Garantie- en servicevoorwaarden Badenwereld

Aanvullende voorwaarden bij de Algemene Voorwaarden Badenwereld | versie November 2026

Deze aanvullende voorwaarden horen bij de Algemene Voorwaarden van Mangoos, handelend onder de naam Badenwereld. Bij tegenstrijdigheid met dwingend consumentenrecht gaat de wet voor. Productgebonden garantieafspraken dienen vóór aankoop duidelijk en op een duurzame gegevensdrager te worden verstrekt.

1. Identiteit, toepasselijkheid en definities

1.1 Verkoper: Mangoos h.o.d.n. Badenwereld, Het Ambacht 60, 6931 EZ Westervoort, info@badenwereld.nl, telefoon +31 (0)6 53296721, KvK 63655152, btw-identificatienummer NL001880959B76.

1.2 Deze voorwaarden gelden voor door Badenwereld geleverde nieuwe spa's, zwemspa's, zwembadrobots, sauna's, losse onderdelen, onderhoudsproducten, accessoires en, waar uitdrukkelijk vermeld, gebruikte of demonstratieproducten.

1.3 Consument: natuurlijke persoon die buiten beroep of bedrijf handelt. Zakelijke klant: iedere andere afnemer.

1.4 Commerciële garantie: een vrijwillige, aanvullende toezegging van Badenwereld of een afzonderlijk genoemde fabrikant/garant. Deze staat naast de wettelijke rechten en vervangt die niet.

2. Consumentenkoop

2.1 Badenwereld is als verkoper aanspreekpunt als een consumentenproduct niet aan de overeenkomst voldoet. De wettelijke conformiteitsrechten gelden ongeacht de duur of beperkingen van de hierna beschreven commerciële garantie.

2.2 Bij non-conformiteit heeft de consument in beginsel recht op herstel of vervanging binnen redelijke tijd en zonder ernstige overlast. Waar de wet dit toestaat, kan daarna of direct prijsvermindering of ontbinding aan de orde zijn. De wettelijke keuze- en volgorderegels blijven gelden.

2.3 Kosteloos betekent dat noodzakelijke onderdelen, arbeid, vervoer en andere wettelijk verschuldigde kosten niet op de consument worden afgewenteld. Bij goederen die overeenkomstig aard en doel waren geïnstalleerd voordat het gebrek zichtbaar werd, omvat de wettelijke remedie waar vereist ook verwijdering en herinstallatie of de kosten daarvan.

2.4 Openbaart een gebrek zich binnen één jaar na aflevering, dan geldt bij consumentenkoop het wettelijke bewijsvermoeden dat het product bij aflevering niet conform was, tenzij de aard van het product of gebrek daarmee onverenigbaar is. Na die periode gelden de gewone wettelijke bewijsregels.

2.5 De consument meldt een gebrek binnen bekwame tijd na ontdekking. Een melding binnen twee maanden na ontdekking is in ieder geval tijdig. Wij verzoeken u bij een melding zo mogelijk foto's, het serienummer en een aankoopbewijs mee te sturen, samen met een duidelijke omschrijving van het gebrek en de omstandigheden waaronder dit optreedt.

3. Commerciële garantie op volledig nieuwe spa's en jacuzzi's

3.1 De onderstaande termijnen gelden uitsluitend als aanvullende garantie voor nieuwe, ongebruikte spa's waarvoor Badenwereld deze garantie bij verkoop uitdrukkelijk verstrekt. De garantie begint op de afleverdatum, tenzij schriftelijk een voor de klant gunstiger ingangsdatum is overeengekomen.

3.2 Constructie / dragend frame: 60 maanden op materiaal- en fabricagefouten die de constructieve stevigheid aantasten; waaronder het dragende staal-, hout- of composietframe. Normale oppervlakteveroudering zonder constructief gebrek valt niet onder deze aanvullende dekking.

3.3 Acrylkuip: Badenwereld verleent gedurende 36 maanden een aflopende aanvullende commerciële garantie op materiaal- en fabricagefouten van de acryl binnenschaal van de spa. Bij een aantoonbaar gebrek dat onder deze aanvullende garantie valt, bedraagt de maximale vergoeding voor het noodzakelijke vervangende onderdeel of het materiaal voor herstel:

Maand 1 t/m 12: 100% van de kosten.

Maand 13 t/m 24: 66⅔% van de kosten.

Maand 25 t/m 36: 33⅓% van de kosten.

De vergoeding wordt berekend over de aantoonbare redelijke kosten van het betreffende onderdeel of herstelmateriaal, exclusief eventuele arbeids-, transport-, demontage- en installatiekosten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Badenwereld beoordeelt of herstel of vervanging van het betreffende onderdeel passend is. Deze aflopende regeling betreft uitsluitend de vrijwillige aanvullende commerciële garantie. Indien sprake is van wettelijke non-conformiteit, blijven alle wettelijke rechten op kosteloos herstel of vervanging, inclusief de daarvoor wettelijk noodzakelijke bijkomende kosten, volledig van toepassing.

3.4 Techniek: Badenwereld verleent gedurende 18 maanden aanvullende commerciële garantie op materiaal- en fabricagefouten aan de volgende fabrieksmatig gemonteerde technische onderdelen: Circulatie- en massagepompen en motoren; Besturingsunit/controller en bedieningspaneel; Verwarmingselement (heater); Intern leidingwerk, koppelingen en aansluitingen. Jets, verlichting/LED, ozonator, kussens, covers, filters en overige accessoires vallen niet onder deze vaste aanvullende techniekgarantie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Schade die aantoonbaar is veroorzaakt door onjuist gebruik, onvoldoende onderhoud, onjuiste waterkwaliteit of andere externe oorzaken valt buiten de aanvullende commerciële dekking.

3.5 Jets, verlichting/LED, ozonator, kussens, cover, filters, sierdelen en andere accessoires: geen afzonderlijke vaste commerciële termijn. Voor zover het om normale slijtage of verbruik gaat, valt dit buiten de extra garantie; een fabricagegebrek bij levering of andere non-conformiteit blijft wettelijk beoordeelbaar.

3.6 De commerciële dekking ziet op het herstel van het gedekte gebrek of vervanging van het defecte onderdeel. Badenwereld kan een passende wijze van nakoming aanbieden; wettelijke keuzerechten van consumenten blijven onaangetast.

3.7 Verkleuring, craquelé, blaasvorming, delaminatie en lekkage van de kuip worden op oorzaak onderzocht: Schade die aantoonbaar door normale slijtage, externe oorzaken of verkeerd onderhoud is ontstaan, valt buiten deze aanvullende dekking.

4. Zwemspa’s

4.1 Voor nieuwe, door Badenwereld geleverde zwemspa's gelden de aanvullende commerciële garantietermijnen zoals vermeld in artikel 3, uitsluitend wanneer deze bij verkoop uitdrukkelijk zijn overeengekomen en op de offerte of orderbevestiging zijn vermeld. Fabrieksmatig gemonteerde zwempompen, tegenstroominstallaties, aanvullende besturingen en intern leidingwerk vallen onder de categorie technische onderdelen zoals omschreven in artikel 3.4. Jets vallen niet onder de vaste aanvullende techniekgarantie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Eventuele afwijkende of aanvullende fabrieksgaranties worden per merk en model afzonderlijk vermeld.

4.2 Specifieke fabrieksgaranties op zwemmodules, afdeksystemen en externe apparatuur worden per merk/type vooraf afzonderlijk verstrekt. Er wordt geen niet-gedocumenteerde langere termijn beloofd.

4.3 Installatie, waterkwaliteit en onderhoud dienen te voldoen aan de producthandleiding en aan de schriftelijk verstrekte technische specificaties.

5. Optionele verlenging techniekgarantie spa’s

5.1 Toepasselijkheid en garantietermijnen: Badenwereld biedt uitsluitend voor door haar geleverde nieuwe spa's de mogelijkheid om de standaard aanvullende commerciële techniekgarantie van 18 maanden te verlengen, mits deelname aan deze regeling bij aankoop schriftelijk is overeengekomen. Voorwaarde voor de verlenging is dat de koper

jaarlijks aantoonbaar voor het overeengekomen minimumbedrag aan geschikte onderhouds- en waterverzorgingsproducten bij Badenwereld aanschaft.

De volgende niveaus gelden:

Jaarlijkse besteding	Totale aanvullende techniekgarantie
Vanaf € 200	22 maanden
Vanaf € 275	26 maanden
Vanaf € 350	30 maanden

De genoemde termijnen zijn inclusief de standaard aanvullende techniekgarantie van 18 maanden.

5.2 Meetperiode en meetellende aankopen: De jaarlijkse besteding wordt vastgesteld over aaneengesloten perioden van twaalf maanden, gerekend vanaf de afleverdatum van de spa. Uitsluitend daadwerkelijk betaalde aankopen van geschikte onderhouds- en waterverzorgingsproducten bij Badenwereld tellen mee, ongeacht het merk. De besteding wordt berekend inclusief btw, na aftrek van eventuele kortingen en retouren. Verzendkosten, reparaties, servicewerkzaamheden en overige producten tellen niet mee. Aankopen bij andere leveranciers tellen niet mee voor deze vrijwillige verlengingsregeling.

5.3 Deelname en behoud van de verlenging: Het gekozen garantieniveau wordt bij aankoop schriftelijk vastgelegd. Om aanspraak te kunnen maken op de verlengde commerciële techniekgarantie, moet de koper in iedere volledig verstreken periode van twaalf maanden binnen de gekozen garantietermijn aan het overeengekomen jaarlijkse minimumbedrag hebben voldaan. Voor een laatste, onvolledige periode van minder dan twaalf maanden geldt geen aanvullende bestedingseis. Wanneer in een volledig verstreken jaarperiode niet aan het overeengekomen minimumbedrag is voldaan, vervalt de aanspraak op de voorwaardelijk toegezegde verlenging voor toekomstige defecten. Dit heeft geen gevolgen voor reeds ontstane aanspraken of wettelijke garantierechten. De koper kan de besteding aantonen met aankoopbewijzen. Badenwereld betrekt hierbij tevens de eigen verkoopadministratie.

5.4 Omvang en uitsluitingen: De verlengde commerciële garantie heeft uitsluitend betrekking op de technische onderdelen zoals omschreven in artikel 3.4 en op materiaal- en fabricagefouten. Schade als gevolg van onjuist gebruik, onvoldoende onderhoud of onjuiste waterkwaliteit valt uitsluitend buiten de aanvullende garantie voor zover deze omstandigheden het betreffende defect aantoonbaar hebben veroorzaakt of verergerd. Deelname aan deze vrijwillige regeling is geen voorwaarde voor wettelijke garantie. Het gebruik van technisch geschikte onderhoudsproducten van andere leveranciers doet op zichzelf geen afbreuk aan de wettelijke garantierechten van de consument. Tijdens een nog lopende jaarperiode wordt het jaarlijkse minimumbedrag niet voortijdig opeisbaar. Een aanspraak op aanvullende garantie wordt beoordeeld op basis van de op dat moment volledig verstreken jaarperioden en de overige overeengekomen garantievoorwaarden.

6. Zwembadrobots

6.1 Voor elke nieuwe zwembadrobot worden vóór aankoop merk, model, duur, garant en inhoud van de eventuele fabrieksgarantie kenbaar gemaakt.

6.2 Bij een gebrek kunt u dit aan Badenwereld melden, wij zullen in de eerste twaalf maanden de garantieafhandeling verzorgen. Een claim kan daarna nog steeds bij Badenwereld worden ingediend, wij zullen ons dan aan de fabrikant wenden.

6.3 Bij een defect kan Badenwereld de robot laten beoordelen door een bevoegd servicepunt of fabrikant. Hun technische bevindingen worden meegewogen, maar zijn niet automatisch doorslaggevend voor de wettelijke rechten van de consument.

6.4 Lever bij voorkeur robot, voeding, kabel, filters en relevante accessoires aan voor zover nodig voor onderzoek. De originele verpakking is niet verplicht voor een wettelijke klacht; gebruik wel veilige, beschermende verpakking. Een onvolledige zending kan nader onderzoek vertragen als ontbrekende onderdelen daarvoor daadwerkelijk nodig zijn.

6.5 Noodzakelijke onderzoek-, herstel- en verzendkosten zijn het eerste jaar voor rekening van Badenwereld.

6.6 Bij een ongegronde claim door gebruikersschade of een andere niet-gedekte oorzaak kan Badenwereld, na voorafgaande informatie en instemming met een betaalde diagnose, €85 inclusief btw aan onderzoekskosten rekenen. Een vergoeding wordt niet gevraagd voor onderzoek dat volgens de wet kosteloos behoort te zijn.

6.7 Slijtage aan borstels, filters, rupsbanden en lagers, verstopping, kalkaanslag, val- en transportschade, verkeerde voeding en schade door onjuist gebruik vallen buiten een extra garantie voor zover zij de oorzaak zijn van het defect.

6.8 Richtwaarden voor gebruik zijn: chloor maximaal 4 ppm; pH 6,8–7,8; temperatuur 6–35 °C; zout maximaal 5.000 ppm. De handleiding van het betreffende merk/model is leidend. Afwijkingen leiden tot uitsluiting voor zover causaal relevant.

6.9 Bij herstel of vervanging wordt het product het eerste jaar kosteloos aan de consument teruggeleverd. Voor betaalde reparaties buiten garantie worden retourkosten berekend welke vooraf kunnen worden medegedeeld.

7. Overige producten en losse onderdelen

7.1 Sauna's, infraroodcabines en bijbehorende verwarmings- en besturingsapparatuur: de eventuele aanvullende fabrieksgarantie en specifieke onderdelen/termijnen worden per merk en model vooraf op de productpagina, offerte of garantieverklaring vermeld. Zonder afzonderlijke toezegging geldt geen vaste commerciële termijn.

7.2 Losse spa-onderdelen, pompen, verwarmingselementen, controllers, sensoren, filtersystemen en accessoires: de eventuele aanvullende garantie staat op factuur of productspecificatie.

7.3 Verbruiksartikelen zoals filters, reinigingsmiddelen, waterbehandelingsproducten, teststrips en chemicaliën hebben geen toegezegde vaste commerciële garantieduur. Houdbaarheid, opslagvoorschriften, productveiligheid en wettelijke conformiteit blijven van toepassing.

7.4 Op door Badenwereld verrichte reparaties en montagewerkzaamheden gelden de overeengekomen dienstverlening en toepasselijke wettelijke rechten. De vervanging van een onderdeel laat bestaande wettelijke aanspraken onverlet; een nieuwe aanvullende termijn ontstaat alleen als die uitdrukkelijk is toegezegd.

7.5 Producten van Cleanspa of andere gevoerde merken vallen onder dezelfde uitgangspunten, tenzij vooraf duidelijk verstrekte aanvullende productgarantie gunstiger is.

8. Showroom-, demo-, retour- en gebruikte producten

8.1 Bij gebruikte of demonstratieproducten worden de feitelijke staat, bekende gebreken, leeftijd, gebruikssporen, eventuele reparaties en meegeleverde accessoires vóór aankoop specifiek vermeld en vastgelegd.

8.2 Voor showroom-, demonstratie-, retour- en gebruikte producten geldt uitsluitend een aanvullende commerciële garantie van één maand, tenzij bij verkoop schriftelijk een andere termijn is overeengekomen. De staat van het product, eventuele gebruikssporen en bekende gebreken worden vooraf aan de koper meegedeeld en waar nodig schriftelijk vastgelegd. Deze aanvullende commerciële garantietermijn beperkt op geen enkele wijze de wettelijke rechten van consumenten. Ook na afloop van de aanvullende garantietermijn kan de consument aanspraak maken op wettelijke garantie wanneer het product niet voldoet aan hetgeen hij, mede gelet op de leeftijd, staat, prijs en vooraf verstrekte informatie, redelijkerwijs mocht verwachten.

9. Gebruik, onderhoud, waterkwaliteit en uitsluitingen

9.1 Volg de bij levering verstrekte handleiding voor pH, desinfectiemiddel, alkaliniteit, calciumhardheid, filterreiniging, waterverversing, ventilatie, vorstbescherming en veilig elektrisch gebruik. Product- en merkafhankelijke grenswaarden gaan vóór algemene richtlijnen.

9.2 Aanvullende commerciële garantie dekt geen schade voor zover veroorzaakt door verkeerd gedoseerde chemicaliën, onjuiste waterbalans, drooglopen, vervuiling, verstopping, kalk, bevriezing, brand, bliksem, overspanning, ongedierte, mechanische beschadiging, onjuiste installatie of ondeskundige wijzigingen/reparaties.

9.3 Het gebruik van niet bij Badenwereld gekochte, maar technisch geschikte onderhoudsproducten of onderdelen leidt op zichzelf niet tot verval van garantie. Een uitsluiting vergt een relevante samenhang met het defect.

9.4 Normale, bij aard en gebruik passende slijtage is niet gedekt door een garantie op fabricagefouten. Onverwacht snelle slijtage kan echter wel non-conformiteit opleveren.

9.5 De koper neemt redelijke maatregelen om vervolgschade te beperken en schakelt bij gevaar of lekkage de installatie veilig uit.

10. Plaatsing, bereikbaarheid en werkzaamheden

10.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zorgt de klant voor een voldoende vlakke, draagkrachtige ondergrond, bereikbare plaatsingslocatie, vereiste vergunningen en een volgens de toepasselijke veiligheidsregels aangelegde stroomvoorziening. Elektrische aansluitingen worden door een daartoe vakbekwaam installateur uitgevoerd.

10.2 Badenwereld verstrekt vóór levering de relevante technische vereisten. Wanneer Badenwereld installatie op zich neemt, is Badenwereld verantwoordelijk voor een deugdelijke uitvoering van die eigen werkzaamheden.

10.3 De klant zorgt voor redelijk noodzakelijke toegang voor onderhoud en herstel. Bij inbouw of overkapping bespreekt Badenwereld vooraf vereiste toegangsluiken en servicevrijheid.

10.4 Voor werkzaamheden die niet onder wettelijke conformiteit of de overeengekomen extra service vallen, zoals regulier onderhoud, aanpassing van de tuin, kraanhuur of het oplossen van niet-gerelateerde problemen, kunnen vooraf overeengekomen kosten worden berekend.

11. Melding, onderzoek en afhandeling

11.1 Meld een defect bij info@badenwereld.nl met een omschrijving, contactgegevens en, indien beschikbaar, model/serienummer, factuur en foto/video. Badenwereld kan aanvullende informatie vragen voor zover redelijk.

11.2 Badenwereld bevestigt ontvangst en geeft zo spoedig mogelijk aan welke vervolgstap nodig is. Binnen veertien dagen volgt inhoudelijk antwoord of een indicatie van de verdere termijn.

11.3 Badenwereld onderzoekt of sprake is van non-conformiteit, aanvullende commerciële garantie of een betaalde reparatie. De consument wordt niet verplicht een voorafgaand onderzoek op eigen kosten te accepteren waar de wet kosteloos herstel voorschrijft.

11.4 Reparaties worden binnen redelijke tijd uitgevoerd, rekening houdend met onderdelenbeschikbaarheid, aard van het gebrek en overlast. Bij onredelijke vertraging blijven wettelijke rechtsmiddelen bestaan.

11.5 Bij een betaalde reparatie ontvangt de klant vooraf een prijsopgave of redelijke kostenraming en wordt toestemming gevraagd voordat niet overeengekomen kosten worden gemaakt.

12. Zakelijke klanten

12.1 Voor zakelijke afnemers gelden uitsluitend de aanvullende commerciële garanties die uitdrukkelijk op de offerte, orderbevestiging of in een afzonderlijke schriftelijke garantieverklaring zijn overeengekomen. De standaard commerciële garantietermijnen voor consumenten uit artikelen 3 tot en met 8 zijn niet automatisch van toepassing op zakelijke afnemers.

12.2 Indien aan een zakelijke afnemer een aanvullende commerciële garantie wordt verstrekt, bedraagt deze maximaal twaalf maanden op materiaal- en fabricagefouten, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen. De omvang, voorwaarden en eventuele afwijkende garantietermijnen worden vooraf schriftelijk vastgelegd. De overige contractuele en wettelijke rechten van zakelijke afnemers blijven gelden voor zover daarvan niet rechtsgeldig is afgeweken.

12.3 Zakelijke klanten melden zichtbare gebreken en later ontdekte defecten binnen een redelijke termijn. Wettelijke en contractuele rechten kunnen afhankelijk van omstandigheden verschillen van consumentenrechten.

12.4 Voor betaalde B2B-service kunnen voorrij-, arbeid-, transport- en onderzoekskosten worden overeengekomen. Aansprakelijkheidsbeperkingen zijn slechts geldig voor zover de wet en redelijkheid en billijkheid dat toestaan.

13. Aansprakelijkheid en schade

13.1 Badenwereld is aansprakelijk voor schade voor zover dit voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming of andere wettelijke aansprakelijkheidsgrond.

13.2 Schade die aantoonbaar is veroorzaakt door onjuist gebruik, onvoldoende onderhoud, een ondeugdelijke ondergrond, ondeskundige installatie door derden of andere omstandigheden waarvoor Badenwereld niet verantwoordelijk is, komt niet voor vergoeding in aanmerking. Voor eventuele gevolgschade en waterschade wordt per geval beoordeeld of Badenwereld hiervoor wettelijk aansprakelijk is en welke schade voor vergoeding in aanmerking komt. Badenwereld adviseert klanten om na te gaan of schade aan en door de spa voldoende wordt gedekt door hun opstal-, inboedel- of andere toepasselijke verzekering.

13.3 Voor zakelijke overeenkomsten kan een afzonderlijke, redelijk geformuleerde aansprakelijkheidsregeling worden opgenomen in de algemene verkoopvoorwaarden.

14. Herroepingsrecht en verhouding tot algemene voorwaarden

14.1 Bij een consumentenkoop op afstand of buiten de verkoopruimte bestaat in beginsel een wettelijke bedenktijd van veertien dagen. Bij aankoop in een fysieke winkel bestaat niet automatisch een wettelijk herroepingsrecht.

14.2 Een speciaal bij een leverancier bestelde, en aan de eisen van de koper, aangepaste spa wordt gezien als maatwerk. Deze producten en alle producten die volgens individuele specificaties vervaardigd zijn, zijn van het herroepingsrecht uitgezonderd.

14.3 Installatie of ingebruikname doet het herroepingsrecht niet automatisch vervallen. De toepasselijke wettelijke regels over diensten, waardevermindering, kosten en eventuele uitzonderingen zijn bepalend.

14.4 Voor bestelling, betaling, levering, herroeping en klachten gelden de Algemene Voorwaarden Badenwereld (versie November 2026). Bij strijdigheid met deze aanvullende voorwaarden gaan dwingendrechtelijke consumentenrechten voor. De aanvullende voorwaarden regelen de productspecifieke commerciële garantie en service.

15. Slotbepalingen

15.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, onverminderd de bescherming die dwingend toepasselijk consumentenrecht eventueel biedt.

15.2 Indien een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk van kracht; de ongeldige bepaling wordt niet toegepast voor zover zij strijdig is met dwingend recht.

15.3 Afwijkingen ten gunste van de consument of ruimere specifieke fabrieksgaranties blijven gelden wanneer deze rechtsgeldig zijn verstrekt.