwaliteit, ontbrekende beveiligingen of toepassing buiten specificaties valt niet onder garantie of aansprakelijkheid van Hewa.

Artikel B10 – Aansprakelijkheid, productaansprakelijkheid en vrijwaring

B10.1 Hewa is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Hewa.

B10.2 Iedere aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, winstderving, bedrijfsschade, stilstand, gemiste besparingen, reputatieschade, schade door vertraging of schade van derden is uitgesloten, voor zover wettelijk toegestaan.

B10.3 Hewa levert producten door zoals deze door de fabrikant zijn geproduceerd en staat tegenover zakelijke klanten uitsluitend in voor fabrieksgaranties voor zover deze door de fabrikant worden verstrekt.

B10.4 De zakelijke klant vrijwaart Hewa voor aanspraken van derden, waaronder eindklanten, opdrachtgevers of gebruikers, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Hewa.

B10.5 De aansprakelijkheid van Hewa is in alle gevallen beperkt tot het factuurbedrag van het betreffende product of de betreffende dienst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel B11 – Beëindiging van de overeenkomst

B11.1 Bij verzuim, betalingsachterstand, faillissement, surseance van betaling, beslaglegging, bedrijfsbeëindiging of liquidatie van de zakelijke klant kan Hewa de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen en geleverde goederen terugvorderen.

B11.2 De in artikel B2 genoemde annulerings- en schadevergoedingsregelingen blijven van toepassing.

B11.3 Beëindiging laat het recht van Hewa op betaling, schadevergoeding, rente en kosten onverlet.

Artikel B12 – Overmacht

B12.1 Hewa is niet aansprakelijk voor vertragingen of tekortkomingen als gevolg van overmacht.

B12.2 Onder overmacht wordt onder meer verstaan: natuurrampen, oorlog, brand, overheidsmaatregelen, stakingen, pandemie, transportproblemen, leveranciersproblemen, technische storingen, grondstoffetekorten, energieproblemen, cyberaanvallen, internetstoringen en andere omstandigheden waarop Hewa redelijkerwijs geen invloed heeft.

B12.3 In geval van overmacht is Hewa gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding.

Artikel B13 – Intellectuele eigendomsrechten

B13.1 Alle ontwerpen, tekeningen, berekeningen, informatie, documentatie, handleidingen, schema's, software, teksten, afbeeldingen en overige materialen blijven eigendom van Hewa, haar leveranciers of licentiegevers.

B13.2 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hewa mogen deze materialen niet worden gekopieerd, verspreid, openbaar gemaakt, gewijzigd of gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor zij zijn verstrekt.

Artikel B14 – Geschillenregeling

B14.1 Geschillen zullen partijen eerst proberen op te lossen via onderling overleg en, indien gewenst, mediation.

B14.2 Indien dit niet tot een oplossing leidt, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Hewa is gevestigd.

B14.3 Op alle overeenkomsten met zakelijke klanten is Nederlands recht van toepassing.

DEEL C – CONSUMENTENVOORWAARDEN (B2C)

Artikel C1 – Het aanbod en prijzen

C1.1 Het aanbod bevat een zo volledig en nauwkeurig mogelijke omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten.

C1.2 Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw en eventuele overige verplichte kosten, tenzij anders vermeld.

C1.3 Kennelijke fouten, vergissingen, invoerfouten of programmeerfouten in het aanbod binden Hewa niet.

C1.4 Afbeeldingen, specificaties en technische gegevens worden zo nauwkeurig mogelijk weergegeven, maar kunnen afwijken indien dit de aard of werking van het product niet wezenlijk beïnvloedt.

Artikel C2 – De overeenkomst en maatwerk

C2.1 De overeenkomst komt tot stand wanneer de consument het aanbod aanvaardt, een bestelling plaatst of een opdracht verstrekt en Hewa deze bestelling of opdracht bevestigt.

C2.2 Na totstandkoming ontvangt de consument een schriftelijke of elektronische bevestiging.

C2.3 Voor maatwerk, speciaal bestelde producten of producten die volgens specificaties van de consument worden geleverd, kan Hewa een aanbetaling verlangen. Tenzij anders overeengekomen kan deze aanbetaling maximaal 50% van de orderwaarde bedragen.

Artikel C3 – Herroepingsrecht

C3.1 De consument heeft bij online aankopen recht op een bedenktijd van 14 dagen na ontvangst van het product, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.

C3.2 Tijdens de bedenktijd dient de consument zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. De consument mag het product slechts uitpakken of gebruiken voor zover nodig is om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen.

C3.3 Indien de consument meer doet dan nodig is om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen, kan Hewa een waardevermindering in rekening brengen.

Artikel C4 – Kosten bij herroeping

C4.1 Bij gebruik van het herroepingsrecht zijn de retourkosten voor rekening van de consument, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

C4.2 Hewa betaalt het verschuldigde bedrag terug binnen de wettelijke termijn nadat het herroepingsverzoek is ontvangen, maar Hewa mag wachten met terugbetaling totdat het product is ontvangen of totdat de consument heeft aangegeven dat het product is teruggezonden.

C4.3 Terugbetaling vindt plaats via hetzelfde betaalmiddel waarmee de consument heeft betaald, tenzij anders overeengekomen.

Artikel C5 – Uitsluiting herroepingsrecht

C5.1 Het herroepingsrecht is uitgesloten voor producten die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd, speciaal voor de consument zijn besteld buiten het standaardassortiment, duidelijk persoonlijk van aard zijn, beperkt houdbaar zijn, om hygiënische redenen niet geschikt zijn voor retournering en waarvan de verzegeling is verbroken, of waarvoor een andere wettelijke uitzondering geldt.

C5.2 Indien een product is uitgesloten van herroeping, wordt dit waar mogelijk vooraf aan de consument kenbaar gemaakt.

Artikel C6 – Betaling

C6.1 De consument is verplicht onjuistheden in verstrekte betaalgegevens direct aan Hewa te melden.

C6.2 Bij niet-tijdige betaling kan Hewa wettelijke rente en redelijke incassokosten in rekening brengen, voor zover wettelijk toegestaan.

C6.3 Na herinnering en ingebrekestelling kan de vordering worden overgedragen aan een incassobureau of gemachtigde. De daarmee gemoede kosten kunnen voor rekening van de consument komen voor zover wettelijk toegestaan.

C6.4 Alle geleverde goederen blijven eigendom van Hewa totdat volledige betaling is voldaan.

Artikel C7 – Levering, transport en risico

C7.1 Levering vindt plaats op het door de consument opgegeven adres, tenzij anders is overeengekomen.

C7.2 Het risico van beschadiging of verlies gaat over op de consument bij feitelijke levering aan de consument of een door de consument aangewezen derde, niet zijnde de vervoerder.

C7.3 De consument wordt geadviseerd de zending bij ontvangst te controleren op zichtbare schade, ontbrekende onderdelen en afwijkingen.

C7.4 Eventuele schade of ontbrekende onderdelen dienen zo spoedig mogelijk en bij voorkeur binnen 24 uur schriftelijk en met foto's aan Hewa te worden gemeld. Deze termijn laat de wettelijke rechten van de consument onverlet.

Artikel C8 – Conformiteit, wettelijke garantie en fabrieksgarantie

C8.1 Hewa staat ervoor in dat geleverde producten voldoen aan de overeenkomst en aan de wettelijke eisen van conformiteit. Dit betekent dat een product bij normaal gebruik moet voldoen aan wat de consument, gelet op onder meer de aard van het product, prijs, mededelingen, normale levensduur, installatie en gebruiksomstandigheden, redelijkerwijs mag verwachten.

C8.2 Eventuele fabrieksgarantie of commerciële garantie laat de wettelijke rechten van de consument onverlet. Fabrieksgarantie vormt een aanvullende garantie en beperkt de wettelijke rechten van de consument niet.

C8.3 Voor fabrieksgarantie gelden de termijn, voorwaarden en beoordeling zoals vastgesteld door de fabrikant. De fabrieksgarantie vangt aan op de factuurdatum, tenzij de fabrikant schriftelijk een ander startmoment voorschrijft.

C8.4 Bij een gebrek dient de consument de klacht volledig en duidelijk omschreven binnen redelijke termijn aan Hewa te melden. Een melding kan worden ingediend via het klantportaal, per e-mail of op een andere door Hewa aangegeven wijze. Wanneer een product door een derde installateur is geplaatst of aangesloten, dient de klant bij een storing eerst de installateur te laten controleren of de oorzaak verband houdt met installatie, aansluiting, inbedrijfstelling, waterkwaliteit, onderhoud of systeemintegratie. Hewa kan voor de beoordeling van een garantieaanvraag vragen om bevindingen, foto's, meetgegevens, foutcodes, installatierapporten en onderhoudsgegevens van de installateur. Dit laat de wettelijke rechten van consumenten tegenover Hewa onverlet.

C8.5 Hewa beoordeelt eerst of sprake lijkt te zijn van een productdefect, installatieprobleem, onderhoudsprobleem, verkeerd gebruik, systeemvervuiling of een andere oorzaak. Hewa kan daarbij vragen om factuurgegevens, serienummer, foto's, foutcodes, installatiefoto's, onderhoudsbewijs en andere relevante informatie.

C8.6 Indien sprake is van een gebrek waarvoor Hewa op grond van wettelijke conformiteit of toepasselijke fabrieksgarantie verantwoordelijk is, zal Hewa zorgdragen voor een passende oplossing, zoals herstel, vervanging, levering van onderdelen of een andere redelijke oplossing.

C8.7 Carry-in is het uitgangspunt voor onderzoek en reparatie, tenzij dit in het concrete geval niet redelijk is of schriftelijk anders wordt overeengekomen. Bij een gegronde garantie- of conformiteitsclaim worden noodzakelijke kosten die volgens dwingend consumentenrecht voor rekening van Hewa komen niet aan de consument doorbelast.

C8.8 De afzonderlijke garantievoorwaarden van Hewa zijn aanvullend van toepassing, voor zover deze de wettelijke rechten van consumenten niet beperken.

C8.9 Hewa is niet verantwoordelijk voor geschiktheid van een product voor een specifieke toepassing wanneer deze toepassing niet schriftelijk door Hewa is bevestigd of wanneer het product buiten de technische specificaties, handleiding of fabrieksvoorschriften wordt toegepast.

Artikel C9 – Uitsluitingen en beperkingen bij garantie

C9.1 Geen aanspraak op fabrieksgarantie of kosteloos herstel bestaat voor zover het gebrek, de schade of de storing is veroorzaakt door onjuist gebruik, onjuiste installatie, installatie door een onbevoegde of niet-gecertificeerde partij waar certificering vereist is, onvoldoende onderhoud, niet-aantoonbaar onderhoud, gebruik in strijd met handleiding of technische documentatie, normale slijtage, externe invloeden of wijzigingen/reparaties zonder toestemming.

C9.2 Evenmin bestaat aanspraak op garantie voor zover schade of storing is veroorzaakt door vervuild systeemwater, magnetiet, slib, kalkvorming, corrosie, verkeerde pH-waarde, verkeerde geleidbaarheid, onjuiste waterbehandeling, verkeerd gebruik van glycol of inhibitoren, ontbrekende vuilafscouwers, magneetfilters, beveiligingen, ontluchting of andere voorgeschreven installatieonderdelen.

C9.3 Bij producten waarvoor specifieke installatie-, onderhouds- of beveiligingseisen gelden, zoals warmtepompen, aircosystemen, boilers, tapwaterboilers, pelletketels en zonneboilersystemen, moet de consument deze voorschriften naleven of laten naleven. Voorbeelden hiervan zijn onder meer correcte beveiliging, passende inlaatcombinatie, controle en vervanging van magnesiumanodes, waterkwaliteit, systeemreiniging en onderhoud volgens fabrieksvoorschrift.

C9.4 Indien het gebrek het gevolg is van installatie door een derde, ligt de aansprakelijkheid voor de installatiewerkzaamheden bij de betreffende installateur. Hewa kan de consument ondersteunen bij de beoordeling of doorgeleiding, maar is niet aansprakelijk voor fouten van derden.

C9.5 Deze uitsluitingen laten de wettelijke rechten van de consument onverlet. Indien dwingend consumentenrecht bepaalt dat Hewa verantwoordelijk is voor herstel, vervanging of een andere oplossing, blijven die rechten van toepassing.

Artikel C10 – Installatiedienst

C10.1 Installatie kan door Hewa of een erkende derde worden uitgevoerd indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

C10.2 Bij uitvoering door een derde treedt Hewa uitsluitend op als bemiddelaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

C10.3 Klachten of aansprakelijkheid met betrekking tot installatie door een derde dienen rechtstreeks bij de betreffende installateur te worden gemeld. Hewa kan ondersteunen bij doorgeleiding, maar is niet verantwoordelijk voor fouten van derden.

C10.4 De klant is verantwoordelijk voor een correcte voorbereiding van de locatie, waaronder bereikbaarheid, bouwkundige voorzieningen, aansluitingen, vergunningen, toestemming van derden en overige noodzakelijke omstandigheden.

C10.5 Vertraging, meerwerk of extra kosten door onvoldoende voorbereiding of onvoorziene omstandigheden komen voor rekening van de klant, voor zover dit redelijk en wettelijk toegestaan is.

C10.6 Onvoorziene omstandigheden worden vooraf gemeld voor zover dit mogelijk is. Extra kosten worden alleen na akkoord van de klant uitgevoerd, tenzij onmiddellijke actie noodzakelijk is om schade of onveilige situaties te voorkomen.

C10.7 Vergunningen, meldingen, VvE-toestemmingen, toestemming van verhuurders of andere vereiste toestemmingen zijn de verantwoordelijkheid van de klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

C10.8 Garantie op installatiewerkzaamheden geldt uitsluitend indien de installatie door Hewa of een door Hewa ingeschakelde erkende derde is uitgevoerd en voor zover schriftelijk of wettelijk van toepassing.

C10.9 Indien installatie niet door Hewa of een door Hewa ingeschakelde erkende derde wordt uitgevoerd, is de klant verantwoordelijk voor correcte installatie, aansluiting, inbedrijfstelling, beveiliging, onderhoud en naleving van de handleiding, technische documentatie en fabrieksvoorschriften.

C10.10 Garantie op het product kan worden beperkt of afgewezen indien een gebrek is veroorzaakt door onjuiste installatie, onjuiste systeeminpassing, verkeerde waterkwaliteit, vervuiling, ontbrekende beveiligingen, onvoldoende onderhoud of toepassing buiten de technische specificaties.

C10.11 Indirecte schade is uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan. De maximale aansprakelijkheid voor installatiediensten is beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende installatiedienst is betaald, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel C11 – Klachten en geschillen

C11.1 Klachten dienen volledig en duidelijk omschreven binnen redelijke termijn schriftelijk bij Hewa te worden ingediend.

C11.2 Hewa behandelt klachten zo spoedig mogelijk en streeft ernaar binnen 30 dagen na ontvangst inhoudelijk te reageren. Indien een klacht meer tijd vraagt, informeert Hewa de consument hierover.

C11.3 Geschillen worden in eerste instantie in onderling overleg opgelost.

C11.4 Indien partijen niet tot een oplossing komen, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter of, indien van toepassing, een bevoegde geschilleninstantie.

C11.5 Op overeenkomsten met consumenten is Nederlands recht van toepassing, met behoud van dwingende consumentenrechten die op grond van internationaal recht van toepassing kunnen zijn.

Aanvullende garantievoorwaarden

Voor de praktische afhandeling van storingen, garantieaanvragen, fabrieksgarantie, onderhoudseisen, installatie-eisen, waterkwaliteit, transport, onderzoek en uitsluitingen verwijst Hewa naar haar afzonderlijke garantievoorwaarden. Deze garantievoorwaarden zijn aanvullend op deze algemene voorwaarden en zijn beschikbaar via de website van Hewa.

Voor consumenten geldt dat de afzonderlijke garantievoorwaarden de wettelijke rechten met betrekking tot conformiteit niet beperken.

Hewa, onderdeel van Macon Trading Group B.V. – Rijssen – Laatste update: 15-05-2026