

Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van:

Vloer en Deur B.V.
Veldsteen 46
4815 PK BREDA

Inschrijfnummer K.v.K. 66220939

Artikel 1: Toepasselijkheid, definities

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle overeenkomsten van koop en verkoop en op alle overeenkomsten tot het verrichten van werkzaamheden van Vloer en Deur B.V. , gevestigd te Breda, hierna te noemen “de gebruiker”.
2. De koper respectievelijk de opdrachtgever zal verder worden aangeduid als “de wederpartij”.
3. Een aantal bepalingen in deze algemene voorwaarden ziet alleen op de situatie waarin de wederpartij een natuurlijke persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. In deze bepalingen wordt de wederpartij aangeduid met de term “de consument”.
4. Onder “schriftelijk” wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: per brief, per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
5. Onder “zaken” wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: alle door de gebruiker voor de uitvoering van de opdracht te gebruiken materialen en benodigdheden alsmede los te verkopen materialen en benodigdheden.
6. Onder “documenten” wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: de door de gebruiker te vervaardigen of te verstrekken en/of door de wederpartij verstrekte adviezen, berekeningen, tekeningen, rapporten, ontwerpen e.d. Deze documenten, waaronder begrepen digitale bestanden, kunnen zowel schriftelijk als op andere informatiedragers worden vastgelegd, zoals op cd-roms, dvd's, USB-sticks e.d.
7. Onder “informatie” wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: zowel de documenten als de overige (mondelijke) informatie die door de gebruiker en/of de wederpartij (moeten) worden verstrekt.
8. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
9. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen nabestellingen of deelbestellingen en/of deelopdrachten of vervolgoopdrachten.
10. Indien de gebruiker deze algemene voorwaarden al meerdere keren aan de wederpartij ter hand heeft gesteld is er sprake van een bestendige handelsrelatie. De gebruiker hoeft dan de algemene voorwaarden niet telkens opnieuw ter hand te stellen om deze op volgende overeenkomsten van toepassing te laten zijn.

Artikel 2: Totstandkoming overeenkomsten

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de wederpartij de door de gebruiker gedane aanbieding heeft geaccepteerd, ook indien deze acceptatie op ondergeschikte punten afwijkt van de aanbieding. Wanneer de acceptatie van de wederpartij echter op wezenlijke punten afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst eerst tot stand indien de gebruiker uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien de wederpartij zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan de gebruiker een opdracht verstrekt of een bestelling plaatst, is de gebruiker eerst aan deze opdracht of bestelling gebonden nadat hij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd.
3. De gebruiker is eerst gebonden aan mondelinge afspraken nadat hij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd of zodra de gebruiker - zonder tegenwerping van de wederpartij - met de uitvoering van deze afspraken is begonnen.
4. Aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden of de overeenkomst binden de gebruiker eerst nadat deze schriftelijk aan de wederpartij zijn bevestigd.

Artikel 3: Aanbiedingen, offertes

1. Alle aanbiedingen of offertes van de gebruiker zijn vrijblijvend, tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een aanbieding of offerte een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door de wederpartij aanvaard, dan heeft de gebruiker het recht het aanbod uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
2. Een samengestelde prijsopgave verplicht de gebruiker niet tot levering van een deel van het in deze prijsopgave begrepen aanbod tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
3. Indien het aanbod is gebaseerd op door de wederpartij verstrekte informatie en deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn dan wel naderhand wijzigt, is de gebruiker gerechtigd de in het aanbod vermelde prijzen, tarieven en/of levertermijnen aan te passen.
4. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, is in de aanbieding of de offerte voor het uitvoeren van werkzaamheden niet begrepen:
 - a. funderings- metsel-, herstel- of ander bouwkundig werk van welke aard ook;
 - b. het vlak maken (egaliseren), schoonmaken of anderszins voorbehandelen van de ondergrond;
 - c. het maken van luiken of uitsparingen, het aflakken van vloeren, het afdekken van afgewerkte vloeren, het ontruimen van ruimten en het verplaatsen van meubilair.
5. Aanbiedingen, offertes, prijzen en tarieven gelden niet automatisch voor nabestellingen en nieuwe opdrachten.
6. Getoonde en/of verstrekte monsters en modellen, opgaven van kleuren, afmetingen, structuren en andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van de gebruiker zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kan de wederpartij geen rechten ontleen.
7. De in het vorige lid genoemde monsters en modellen blijven eigendom van de gebruiker en dienen op diens eerste verzoek op kosten van de wederpartij aan de gebruiker te worden geretourneerd.

Artikel 4: Vergoeding, prijzen, tarieven

1. Tenzij partijen een vaste vergoeding zijn overeengekomen, zal de gebruiker zijn vergoeding berekenen op basis van het aantal bestede uren onder toepassing van het overeengekomen uurtarief of het gebruikelijke uurtarief van de gebruiker.
2. De uurtarieven gelden voor normale werkdagen waaronder wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van erkende nationale feestdagen) voor de tussen partijen overeengekomen tijdstippen.
3. Bij spoedopdrachten of indien de werkzaamheden op verzoek van de wederpartij dienen plaats te vinden buiten de in lid 2 van dit artikel genoemde werkdagen, is de gebruiker gerechtigd een toeslag te berekenen over het overeengekomen of gebruikelijke uurtarief.
4. De in de aanbiedingen, offertes, prijs- of tarieflijsten e.d. vermelde prijzen of tarieven zijn exclusief BTW en eventuele kosten, zoals transportkosten, administratiekosten en declaraties van ingeschakelde derden.
5. De gebruiker is gerechtigd een overeengekomen vaste vergoeding te verhogen indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de overeengekomen of verwachte hoeveelheid werk bij het sluiten van de overeenkomst niet goed werd ingeschat door partijen, deze onjuiste inschatting niet te wijten is aan een toerekenbare tekortkoming van de gebruiker en in redelijkheid niet van hem kan worden verlangd de werkzaamheden te verrichten tegen de overeengekomen vergoeding.
6. Ingeval er tussen partijen een geschil ontstaat over het aantal bestede en/of de in rekening gebrachte uren, is de urenregistratie van de gebruiker bindend. Een en ander behoudens tegenbewijs van de zijde van de wederpartij.
7. De gebruiker heeft het recht de kosten verbonden aan de aanbieding of offerte bij de wederpartij in rekening te brengen, mits hij de wederpartij vooraf schriftelijk op deze kosten heeft gewezen.
8.
 - a. Indien zich tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering hiervan voor de gebruiker (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen als gevolg van wet- en regelgeving, valutaschommelingen, prijs- of tariefwijzigingen bij de door de gebruiker ingeschakelde derden of toeleveranciers of wijzigingen in de prijzen van de benodigde zaken e.d., is de gebruiker gerechtigd de overeengekomen prijzen of tarieven dienovereenkomstig te verhogen en aan de wederpartij in rekening te brengen.
 - b. Bij prijs- of tariefverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst is de consument bevoegd de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden. Indien de consument niet binnen 14 dagen na mededeling van de prijs- of tariefwijziging aan de gebruiker heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn ontbindingsbevoegdheid mag de gebruiker er vanuit gaan dat de consument met de prijs of tariefwijziging heeft ingestemd.

Artikel 5: Inschakeling derden

Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de gebruiker het recht bepaalde leveringen of werkzaamheden door derden te laten verrichten. Een en ander ter beoordeling van de gebruiker.

Artikel 6: Verplichtingen van de wederpartij

1. De wederpartij staat er voor in dat:
 - a. hij alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie tijdig op de door de gebruiker gewenste wijze aan de gebruiker ter beschikking stelt;
 - b. eventuele door de wederpartij aan de gebruiker verstrekte informatiedragers, elektronische bestanden e.d. vrij zijn van virussen en/of defecten;
 - c. de gebruiker op de overeengekomen data en tijden toegang krijgt tot de locatie waar de werkzaamheden dienen te worden verricht;
 - d. de door hem ingeschakelde derden hun werkzaamheden of leveringen zodanig en zo tijdig verrichten, dat de gebruiker hierdoor niet wordt belemmerd en geen vertraging ondervindt bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - e. de locatie waar de werkzaamheden verricht dienen te worden vrij is van overtollige materialen, puin e.d.;
 - f. de ondervloer permanent droog - dit ter beoordeling van de gebruiker - en opgeschoond is alsmede vrij is van kalk-, cement-, vloerbedekking- of overige resten;
 - g. de temperatuur minimaal 15 graden celcius bedraagt en de relatieve luchtvochtigheid tussen de 55% en 65% procent is in de ruimte waar de werkzaamheden dienen te worden verricht. De wederpartij dient er voor zorg te dragen dat ook na de werkzaamheden deze relatieve luchtvochtigheid op peil blijft;
 - h. de gebruiker op de locatie waar de werkzaamheden dienen te worden verricht kan beschikken over aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, gas en water. De kosten hiervan zijn voor rekening van de wederpartij. Verloren arbeidsuren als gevolg van water-, gas- of stroomuitval zijn eveneens voor rekening van de wederpartij;
 - i. op de betreffende locatie voldoende voorzieningen beschikbaar zijn voor het inzamelen van afval, waaronder chemisch afval;
 - j. er op de locatie waar de werkzaamheden worden verricht een ruimte beschikbaar is waar gereedschappen, machines, zaken e.d. van de gebruiker opgeslagen of opgeborgen kunnen worden zonder dat beschadiging of diefstal van deze gereedschappen e.d. kan plaatsvinden;
 - k. op de locatie waar de werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd de door de gebruiker in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn, zonder dat hieraan voor hem kosten zijn verbonden;
 - l. de gebruiker vóór aanvang van de werkzaamheden op de hoogte wordt gesteld van de ligging van kabels, leidingen e.d. op de locatie waar de werkzaamheden worden verricht.
2. De wederpartijstaat er voor in dat de door hem verstrekte informatie juist en volledig is en vrijwaart de gebruiker voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van de informatie.
3. De gebruiker zal de door de wederpartij verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen en alleen aan derden verstrekken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
4. Indien niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan, is de gebruiker gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat de wederpartij wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en/of de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden of overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de wederpartij.

5. Indien de wederpartij zijn verplichtingen niet nakomt en de gebruiker nalaat van de wederpartij nakoming te verlangen, tast dit het recht van de gebruiker om op een later tijdstip alsnog nakoming te verlangen niet aan.

Artikel 7: Levering, (op)leveringstermijnen

1. Overeengekomen (op)leveringstermijnen kunnen nimmer worden beschouwd als fatale termijnen. Indien de gebruiker de overeengekomen prestatie niet of niet tijdig levert, dient hij derhalve schriftelijk in gebreke te worden gesteld, waarbij aan hem nog een redelijke termijn wordt gegund om zijn (op)leveringsverplichtingen alsnog na te komen.
2. De gebruiker is gerechtigd tot levering of uitvoering van de werkzaamheden in gedeelten, waarbij iedere deellevering of deelprestatie afzonderlijk kan worden gefactureerd.
3. Het risico betreffende de geleverde zaken gaat over op de wederpartij op het moment van levering. Onder het moment van levering wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het moment waarop de te leveren zaken het pand, het magazijn of de winkel van de gebruiker verlaten of het moment waarop de gebruiker aan de wederpartij heeft meegedeeld dat deze zaken door hem kunnen worden afgehaald.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel wordt bij consumenten onder het moment van levering verstaan: het moment waarop de zaken feitelijk ter beschikking staan van de consument.
5. Verzending of transport van de bestelde zaken geschiedt op een door de gebruiker te bepalen wijze, maar voor rekening en risico van de wederpartij. De gebruiker is niet aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook - al dan niet aan de zaken zelf - die verband houdt met de verzending of het transport.
6. In afwijking van lid 5 van dit artikel geldt voor consumenten dat verzending of transport van de bestelde zaken geschiedt voor risico van de gebruiker, maar voor rekening van de consument.
7. Indien het, wegens een oorzaak gelegen in de risicosfeer van de wederpartij, niet mogelijk blijkt de werkzaamheden te verrichten en/of de bestelde zaken aan de wederpartij te leveren of indien de zaken niet worden afgehaald, is de gebruiker gerechtigd de bestelde zaken en/of de zaken die voor de uitvoering van de overeenkomst zijn aangeschaft voor rekening en risico van de wederpartij op te slaan. Tenzij de gebruiker uitdrukkelijk schriftelijk een andere termijn heeft gesteld, dient de wederpartij de gebruiker binnen 1 maand na kennisgeving van de opslag in staat te stellen de werkzaamheden alsnog te verrichten en/of de zaken alsnog te leveren of dient de wederpartij de zaken binnen deze termijn alsnog af te halen.
8. Indien de wederpartij na verloop van de in lid 7 van dit artikel vermelde termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen, is hij per direct in verzuim. De gebruiker heeft dan het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden en de zaken aan derden te verkopen. Een en ander, zonder dat hieruit voor de gebruiker een verplichting tot vergoeding van schade, kosten en rente voortvloeit.
9. Het voorafgaande laat de verplichting van de wederpartij tot vergoeding van eventuele (opslag-)kosten, vertragingsschade, winstderving of andere schade onverlet.

Artikel 8: Voortgang, uitvoering overeenkomst

1. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de werkzaamheden of de overeengekomen levering van zaken wordt vertraagd doordat:
 - a. de gebruiker niet tijdig alle noodzakelijke informatie of documenten van de wederpartij heeft ontvangen;
 - b. de gebruiker niet tijdig de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling van de wederpartij heeft ontvangen;
 - c. er sprake is van overige omstandigheden die voor rekening en risico van de wederpartij komen; heeft de gebruiker recht op een zodanige verlenging van de (op)leveringstermijn als redelijkerwijs voortvloeit uit die omstandigheden en is hij gerechtigd de hiermee gemoeide kosten en schade, zoals eventuele wachturen, bij de wederpartij in rekening te brengen.
2. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd is de gebruiker gerechtigd de uitvoering van de onderdelen die tot een volgende fase behoren op te schorten, totdat de wederpartij de resultaten van de voorgaande fase heeft goedgekeurd. De hieruit voortvloeiende kosten en schade zijn voor rekening van de wederpartij.
3. De gebruiker zal zich inspannen de overeengekomen werkzaamheden en leveringen binnen de hiervoor overeengekomen en geplande tijd te realiseren, voor zover dit redelijkerwijs van hem kan worden verlangd. Indien de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij moet worden bespoedigd, is de gebruiker gerechtigd de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten in rekening te brengen bij de wederpartij.
4. De gebruiker is verplicht het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uit te voeren. De gebruiker dient het werk zodanig uit te voeren, dat daardoor schade aan personen of zaken zoveel mogelijk wordt beperkt en in dit kader door of namens de wederpartij gegeven orders en aanwijzingen zoveel mogelijk op te volgen.
5. De gebruiker is verplicht de wederpartij te wijzen op onvolkomenheden, fouten e.d. in door of namens de wederpartij voorgeschreven of gegeven constructies, werkwijzen, documenten, orders en aanwijzingen. De gebruiker dient de wederpartij daarnaast te wijzen op gebreken in door de wederpartij ter beschikking gestelde of voorgeschreven materialen en hulpmiddelen. Een en ander voor zover voornoemde onvolkomenheden, fouten, gebreken e.d. relevant zijn voor de prestatie van de gebruiker en hij hiermee bekend is of kan zijn.
6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de werkzaamheden en/of leveringen als gevolg van onvoorziene omstandigheden niet op de overeengekomen wijze kunnen worden uitgevoerd, zal de gebruiker met de wederpartij in overleg treden over wijziging van de overeenkomst. De gebruiker zal de wederpartij daarbij informeren over de gevolgen van de wijziging voor de overeengekomen prijzen, tarieven en de overeengekomen (op)leveringstermijnen. Indien de uitvoering van de overeenkomst ten gevolge hiervan onmogelijk is geworden heeft de gebruiker in ieder geval recht op volledige vergoeding van de reeds door hem verrichte werkzaamheden en leveringen.

Artikel 9: Meer- en minderwerk

1. Onder meerwerk wordt verstaan: alle op verzoek van de wederpartij of noodzakelijkerwijs uit het werk voortvloeiende extra werkzaamheden en leveringen die niet zijn opgenomen in de aanbieding, offerte of opdracht.
2. Meer- en minderwerk dient schriftelijk tussen de gebruiker en de wederpartij overeengekomen te worden, behoudens eventueel meerwerk veroorzaakt door tekortschieten van de wederpartij in de nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst, mede omvattende deze algemene voorwaarden. De gebruiker is eerst gebonden aan mondelinge afspraken nadat hij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd of zodra de gebruiker - zonder tegenwerping van de wederpartij - met de uitvoering van deze afspraken is begonnen.
3. Verrekening van meer- en minderwerk vindt plaats:
 - a. bij wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht;
 - b. bij onvoorziene kostenverhogingen of -verlagingen en afwijkingen van verrekenbare en/of geschatte hoeveelheden.
4. Verrekening van meer- en/of minderwerk geschiedt ineens bij de eindafrekening, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 10: Oplevering, goedkeuring en onderhoudstermijn

1. De gebruiker is gehouden de wederpartij mede te delen dat de overeengekomen werkzaamheden afgerond zijn en het resultaat van de werkzaamheden gebruiksklaar is.
2. Het resultaat van de werkzaamheden wordt geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd, indien de wederpartij dit resultaat heeft gecontroleerd en de opleverstaat of werkbou voor goedkeuring door de wederpartij is getekend.
3. Het resultaat van de werkzaamheden wordt tevens geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd, indien de wederpartij binnen een termijn van 2 weken na de mededeling dat de werkzaamheden zijn afgerond niet heeft gereclameerd bij de gebruiker of zoveel eerder als de wederpartij dit resultaat - voor zover mogelijk - vóór deze dag al in gebruik heeft genomen.
4. Nog niet verrichte of nog niet beëindigde werkzaamheden van door of namens de wederpartij ingeschakelde derden, welke van invloed zijn op een behoorlijk gebruik van het resultaat van de werkzaamheden, hebben geen invloed op de oplevering van het resultaat van de werkzaamheden.
5. Kleine gebreken die op eenvoudige wijze in een tussen partijen overeengekomen onderhoudstermijn kunnen worden hersteld, zullen geen reden tot onthouding van goedkeuring mogen zijn, mits deze gebreken niet aan een eventuele ingebruikneming in de weg staan. Indien partijen geen specifieke onderhoudstermijn zijn overeengekomen, geldt een onderhoudstermijn van 30 dagen na oplevering. De gebruiker is verplicht gebreken welke binnen de onderhoudstermijn worden geconstateerd en voor zijn rekening komen, zo spoedig mogelijk te (laten) herstellen.
6. Ingeval de wederpartij na de in dit artikel bedoelde oplevering of onderhoudstermijn nog gebreken, onvolkomenheden e.d. met betrekking tot het resultaat van de werkzaamheden constateert, zijn hierop de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen klachtartikel van toepassing.

Artikel 11: Klachten

1. De wederpartij is verplicht de geleverde zaken direct na ontvangst te controleren en eventuele zichtbare gebreken, fouten, beschadigingen en/of afwijkingen in kleuren, hoeveelheden, soorten en afmetingen te vermelden op de vrachtbrief of begeleidende bon. Bij het ontbreken van een vrachtbrief of begeleidende bon dient de wederpartij de gebreken e.d. binnen 24 uur na ontvangst van de zaken schriftelijk aan de gebruiker te melden.
2. Overige klachten ten aanzien van de geleverde zaken dienen direct na ontdekking - doch uiterlijk binnen de overeengekomen garantietermijn - schriftelijk aan de gebruiker te worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de wederpartij. Indien geen expliciete garantietermijn is overeengekomen, geldt een termijn van 1 jaar na levering.
3. Alle klachten ten aanzien van de verrichte werkzaamheden dienen eveneens direct na ontdekking - doch uiterlijk binnen 3 maanden na oplevering van het resultaat van de werkzaamheden - schriftelijk aan de gebruiker te worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de wederpartij.
4. Indien een klacht niet binnen de in de voorgaande leden vermelde termijnen aan de gebruiker is gemeld, worden de zaken geacht in goede staat te zijn ontvangen en aan de overeenkomst te beantwoorden of worden de werkzaamheden geacht conform de overeenkomst te zijn verricht.
5. Bestelde zaken worden in de bij de gebruiker voorradige (groothandels)verpakkingen en minimale hoeveelheden geleverd. In de branche geaccepteerde geringe afwijkingen ter zake opgegeven afmetingen, hoeveelheden, kleuren e.d. gelden niet als tekortkoming aan de zijde van de gebruiker. Hierbij is geen beroep op de garantie mogelijk.
6. Klachten schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.
7. Lid 6 van dit artikel geldt niet voor de consument.
8. De wederpartij dient de gebruiker in staat te stellen de klacht te onderzoeken en in dit kader alle voor de klacht relevante informatie aan de gebruiker te verstrekken. Indien voor het onderzoek naar de klacht retourzending van de zaak noodzakelijk is, of indien het noodzakelijk is dat de gebruiker ter plekke de klacht komt onderzoeken, zijn de hieraan verbonden kosten voor rekening en risico van de wederpartij, tenzij de klacht achteraf gegrond blijkt te zijn.
9. In alle gevallen geschiedt retourzending op een door de gebruiker te bepalen wijze en in de originele verpakking of emballage.
10. Geen klachten zijn mogelijk ten aanzien van onvolkomenheden in of eigenschappen van zaken die zijn vervaardigd uit natuurlijke materialen of ten aanzien van onvolkomenheden die zijn veroorzaakt doordat de werkzaamheden worden verricht met gebruikmaking van deze zaken, indien deze onvolkomenheden of eigenschappen inherent zijn aan de aard van voornoemde materialen.
11. Geen klachten zijn mogelijk bij geringe bewegingen en/of geluiden als gevolg van de natuurlijke werking of overeengekomen legwijze (bijvoorbeeld "zwevend" leggen van parketvloeren) van de vloer.
12. Geen klachten zijn mogelijk ten aanzien van verkleuringen en geringe onderlinge kleurafwijkingen.
13. Geen klachten zijn mogelijk ten aanzien van krimpnaden en/of haarscheurtjes ontstaan door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, c.v.-leidingen en/of haarden.
14. Indien de gebruiker reparaties verricht aan bestaande vloeren, zijn geen klachten mogelijk ten aanzien van eventuele verschillen of afwijkingen in kleur(en), kleursamenstellingen, materialen en/of structuur ten opzichte van de rest van de vloer.

15. Geen klachten zijn mogelijk ten aanzien van zaken die na ontvangst door de wederpartij geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt.

Artikel 12: Garanties

1. De gebruiker zal er voor zorgen dat de overeengekomen leveringen of werkzaamheden naar behoren en conform de in zijn branche geldende normen worden uitgevoerd, maar geeft ten aanzien van deze leveringen of werkzaamheden nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen werd overeengekomen.
2. De gebruiker staat gedurende de garantietermijn in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van het (op)geleverde.
3. Bij het gebruik van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde zaken baseert de gebruiker zich op de informatie die de fabrikant of leverancier van deze zaken verstrekt over de eigenschappen van deze zaken. Indien voor de geleverde zaken door de fabrikant of leverancier een garantie is afgegeven, zal die garantie op gelijke wijze tussen partijen gelden. De gebruiker zal de wederpartij hierover informeren.
4. Vanwege de omloopsnelheid en de snelheid waarmee het assortiment verandert, staat de gebruiker er niet voor in dat nabestelde zaken nog leverbaar zijn en/of qua kleur en uitvoering gelijk zijn aan de voorafgaande levering(en).
5. De gebruiker garandeert niet en wordt nimmer geacht te hebben gegarandeerd dat de geleverde zaken geschikt zijn voor het doel waarvoor de wederpartij deze wenst te bewerken, verwerken, doen gebruiken of gebruikt, tenzij hij dit uitdrukkelijk schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd.
6. Ingeval door de wederpartij terecht een beroep wordt gedaan op de garantiebepalingen, zal de gebruiker kosteloos zorg dragen voor herstel of vervanging van de zaken of het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden dan wel voor restitutie van of een reductie op de overeengekomen prijs voor de zaken of de werkzaamheden. Een en ander ter keuze van de gebruiker. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.

Artikel 13: Aansprakelijkheid

1. Afgezien van expliciet overeengekomen of door de gebruiker gegeven garanties, gegarandeerde resultaten of kwaliteitseisen, is iedere aansprakelijkheid van de gebruiker voor schade geleden door de wederpartij uitgesloten, tenzij deze schade met opzet of door grove schuld van de gebruiker werd veroorzaakt.
2. Ingeval van schade veroorzaakt met opzet of door grove schuld van de gebruiker, is de gebruiker slechts aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van de gebruiker voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. De wederpartij is gehouden al die maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn ter voorkoming of beperking van de schade.
4. Indien de gebruiker aansprakelijk is voor door de wederpartij geleden schade, is de schadevergoedingsplicht van de gebruiker te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat door zijn assuradeur in het voorkomende geval wordt uitgekeerd. Ingeval de assuradeur van de gebruiker niet uitkeert of de schade niet onder een door de gebruiker gesloten verzekering valt, is de

- schadevergoedingsplicht van de gebruiker beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de geleverde zaken of de verrichte werkzaamheden.
5. Op straffe van verval van ieder vorderingsrecht, dient de wederpartij de gebruiker uiterlijk binnen 6 maanden nadat hij bekend is geworden met of bekend had kunnen zijn met de door hem geleden schade hiervoor schriftelijk aan te spreken.
 6. In afwijking van lid 5 van dit artikel geldt voor de consument een termijn van 1 jaar.
 7. De gebruiker is nooit aansprakelijk voor schade die te wijten is aan een onvoldoende vlakke (onder)vloer die niet door de gebruiker is aangebracht. De gebruiker zal het onvoldoende vlak zijn van de (onder)vloer melden aan de wederpartij voordat met de werkzaamheden wordt begonnen. De wederpartij is verplicht het herstel uit te (laten) voeren of het risico van schade hierdoor te aanvaarden.
 8. Evenmin is de gebruiker aansprakelijk voor schade ten gevolge van een niet permanent droge (onder)vloer, een van artikel 6 lid 1, sub g van deze algemene voorwaarden afwijkende temperatuur of luchtvochtigheid of ten gevolge van gebleken constructiefouten in het pand.
 9. Indien de gebruiker zijn werkzaamheden of leveringen dient te verrichten aan de hand van door of namens de wederpartij verstrekte documenten, is de gebruiker slechts verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de werkzaamheden of de deugdelijkheid van de geleverde zaken.
 10. Stelt de wederpartij materialen voor verdere verwerking beschikbaar, dan is de gebruiker verantwoordelijk voor een correcte verwerking, echter in geen geval voor de deugdelijkheid van de materialen zelf.
 11. De gebruiker is nooit aansprakelijk voor schade aan het werk als gevolg van door de wederpartij of in opdracht van de wederpartij door derden uitgevoerde werkzaamheden of verrichte leveringen.
 12. De wederpartij kan geen beroep doen op de toepasselijke garantie, noch de gebruiker op andere gronden aansprakelijk stellen indien de schade is ontstaan:
 - a. door ondeskundig gebruik of gebruik in strijd met de bestemming van het geleverde of de door of namens de gebruiker verstrekte (onderhouds)instructies, adviezen, gebruiksaanwijzingen e.d.;
 - b. door ondeskundige bewaring (opslag) van de geleverde zaken of onvoldoende of onjuist onderhoud van het geleverde;
 - c. door fouten of onvolledigheden in de door of namens de wederpartij aan de gebruiker verstrekte of voorgeschreven informatie, documenten of materialen;
 - d. door aanwijzingen of instructies van of namens de wederpartij;
 - e. doordat door of namens de wederpartij reparaties of overige werkzaamheden of bewerkingen aan het geleverde zijn uitgevoerd, zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de gebruiker.
 13. De wederpartij is in de gevallen als opgesomd in lid 12 van dit artikel volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart de gebruiker uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.
 14. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van de gebruiker of diens leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten. Uitsluitend in deze gevallen zal de gebruiker de wederpartij vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden jegens de wederpartij.

Artikel 14: Betaling bij bedrijven onderling

1. De gebruiker heeft altijd het recht (gedeeltelijke) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de wederpartij te verlangen.
2. Betaling moet binnen een vervalttermijn van 30 dagen na de factuurdatum plaatsvinden, tenzij partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de wederpartij niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
3. Indien een factuur na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn niet volledig is betaald of geen automatische incasso heeft kunnen plaatsvinden, is de wederpartij aan de gebruiker een verpagingsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.
4. Indien na aanmaning door de gebruiker betaling alsnog uitblijft, heeft de gebruiker bovendien het recht aan de wederpartij buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen ter hoogte van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 150,00.
5. Bij uitblijven van volledige betaling door de wederpartij, heeft de gebruiker het recht de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring te ontbinden of zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten, totdat de wederpartij alsnog betaald heeft of hiervoor een deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingrecht heeft de gebruiker eveneens indien hij al voordat de wederpartij in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de wederpartij te twijfelen.
6. Door de wederpartij gedane betalingen worden door de gebruiker eerst in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de wederpartij bij betaling schriftelijk vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
7. De wederpartij mag de vorderingen van de gebruiker niet verrekenen met eventuele tegenvorderingen die hij op de gebruiker heeft. Dit geldt eveneens indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

Artikel 15: Betaling bij consumenten

1. De gebruiker heeft altijd het recht (gedeeltelijke) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de consument te verlangen. De gevraagde vooruitbetaling zal maximaal 50% van de overeengekomen prijs bedragen.
2. Betaling vindt contant bij aflevering bestelling plaats. Indien partijen betaling na ontvangst van een factuur zijn overeengekomen, moet betaling binnen een vervalttermijn van 8 dagen na de factuurdatum plaatsvinden, tenzij partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de consument niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
3. Indien een factuur na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn niet volledig is betaald of geen automatische incasso heeft kunnen plaatsvinden, is de consument aan de gebruiker een verpagingsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.
4. Indien na aanmaning door de gebruiker betaling alsnog uitblijft, heeft de gebruiker bovendien het recht aan de consument buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Daarbij zal de gebruiker de consument bij genoemde aanmaning nog minimaal een termijn van 14 dagen geven om alsnog te betalen.

5. De in het vorige lid bedoelde buitengerechtelijke incassokosten bedragen:
 - a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);
 - b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
 - c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
 - d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
 - e. 0,5% van het meerdere van de hoofdsom.Dit alles met een absoluut maximum van € 6.775,00.
6. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten heeft de gebruiker het recht na verloop van 1 jaar de hoofdsom van de vordering te verhogen met de in dat jaar conform lid 3 van dit artikel cumulatief opgebouwde vertragsrente.
7. Bij uitblijven van volledige betaling door de consument, heeft de gebruiker het recht de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling door een schriftelijke verklaring te ontbinden of zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten, totdat de consument alsnog betaald heeft of hiervoor een deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingrecht heeft de gebruiker eveneens indien hij al voordat de consument in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de consument te twijfelen.
8. Door de consument gedane betalingen worden door de gebruiker eerst in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de consument bij de betaling schriftelijk vermeldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 16: Eigendomsvoorbehoud

1. De gebruiker behoudt zich de eigendom van alle krachtens de overeenkomst geleverde en nog te leveren zaken voor tot het tijdstip waarop de wederpartij aan al zijn betalingsverplichtingen jegens de gebruiker heeft voldaan.
2. De in lid 1 bedoelde betalingsverplichtingen bestaan uit het betalen van de koopprijs van alle geleverde en nog te leveren zaken, vermeerderd met vorderingen ter zake van verrichte of nog te verrichten werkzaamheden.
3. Indien het de levering van identieke, niet individualiseerbare zaken betreft, wordt telkens de partij zaken behorend bij de oudste facturen geacht als eerste te zijn verkocht. Het eigendomsvoorbehoud rust derhalve in ieder geval altijd op alle geleverde zaken die zich ten tijde van het inroepen van het eigendomsvoorbehoud nog in de voorraad, winkel en/of inboedel van de wederpartij bevinden.
4. Zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust, mogen door de wederpartij in het kader van de normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht, mits hij ten aanzien van zijn afnemers eveneens een eigendomsvoorbehoud op de geleverde zaken heeft bedongen.
5. Zolang op de geleverde zaken een eigendomsvoorbehoud rust, is de wederpartij niet bevoegd deze zaken op enige wijze te verpanden of in de feitelijke macht van een financier te brengen.
6. De wederpartij is verplicht de gebruiker direct schriftelijk te informeren indien derden pretenderen eigendoms- of overige rechten te hebben op de zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust.
7. De wederpartij is verplicht om de zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust tot het tijdstip waarop hij aan al zijn betalingsverplichtingen jegens de gebruiker heeft voldaan zorgvuldig en als identificeerbaar eigendom van de gebruiker te bewaren.

8. De wederpartij dient zorg te dragen voor een zodanige bedrijfsverzekering of inboedelverzekering, dat de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd te allen tijde zijn meeverzekerd en zal de gebruiker op diens eerste verzoek inzage verlenen in de verzekeringspolis en de bijbehorende premiebetalingbewijzen.
9. Indien de wederpartij handelt in strijd met de bepalingen van dit artikel of de gebruiker een beroep doet op het eigendomsvoorbehoud, komt aan de gebruiker en zijn werknemers het onherroepelijk recht toe het terrein van de wederpartij te betreden en de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken terug te nemen. Een en ander onverminderd het recht van de gebruiker op vergoeding van schade, gederfde winst en rente en het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling, middels een schriftelijke verklaring, te ontbinden.

Artikel 17: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid e.d.

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden, op het tijdstip waarop de wederpartij:
 - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
 - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
 - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
 - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
 - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.
2. De wederpartij is te allen tijde verplicht de curator of bewindvoerder op de hoogte te stellen van de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

Artikel 18: Overmacht

1. Ingeval er sprake is van overmacht aan de zijde van de wederpartij of de gebruiker, is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring, aan de wederpartij te ontbinden of de nakoming van zijn verplichtingen jegens de wederpartij voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder overmacht aan de zijde van de gebruiker wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van de gebruiker, van de door hem ingeschakelde derden of toeleveranciers of overige zwaarwegende redenen aan de zijde van de gebruiker.
3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen binnen de organisatie van de gebruiker en/of van de wederpartij of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, natuurverschijnselen e.d. evenals door weersomstandigheden, wegblokkades, ongeval e.d. ontstane transportmoeilijkheden en leveringsproblemen.
4. Indien de overmachtsituatie intreedt als de overeenkomst reeds ten dele is uitgevoerd, is de wederpartij gehouden zijn verplichtingen jegens de gebruiker tot aan dat moment na te komen.

Artikel 19: Annulering, opschorting

1. Ingeval de wederpartij de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan de gebruiker een door de gebruiker nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze schadevergoeding omvat alle reeds door de gebruiker gemaakte kosten en diens door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst. De gebruiker is gerechtigd voornoemde schadevergoeding te fixeren en - naar zijn keuze en afhankelijk van de reeds verrichte werkzaamheden of leveringen - 20 tot 100% van de overeengekomen prijs bij de wederpartij in rekening te brengen.
2. Indien de wederpartij een geplande afspraak minder dan 24 uur van tevoren afzegt of verzet, is de gebruiker in ieder geval gerechtigd de daarvoor gereserveerde tijd op basis van het overeengekomen of gebruikelijke uurtarief aan de wederpartij in rekening te brengen.
3. De wederpartij is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal de gebruiker vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
4. De gebruiker is gerechtigd alle reeds door de wederpartij betaalde bedragen te verrekenen met de door de wederpartij verschuldigde schadevergoeding.
5. Bij opschorting van de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij is de vergoeding voor alle op dat moment reeds verrichte werkzaamheden of gemaakte kosten direct opeisbaar en is de gebruiker gerechtigd deze bij de wederpartij in rekening te brengen. De gebruiker is bovendien gerechtigd alle gedurende de opschortingperiode te maken of gemaakte kosten evenals de voor de opschortingperiode reeds gereserveerde uren bij de wederpartij in rekening te brengen.
6. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingduur niet kan worden hervat, is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingduur wordt hervat, is de wederpartij gehouden eventuele uit deze hervatting voortvloeiende kosten van de gebruiker te vergoeden.

Artikel 20: Toepasselijk recht/bevoegde rechter

1. Op de tussen de gebruiker en de wederpartij gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar de gebruiker is gevestigd, zij het dat de gebruiker altijd de bevoegdheid behoudt het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de wederpartij is gevestigd.
3. De consument is steeds bevoegd te kiezen voor beslechting van het geschil door de wettelijk bevoegde rechter, mits hij deze keuze tijdig kenbaar maakt aan de gebruiker. Met tijdig wordt hier bedoeld: binnen één maand nadat de gebruiker schriftelijk aan de consument heeft meegedeeld het geschil te willen voorleggen aan de rechter van zijn vestigingsplaats.
4. Indien de wederpartij gevestigd is buiten Nederland, is de gebruiker gerechtigd te handelen conform het bepaalde in lid 2 van dit artikel of - naar zijn keuze - de geschillen aanhangig te maken bij de bevoegde rechter in het land of de staat waar de wederpartij gevestigd is.

Datum: 01-07-2016