

Algemene voorwaarden van:

Jansen Installatietechniek in Duurzaamheid B.V.
Rijnstraat 44
6665 CM Driel

Inschrijfnummer K.v.K.: 98316907

Artikel 1: Toepasselijkheid - definities

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van ons en op al onze overeenkomsten van verkoop en opdracht die wij met u sluiten.
2. Als (een deel van) een bepaling nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing.
3. Bij een afwijking tussen deze algemene voorwaarden en een vertaling hiervan, geldt de Nederlandse tekst.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op na- of deelbestellingen, vervolg- of deelopdrachten.
5. Alle bepalingen in deze algemene voorwaarden zijn zowel geschreven voor onze zakelijke kopers en opdrachtgevers als voor consumenten. Wij gebruiken de term "consument", wanneer een bepaling een afwijking of aanvulling bevat die alleen geldt voor consumenten. Een "**consument**" is: een natuurlijke persoon die handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit. Dit betekent dat u alleen een "consument" bent als u privé zaken doet met ons.
6. Verder gebruiken wij in deze algemene voorwaarden de volgende termen:
 - a. **aanbod**: ieder aanbod van ons, al dan niet in de vorm van een schriftelijke offerte;
 - b. **schriftelijk**: per brief, per e-mail of iedere andere vorm van communicatie die hiermee gelijk gesteld kan worden, zoals WhatsApp-berichten;
 - c. **documenten**: zowel fysieke als digitale documenten, bijvoorbeeld door u of ons te maken of te verstrekken adviezen, berekeningen, schetsen, ontwerpen, (3D-)tekeningen, technische omschrijvingen, rapporten e.d.;
 - d. **informatie**: zowel genoemde documenten als overige (mondelinge) gegevens;
 - e. **opdracht**: een opdracht voor het verrichten van werkzaamheden, zoals installatie-, onderhouds- of reparatiewerkzaamheden of het verhelpen van storingen;
 - f. **zaken**: onze producten op het gebied van badkamers/sanitair, cv-ketels, warmtepompen, kachels etc. Dit betreft zowel de te leveren zaken (zoals sanitair) als de materialen of onderdelen die wij bij de uitvoering van een opdracht (bijvoorbeeld bij onderhoud) gebruiken en aan u leveren.

Artikel 2: Aanbod

1. Tenzij wij in of bij ons aanbod een geldigheidstermijn vermelden, betreft dit een vrijblijvend aanbod. Een vrijblijvend aanbod mogen wij uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van uw aanvaarding nog herroepen.
2. Een samengesteld aanbod verplicht ons niet tot levering van een deel van de aangeboden prestatie of zaken tegen een overeenkomstig deel van de (totale) prijs of vergoeding.
3. Als wij ons aanbod baseren op uw informatie en deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn, of naderhand wijzigt, mogen wij de opgegeven prijzen, tarieven en/of termijnen hieraan aanpassen.
4. Ons aanbod en onze prijzen en tarieven gelden niet automatisch voor nabestellingen of nieuwe opdrachten.
5. Aan u getoonde of verstrekte monsters en modellen, opgaven van kleuren, structuren, afmetingen, capaciteiten, functionaliteiten, afbeeldingen en andere omschrijvingen of (technische) specificaties in

brochures, promotiemateriaal of op onze website zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden alleen ter aanduiding. U kunt hieraan geen rechten ontleen.

6. De verstrekte monsters en modellen blijven ons eigendom. Zodra wij dit vragen, retourneert u deze aan ons. De kosten van retournering zijn voor uw rekening.
7. Als wij kosten maken ten behoeve van ons aanbod (bijvoorbeeld bij het opstellen van een 3D-tekening), mogen wij deze kosten aan u doorberekenen. Wij informeren u dan op voorhand.

Artikel 3: Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat u ons aanbod heeft geaccepteerd (bijvoorbeeld door uw akkoord te geven op onze offerte). Als uw acceptatie afwijkt van het aanbod, komt de overeenkomst pas tot stand nadat wij schriftelijk met de afwijkingen hebben ingestemd.
2. Wij zijn pas gebonden aan:
 - a. een opdracht of bestelling zonder daaraan voorafgaand aanbod;
 - b. mondelinge afspraken;
 - c. aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden of overeenkomst;nadat wij dit schriftelijk aan u hebben bevestigd of zodra wij - zonder uw bezwaar - met de uitvoering van de opdracht, bestelling of afspraken zijn begonnen.
3. Let wel: wij zijn alleen gebonden aan wat wij uitdrukkelijk met u overeenkomen. Dit betekent dat wij alleen gehouden zijn de werkzaamheden en leveringen te verrichten zoals omschreven in het door u geaccepteerde aanbod of zoals wij eventueel op een later tijdstip nog nader met u overeenkomen. In dit kader adviseren wij u ons aanbod altijd goed door te lezen. Heeft u vragen of twijfelt u of iets al dan niet inbegrepen is in dit aanbod? Neem dan contact met ons op. Dit kan onjuiste verwachtingen en/of mogelijke teleurstellingen achteraf aan uw zijde voorkomen.

Artikel 4: Vergoeding - prijzen, tarieven

1. Tenzij wij met u een vaste vergoeding (aanneemsom) overeenkomen voor een opdracht, berekenen wij onze vergoeding op basis van de bestede uren tegen het met u overeengekomen of ons gebruikelijke uurtarief. Bij meningsverschillen over de bestede of in rekening gebrachte uren, is onze urenregistratie bindend, behoudens uw tegenbewijs.
2. Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat wij de hoeveelheid werk niet goed hebben ingeschat, mogen wij een overeengekomen vaste vergoeding verhogen, mits de inschattingsfout ons niet te verwijten valt en wij de opdracht in redelijkheid niet kunnen uitvoeren tegen de overeengekomen vergoeding.
3. Bij spoedopdrachten of als wij overeengekomen werkzaamheden op uw verzoek verrichten buiten onze normale werkdagen, mogen wij aan u een toeslag berekenen. Onze normale werkdagen zijn: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van erkende nationale feestdagen) van 09.00 uur tot 17.00 uur.
4. Onze in een aanbod, prijs- of tarieflijst vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en eventuele kosten, zoals transport- of verzendkosten, voorrijkosten en declaraties van ingeschakelde derden.
5. Tenzij ons aanbod anders vermeldt, is in de vergoeding voor het uitvoeren van de opdracht niet inbegrepen:
 - a. het ontruimen van ruimten en het verplaatsen of verwijderen van meubels of al aanwezig sanitair;
 - b. het vlak maken (egaliseren), schoonmaken of anderszins voor- of nabehandelen van wanden of vloeren, zoals het verwijderen van op tegels achtergebleven cementsluis;
 - c. de kosten van benodigde takels, hijs- of hefwerktuigen.
6. Prijsverlagingen na het sluiten van de overeenkomst door - bijvoorbeeld - kortingsacties geven u geen recht op een prijsvermindering.
7. Als wij na het sluiten van de overeenkomst te maken krijgen met (kost)prijsverhogende omstandigheden, mogen wij de met u overeengekomen prijzen en tarieven hieraan aanpassen.

(Kost)prijsverhogende omstandigheden zijn in ieder geval wijzigingen in wet- en regelgeving, overheidsmaatregelen, valutaschommelingen, wijzigingen in de prijzen van benodigde materialen/onderdelen of wijzigingen in de tarieven van ingeschakelde derden.

8. Bent u een consument en betreft het een prijs- of tariefwijziging binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst? Dan mag u de overeenkomst binnen 5 werkdagen na onze melding van de wijziging ontbinden. Ontbinding geschiedt door een aan ons gerichte schriftelijke verklaring.

Artikel 5: Onderhoud - storingen

1. Tenzij wij anders overeenkomen, moet u bij onze werkzaamheden op het gebied van onderhoud en het verhelpen van storingen altijd rekening houden met de volgende tarieven en kosten:
 - a. voorrijkosten - wij berekenen voorrijkosten ter compensatie van onze reiskosten en reistijd. De hoogte van de voorrijkosten is afhankelijk van de afstand en regio, wij hanteren hiervoor een staffel;
 - b. uurtarief - voor de tijd die wij aan de werkzaamheden besteden berekenen wij ons uurtarief. Let wel: dit uurtarief bent u verschuldigd ongeacht of wij - bijvoorbeeld - een storing in uw cv-ketel kunnen oplossen. Bij storingen kunnen wij op voorhand vaak niet overzien wat er aan de hand is en dus ook niet 1) garanderen dat wij de storing kunnen verhelpen en 2) inschatten hoeveel tijd er gaat zitten in het onderzoeken van en/of verhelpen van de storing. Dit laat onverlet dat u de door ons gemaakte uren moet betalen;
 - c. kosten van materialen en onderdelen - als wij bij onze werkzaamheden materialen of onderdelen moeten vervangen of gebruiken, brengen wij deze materialen en onderdelen bij u in rekening tegen de op dat moment geldende actuele prijzen. De prijzen van materialen en onderdelen kunnen daarbij in de loop van de tijd variëren.
2. Wij bieden voor storingen een storingservice. Let wel: wij proberen u daarbij zo goed mogelijk te helpen, maar dit is geen 24-uurservice. Buiten onze normale werkdagen geldt onze storingservice alleen tijdens de in lid 3 sub b t/m d genoemde werktijden en als wij op dat moment een medewerker beschikbaar hebben die beschikt over de noodzakelijke kennis en deskundigheid voor uw storingsmelding.
3. Voor onze storingservice hanteren wij verschillende uurtarieven bij werkzaamheden tijdens onze normale werkdagen, tijdens de avonden, tijdens het weekend en op erkende nationale feestdagen:
 - a. ons dagtarief geldt van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur;
 - b. ons avondtarief geldt van maandag tot en met vrijdag van 17.00 uur tot 24.00 uur;
 - c. ons weekendtarief geldt op zaterdag en zondag van 09.00 uur tot 24.00 uur;
 - d. ons feestdagtarief geldt tijdens erkende nationale feestdagen van 09.00 uur tot 12.00 uur.

Artikel 6: Inschakelen van derden

Wij mogen leveringen en werkzaamheden door derden laten verrichten.

Artikel 7: Verplichtingen - informatie

1. U zorgt ervoor dat:
 - a. u alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie tijdig aan ons verstrekt;
 - b. u ons vóór aanvang van de werkzaamheden informeert over de ligging van (eigen en in pandige) kabels, leidingen e.d.;
 - c. wij op de overeengekomen datum en tijd toegang krijgen tot de werklocatie;
 - d. de werklocatie in een zodanige staat is dat wij onze werkzaamheden ongehinderd kunnen verrichten en voortzetten;

- e. de werklocatie in ieder geval vrij is van overtollige materialen, puin e.d., opgeschoond is en vrij is van kalk-, cement- en vuilresten en losse delen;
 - f. de werklocatie voldoet aan de hiervoor overeengekomen eisen wat betreft temperatuur, luchtvochtigheid, vocht, vlakheid van de ondervloer of wand e.d. en u (overige) overeengekomen voorbereidende werkzaamheden heeft uitgevoerd;
 - g. door u ingeschakelde derden of (andere) op de werklocatie aanwezige personen ons niet belemmeren of vertraging veroorzaken bij de uitvoering van onze overeenkomst;
 - h. wij tijdig gelegenheid krijgen voor de aanvoer, opslag of afvoer van materialen, onderdelen en hulpmiddelen;
 - i. wij op de werklocatie kosteloos kunnen beschikken over de door ons gewenste aansluitmogelijkheden voor elektriciteit (krachtstroom), gas en water. Verloren arbeidsuren als gevolg van uitval van deze voorzieningen zijn voor uw rekening;
 - j. op de werklocatie voldoende voorzieningen aanwezig zijn voor afval, zoals bouw- en chemisch afval;
 - k. wij onze gereedschappen e.d. op de werklocatie kunnen opslaan of opbergen zonder dat beschadiging of diefstal kan plaatsvinden;
 - l. op de werklocatie kosteloos de door ons of onze onderaannemers in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn.
2. Er kunnen (gevaarlijke) situaties zijn waarbij wij onmiddellijk moeten handelen, bijvoorbeeld bij cv-ketels. Als het (nog) mogelijk is, overleggen wij eerst met u. Is overleg niet (meer) mogelijk, dan stoppen wij onze werkzaamheden of nemen wij passende veiligheidsmaatregelen. Als wij hierbij kosten moeten maken, zijn deze kosten voor uw rekening. Als u wilt dat wij bij dergelijke beslissingen eerst met u overleggen, moet u zorgen dat u tijdens onze werkzaamheden continu aanwezig bent op de werklocatie of telefonisch bereikbaar bent.
 3. U garandeert dat de aan ons verstrekte informatie correct en volledig is en vrijwaart ons voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het onjuist of onvolledig zijn van deze informatie.
 4. Wij houden alle informatie die wij bij het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst van of over u krijgen geheim. Wij geven deze informatie alleen aan derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
 5. Wij verwerken informatie die valt onder de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) conform de AVG en melden eventuele inbreuken op de beveiliging van de informatie ook conform de AVG.
 6. U bent aansprakelijk voor verlies, diefstal en overige schade aan de gereedschappen e.d. die wij tijdens de uitvoering van de overeenkomst bij u hebben opgeslagen. Hieronder valt ook schade door onvolkomenheden, mankementen e.d. op de werklocatie.
 7. Voldoet u niet (tijdig) aan voornoemde verplichtingen of aan uw overige verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden? Dan mogen wij de uitvoering van de overeenkomst opschorten totdat u wel aan uw verplichtingen heeft voldaan. De kosten en overige gevolgen die hieruit voortvloeien (bijvoorbeeld schade) zijn voor uw rekening en risico.
 8. Als u uw verplichtingen niet nakomt en wij niet direct nakoming verlangen, tast dit ons recht niet aan om later alsnog nakoming te vragen.

Artikel 8: Levering - termijnen - voortgang en uitvoering overeenkomst

1. Wij spannen ons in de overeengekomen prestatie of zaken tijdig te leveren, maar overeengekomen termijnen zijn nooit fatale termijnen. Komen wij onze verplichtingen niet (tijdig) na? Dan moet u ons bij schriftelijke ingebrekestelling nog een redelijke termijn gunnen voor nakoming.
2. Als vertraging ontstaat bij de aanvang, voortgang of oplevering van de werkzaamheden of de overeengekomen levering van zaken doordat:
 - a. wij niet tijdig alle noodzakelijke informatie van u ontvangen;
 - b. wij niet tijdig een overeengekomen (vooruit)betaling van u ontvangen;
 - c. sprake is van overige omstandigheden die voor uw rekening en risico komen;

hebben wij recht op een redelijke verlenging van de overeengekomen termijn en op vergoeding van de hiermee gemoeide kosten en schade, zoals eventuele wachturen.

3. Bespoedigen wij de uitvoering van de overeenkomst op uw verzoek? Dan mogen wij de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten aan u doorberekenen.
4. Wij mogen de overeenkomst in delen uitvoeren en iedere deellevering of -prestatie afzonderlijk factureren. Hierbij mogen wij de uitvoering van onderdelen die bij een volgende fase horen opschorten, totdat u de resultaten van de voorgaande fase heeft goedgekeurd. De hieruit voortvloeiende kosten en schade zijn voor uw rekening.
5. Het risico voor te leveren zaken gaat op u over zodra de zaken ons pand of terrein verlaten.
6. Verzending of transport van de zaken is voor uw rekening en risico. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met de verzending of het transport.
7. Bent u een consument? Dan gaat het risico voor de zaken op u over zodra u of een door u aangewezen derde de zaken ontvangt. Wijst u zelf een vervoerder aan? Dan gaat het risico op u over bij ontvangst van de zaken door deze vervoerder. Verzending of transport is voor uw rekening.
8. Bezorgen wij de zaken zelf bij u (bijvoorbeeld omdat wij de bestelde zaken ook voor u installeren)? Dan gaat het risico voor de zaken op u over bij ontvangst van de zaken. Wij kunnen u wel transportkosten berekenen.
9. Wij mogen bestelde zaken en de voor een opdracht aangeschafte materialen of onderdelen voor uw rekening en risico opslaan, wanneer wij de zaken niet op de overeengekomen wijze aan u kunnen leveren of wij de opdracht niet kunnen uitvoeren of afronden en de oorzaak hiervan in uw risicosfeer ligt. Wij geven u een redelijke termijn waarbinnen u ons de gelegenheid geeft alsnog te leveren of de opdracht alsnog uit te voeren of af te ronden.
10. Blijft u na deze redelijke termijn in gebreke met uw (afname-)verplichting? Dan bent u per direct in verzuim. Wij mogen de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - geheel of gedeeltelijk ontbinden en de bestelde zaken en de materialen of onderdelen aan derden verkopen zonder dat wij uw eventuele schade, rente en kosten moeten vergoeden. Ook tast dit ons recht niet aan op vergoeding van onze (opslag-)kosten, schade en winstderving of ons recht alsnog nakoming van u te vragen.
11. Bij de uitvoering van de overeenkomst houden wij rekening met de hiervoor relevante wettelijke voorschriften, vergunningen en (overige) beschikkingen van overheidswege. De kosten voor het naleven hiervan zijn voor uw rekening.
12. Indien aan de orde, wijzen wij u op onvolkomenheden, fouten, gebreken, eventuele problemen e.d. in of bij de door - of namens - u:
 - a. verstrekte informatie;
 - b. voorgeschreven of gewenste technieken, werkwijzen e.d.;
 - c. gegeven aanwijzingen;
 - d. voorgeschreven materialen, onderdelen e.d.;voor zover deze onvolkomenheden, fouten, gebreken, problemen e.d. relevant zijn voor onze prestatie en wij hiermee bekend zijn of redelijkerwijs kunnen zijn.
13. Wij informeren u ook over de gevolgen voor overeengekomen prijzen, tarieven en termijnen:
 - a. bij door u gewenste wijzigingen in een bestelling of opdracht;
 - b. als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat wij deze - door onvoorziene omstandigheden - niet op de overeengekomen wijze kunnen uitvoeren. Wij overleggen met u over een mogelijke gewijzigde uitvoering. Maken voornoemde omstandigheden de uitvoering onmogelijk? Dan hebben wij in ieder geval recht op volledige vergoeding van de al verrichte werkzaamheden en leveringen en de door ons gemaakte kosten.
14. U controleert ieder conceptdocument dat wij aan u voorleggen en geeft zo spoedig mogelijk uw reactie hierop. Indien nodig, passen wij het concept aan en leggen dit nogmaals ter goedkeuring aan u voor. Wij kunnen u daarbij vragen hiervoor schriftelijk uw akkoord te geven. Als wij goedgekeurde documenten

nog moeten wijzigen, geldt dit als meerwerk en mogen wij de hieruit voortvloeiende meerkosten aan u doorberekenen.

Artikel 9: Tegels

1. Bij levering van tegels bedoelen wij met een “vierkante meter tegels”: het door de fabrikant of onze leverancier aangegeven aantal tegels per vierkante meter.
2. Bij natuurstenen tegels moet u per vierkante meter rekening houden met een snijverlies van ongeveer 10%. Dit betekent dat u ca. 110% natuursteen nodig heeft voor een oppervlakte van 100%.
3. Monsters van natuursteen of keramiek zijn alleen ter aanduiding. Geen klachten zijn mogelijk over onderlinge kleur- en structuurverschillen.
4. Bij de levering van kwartsiet, leisteen en vergelijkbare steensoorten moet u rekening houden met een afwijking in dikte - naar boven en naar beneden - van maximaal 50% door de natuurlijk gespleten vlakken van deze steensoorten.
5. Vakkundig in geleverd natuursteen aangebracht lijm-, kram-, of stopwerk is toelaatbaar als de aard van het geleverd natuursteen dit noodzakelijk maakt.
6. Haarscheuren in geglaazuurde tegels ontstaan door spanningsverschillen en zijn inherent aan de aard van deze tegels. Fabrikanten en/of leveranciers van geglaazuurde tegels geven in beginsel geen garanties op dit gebied, zodat geen klachten mogelijk zijn over dergelijke haarscheuren.
7. Tegels kunnen altijd - in de branche geaccepteerde - kleine, onderlinge afwijkingen vertonen wat betreft opgegeven gewichten, afmetingen, kleuren, nuances, structuren e.d. Dit zijn geen tekortkomingen aan onze zijde en hierover zijn geen klachten mogelijk.

Artikel 10: Meer- en minderwerk

1. Meerwerk betreft in ieder geval alle op uw verzoek of noodzakelijkerwijs uit de uitvoering van de overeenkomst voortkomende extra werkzaamheden en leveringen die niet zijn opgenomen in het aanbod of de opdracht.
2. Wij komen meer- en minderwerk schriftelijk met u overeen. Wij zijn pas gebonden aan mondelinge afspraken nadat wij deze schriftelijk aan u hebben bevestigd of zodra wij - zonder uw bezwaar - met de uitvoering hiervan zijn begonnen.
3. Verrekening van meer- en minderwerk is in ieder geval aan de orde bij:
 - a. wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht;
 - b. onvoorziene kostenverhogingen of -verlagingen en afwijkingen van verrekenbare of geschatte hoeveelheden, aantallen e.d.
4. Tenzij wij anders overeenkomen, verrekenen wij meer- en minderwerk bij de eindafrekening met u. Als daarbij het saldo van het minderwerk dat van het meerwerk overtreft, mogen wij bij de eindafrekening 10% van het verschil van de saldi bij u in rekening brengen. Dit geldt niet als het minderwerk op ons verzoek is.

Artikel 11: Goedkeuring - oplevering

1. Wij informeren u wanneer wij de overeengekomen werkzaamheden hebben afgerond en de ruimte (weer) gebruiksklaar is of de cv-ketel, de installatie e.d. (weer) gebruiksklaar is.
2. De werkzaamheden zijn conform de overeenkomst opgeleverd, op het moment dat u het resultaat hiervan en/of de ruimte heeft gecontroleerd en de opleverstaat of (werk-)bon voor goedkeuring heeft getekend.
3. U wordt geacht ook uw goedkeuring te hebben gegeven als:
 - a. wij geen opleverstaat of (werk-)bon hebben verstrekt en u niet binnen 5 werkdagen na de in lid 1 bedoelde mededeling klachten heeft geuit;

- b. u de ruimte, de cv-ketel e.d. voor het verstrijken van voornoemde termijn al (weer) in gebruik heeft genomen;
 - c. of u onze bijbehorende factuur betaald heeft.
4. Schakelt u derden in voor werkzaamheden die van invloed (kunnen) zijn op een behoorlijk gebruik van de ruimte, de cv-ketel e.d.? Dan is dit geen reden voor een latere goedkeuring of een afkeuring van ons werk als deze werkzaamheden nog niet zijn verricht of beëindigd bij voltooiing van ons werk.
 5. Constateert u na de oplevering nog gebreken, onvolkomenheden e.d.? Dan gelden hiervoor de bepalingen van het klachtartikel.

Artikel 12: Klachten

1. U controleert de geleverde zaken direct na ontvangst en meldt eventuele zichtbare gebreken, beschadigingen, fouten, afwijkingen in aantallen, kleuren, uitvoering e.d. op de vrachtbrief of begeleidende bon. Bij gebreke van een vrachtbrief of begeleidende bon meldt u deze klachten binnen 2 werkdagen na ontvangst schriftelijk aan ons. Meldt u deze klachten niet tijdig? Dan worden de zaken geacht in goede staat door u te zijn ontvangen en conform de overeenkomst te zijn geleverd.
2. Overige klachten over de geleverde zaken meldt u direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen de toepasselijke garantietermijn - schriftelijk aan ons. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor uw risico.
3. Klachten over verrichte werkzaamheden die zich voordoen na de oplevering meldt u ook direct na ontdekking - maar uiterlijk binnen de hiervoor overeengekomen termijn - schriftelijk aan ons. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor uw risico. Komen wij geen termijn overeen? Dan geldt een termijn van 3 maanden na oplevering.
4. Meldt u een klacht niet tijdig? Dan kunt u geen beroep doen op een overeengekomen garantie.
5. Klachten schorten uw betalingsverplichting niet op.
6. Het vorige lid geldt niet voor consumenten.
7. U stelt ons in staat de klacht te onderzoeken en geeft ons alle hiervoor relevante informatie, bijvoorbeeld foto's van de door u geconstateerde feiten. Is voor het onderzoek retourzending noodzakelijk of moeten wij de klacht ter plaatse onderzoeken? Dan is dit voor uw rekening, tenzij uw klacht achteraf gegrond blijkt te zijn. U draagt altijd het transportrisico.
8. Retourzending vindt altijd in overleg plaats, op een door ons te bepalen wijze en - indien mogelijk - in de originele verpakking of emballage.
9. Geen klachten zijn mogelijk over:
 - a. onvolkomenheden (zoals verschillen in kleur, nuance of structuur) in - of eigenschappen van - zaken, die inherent zijn aan de aard van de materialen waaruit de zaken vervaardigd zijn. Hetzelfde geldt voor onvolkomenheden die zich voordoen bij werkzaamheden met voornoemde zaken;
 - b. in de branche geaccepteerde kleine - al dan niet onderlinge - afwijkingen wat betreft opgegeven gewichten, afmetingen, kleuren, nuances, structuren, capaciteiten, eigenschappen e.d.;
 - c. fouten in al goedgekeurde documenten;
 - d. zaken die na ontvangst door u zijn gewijzigd of be- of verwerkt.

Artikel 13: Garanties

1. Wij voeren de overeengekomen leveringen en werkzaamheden naar behoren en conform de in onze branche geldende normen uit, maar geven geen verdere garantie dan wij uitdrukkelijk met u overeenkomen.
2. Wij staan gedurende de garantietermijn in voor de gebruikelijke kwaliteit en deugdelijkheid van het (op)geleverde.
3. Bij het gebruik van voor een opdracht benodigde materialen en onderdelen baseren wij ons mede op informatie van de fabrikant of onze leverancier over de eigenschappen hiervan. Geeft de fabrikant of

leverancier voor deze materialen of onderdelen, of voor de (overige) geleverde zaken een garantie? Dan geldt deze garantie op dezelfde wijze tussen ons. Wat betekent dit? Wij kopen onze producten in bij de leverancier. Is er iets niet goed met het product? Dan kunnen wij binnen de door de leverancier gegeven garanties en garantietermijn bij hem aankloppen met de klacht. Soms verwijst de leverancier ons vervolgens nog weer door naar zijn fabrikant of naar de garanties die de fabrikant aan hem gaf. Gezien het voorgaande bieden wij u altijd (in alle redelijkheid) alleen de garanties en garantietermijn die wij van onze leverancier of van de fabrikant krijgen. Wij informeren u hierover.

4. Vanwege de omloopsnelheid van het assortiment en de snelheid waarmee dit assortiment verandert, kunnen wij niet garanderen dat wij nabestelde zaken nog kunnen leveren noch dat deze zaken qua kleur, uitvoering e.d. gelijk zijn aan de vorige levering(en).
5. Wilt u de zaken gebruiken voor een ander doel dan het gebruikelijke doel of op een andere wijze laten verwerken, installeren e.d. dan op de gebruikelijke wijze? Dan garanderen wij alleen dat de zaken hiervoor geschikt zijn als wij dat schriftelijk aan u bevestigen.
6. U kunt geen beroep doen op de garantie zolang u de voor de zaken en/of werkzaamheden overeengekomen prijs of vergoeding nog niet heeft voldaan.
7. Het vorige lid geldt niet voor consumenten.
8. Beroept u zich terecht op een overeengekomen garantie? Dan hebben wij de keuze uit kosteloos herstel of kosteloze vervanging van de zaken, het alsnog - kosteloos en op de juiste wijze - uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden dan wel een terugbetaling van of korting op de overeengekomen prijs of vergoeding. Dit alles binnen de grenzen van de in lid 3 omschreven garanties. Als sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het aansprakelijkheidsartikel.
9. Bent u een consument? Dan mag u altijd kiezen voor kosteloos herstel of kosteloze vervanging van de zaken of het alsnog - kosteloos en op de juiste wijze - uitvoeren van de werkzaamheden, tenzij dit in redelijkheid niet van ons kan worden gevraagd. In dit laatste geval mag u de overeenkomst - door een aan ons gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of een korting op de overeengekomen prijs of vergoeding vragen. Ook bij consumenten gelden verder de grenzen van de in lid 3 omschreven garanties.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

1. Buiten de uitdrukkelijk met u overeengekomen of door ons gegeven garanties en gegarandeerde resultaten of kwaliteitseisen aanvaarden wij geen enkele aansprakelijkheid.
2. Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en geleden verlies, vertragingsschade, personen- of letselschade, verhuis-, verblijfs- en herinrichtingskosten is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. U neemt alle noodzakelijke maatregelen om de schade te voorkomen of beperken.
4. Als wij aansprakelijk zijn, is onze schadevergoedingsplicht altijd beperkt tot maximaal het bedrag dat onze verzekeraar in het voorkomende geval uitkeert. Komt het niet tot een uitkering of valt de schade niet onder een door ons gesloten verzekering? Dan is onze schadevergoedingsplicht beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de geleverde zaken en/of de verrichte werkzaamheden.
5. Al uw aanspraken op een vergoeding van geleden schade verjaren in ieder geval 6 maanden nadat u bekend bent met - of had kunnen zijn met - de door u geleden schade en ons dus hiervoor had kunnen aanspreken.
6. In afwijking van het vorige lid geldt voor consumenten een termijn van 1 jaar.
7. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door:
 - a. werking in - of vochtwerking vanuit - de ondergrond of wand;
 - b. een te lage of te hoge luchtvochtigheid;
 - c. een onvoldoende vlakke (onder)vloer of wand die niet door ons is aangebracht of bewerkt. Indien mogelijk, melden wij dit voordat wij met onze werkzaamheden beginnen. Tenzij u dit herstelt of laat herstellen, aanvaardt u het risico op schade;

- d. een combinatie van voornoemde factoren.
- 8. Als wij onze werkzaamheden of leveringen verrichten aan de hand van door of namens u verstrekte informatie - zoals door u zelf uitgevoerde berekeningen, metingen e.d. -, zijn wij niet verantwoordelijk voor de inhoud, juistheid en volledigheid van deze informatie.
- 9. Wij verwerken (plaatsen, installeren e.d.) in beginsel alleen onze eigen producten. Stelt u - bij wijze van uitzondering - toch materialen of onderdelen van derden beschikbaar die wij voor u verwerken, bijvoorbeeld tegels die wij voor u leggen? Dan zijn wij verantwoordelijk voor een correcte verwerking, maar nooit voor de deugdelijkheid van deze materialen of onderdelen.
- 10. Wij zijn nooit aansprakelijk voor (schade aan het werk, aan de vloer of wand als gevolg van) werkzaamheden of leveringen die u - of een derde namens u - heeft uitgevoerd.
- 11. Wij zijn niet aansprakelijk - en u kunt geen beroep doen op de toepasselijke garantie - als de schade ontstaat door:
 - a. uw ondeskundig gebruik, gebruik in strijd met het doel van het (op)geleverde of gebruik in strijd met de door of namens ons verstrekte instructies, adviezen, gebruiksaanwijzingen e.d.;
 - b. uw ondeskundige bewaring (opslag) van de zaken;
 - c. ondeskundig of onvoldoende onderhoud van de geleverde zaken door u of door een - door u ingeschakelde - derde;
 - d. gebreken, defecten e.d. in de bestaande (al aanwezige) installatie of in het pand;
 - e. noodreparaties;
 - f. gebruikelijke slijtage;
 - g. fouten, onvolledigheden, gebreken e.d. in de door of namens u aan ons verstrekte of voorgeschreven informatie (zoals in uw eigen berekeningen), materialen of onderdelen;
 - h. uw aanwijzingen of instructies;
 - i. of als gevolg van een keuze van u die afwijkt van ons advies of wat gebruikelijk is;
 - j. of doordat u - of een derde namens u - (reparatie-)werkzaamheden, wijzigingen of bewerkingen aan het (op)geleverde heeft uitgevoerd.
- 12. Wij zijn ook niet aansprakelijk - en u kunt geen beroep doen op de toepasselijke garantie - als u ons niet altijd eerst de kans geeft om binnen een redelijke termijn uw klacht op te lossen, voordat u een derde inschakelt of (bijvoorbeeld) zelf herstel- of reparatiewerkzaamheden verricht.
- 13. In deze - in de leden 11 en 12 genoemde - situaties bent u volledig aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart u ons voor aanspraken van derden.
- 14. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan onze opzet of bewuste roekeloosheid of als de beperkingen in strijd zijn met dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen. Alleen in deze gevallen vrijwaren wij u voor aanspraken van derden.

Artikel 15: Betaling

- 1. Wij mogen altijd een (gedeeltelijke) vooruitbetaling of andere zekerheid voor betaling aan u vragen. Tenzij wij anders overeenkomen, factureren wij - en betaalt u - als volgt:
 - a. 50% van de overeengekomen vergoeding direct bij opdracht;
 - b. de volgende 25% bij aanvang van onze werkzaamheden;
 - c. de resterende 25% (en eventuele meerkosten/meerwerk) bij oplevering.
- 2. In alle overige situaties betaalt u binnen een vervalt termijn van 8 dagen na de factuurdatum. De juistheid van de factuur staat vast als u niet binnen deze betaaltermijn bezwaar maakt.
- 3. Heeft u niet (volledig) betaald binnen de betaaltermijn? Dan bent u aan ons de actuele wettelijke handelsrente (conform artikel 6:119a van het Burgerlijk Wetboek) verschuldigd.
- 4. Bij consumenten berekenen wij de actuele wettelijke rente voor consumenten (conform artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek).
- 5. Als uw betaling na aanmaning alsnog uitblijft, mogen wij u bovendien buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen ter hoogte van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 40,00.

6. Aan consumenten geven wij bij aanmaning minimaal een termijn van 14 dagen na ontvangst van deze aanmaning om alsnog te betalen. Blijft betaling opnieuw uit, dan zijn de buitengerechtelijke incassokosten voor de consument:
 - 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.
7. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten mogen wij de hoofdsom van de vordering na verloop van 1 jaar verhogen met de in dat jaar opgebouwde vertragingsrente.
8. Blijft uw betaling uit? Dan mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of onze verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, totdat u alsnog betaalt of ons hiervoor een deugdelijke zekerheid geeft. Wij hebben dit opschortingsrecht al voordat u in verzuim bent met uw betaling, als wij dan al gegronde redenen hebben om aan uw kredietwaardigheid te twijfelen.
9. Ontvangen betalingen brengen wij eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en hierna op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij u bij de betaling schriftelijk meldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
10. U mag onze vorderingen niet verrekenen met tegenvorderingen die u op ons meent te hebben. Dit geldt ook indien u (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
11. Het vorige lid geldt niet voor consumenten.

Artikel 16: Eigendomsvoorbehoud

1. Alle zaken die wij aan u leveren, blijven ons eigendom totdat u aan al uw betalingsverplichtingen heeft voldaan.
2. Deze betalingsverplichtingen betreffen niet alleen de koopprijs van de zaken, maar ook onze vorderingen:
 - a. voor verrichte werkzaamheden die met de levering verband houden;
 - b. wegens een toerekenbare tekortkoming van u, zoals een schadevergoeding, buitengerechtelijke incassokosten, rente en eventuele boetes.
3. Als wij identieke, niet-individualiseerbare zaken aan u leveren (bijvoorbeeld meerdere partijen van hetzelfde product), wordt steeds de partij zaken die hoort bij de oudste factuur of facturen geacht als eerste door u te zijn verkocht of gebruikt. Dit betekent dat het eigendomsvoorbehoud in ieder geval altijd rust op alle geleverde zaken die nog (ongebruikt) in uw voorraad of pand aanwezig zijn op het moment dat wij een beroep doen op ons eigendomsvoorbehoud.
4. U mag zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust niet verpanden of in de feitelijke macht van een financier brengen.
5. U informeert ons direct, als derden stellen dat zij eigendoms- of andere rechten hebben op de zaken.
6. Zolang u over de zaken beschikt, bewaart u deze zorgvuldig en als ons identificeerbaar eigendom.
7. U zorgt voor een zodanige bedrijfs- of inboedelverzekering, dat de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken zijn meeverzekerd. U geeft ons op ons verzoek inzage in de verzekeringspolis en bijbehorende premiebetalingbewijzen.
8. Handelt u in strijd met dit artikel of doen wij om een andere reden een beroep op ons eigendomsvoorbehoud? Dan mogen wij of onze werknemers uw terrein betreden en de zaken terugnemen. Dit tast onze rechten op het - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden van de overeenkomst of een vergoeding van onze schade, gederfde winst en rente niet aan.

Artikel 17: Intellectuele eigendomsrechten

1. Tenzij wij anders overeenkomen, zijn wij de rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op of voortkomen uit de door ons geleverde of vervaardigde zaken en documenten. Alleen wij mogen deze rechten uitoefenen.
2. Dit betekent - onder meer -, dat u de door ons geleverde en/of vervaardigde:
 - a. documenten (waaronder onze offertes en 3D-tekeningen) niet mag gebruiken buiten de context van de overeenkomst, niet mag vermenigvuldigen, niet mag gebruiken voor het ontvangen van prijsopgaven van derden en ook anderszins niet aan derden mag geven en derden hierin geen inzage mag geven;
 - b. zaken of onderdelen hiervan niet mag namaken, wijzigen, reproduceren e.d.; zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.
3. Verstrekt u documenten of bestanden aan ons? Dan garandeert u dat deze documenten of bestanden geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden. U bent aansprakelijk voor schade die wij door dergelijke inbreuken lijden en vrijwaart ons voor aanspraken van deze derden.

Artikel 18: Faillissement - beschikkingsonbevoegdheid e.d.

1. Wij mogen de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden wanneer u:
 - a. in staat van faillissement wordt verklaard of hiervoor een aanvraag is gedaan;
 - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
 - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
 - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
 - e. op andere wijze de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (delen van) uw vermogen verliest.
2. U informeert de curator of bewindvoerder altijd over de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

Artikel 19: Overmacht

1. Als wij jegens u tekortschieten in het nakomen van onze contractuele verplichtingen, kan ons dit niet worden toegerekend als sprake is van overmacht.
2. In de volgende omstandigheden is in ieder geval sprake van overmacht aan onze zijde:
 - a. oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen of dreiging van deze of vergelijkbare omstandigheden;
 - b. verstoring van de bij het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen;
 - c. bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, uitval van elektriciteit, internet- of telefoonverbindingen, cybercriminaliteit, stakingen, (maatregelen in verband met) epidemie of pandemie, natuurverschijnselen, (natuur)rampen e.d.;
 - d. storingen in of problemen bij (de functionaliteiten van) de geleverde zaken of installatie of problemen bij onze werkzaamheden door brand, blikseminslag, bevriezing, uitval van of storingen in het gas- of elektriciteitsnetwerk;
 - e. door weersomstandigheden, wegblokkades, ongeval, import- en export belemmerende maatregelen, een (tijdelijk) gebrek aan de benodigde materialen of onderdelen e.d. ontstane transportmoeilijkheden en (op)leveringsproblemen.
3. Bij overmacht mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of onze werkzaamheden en leveringen aanpassen of voor een redelijke termijn opschorten. Wij hoeven dan geen schadevergoeding aan u te betalen.

4. Treedt de overmachtssituatie in nadat wij de overeenkomst al gedeeltelijk hebben uitgevoerd? Dan hebben wij wel recht op vergoeding van al uitgevoerde werkzaamheden en leveringen.

Artikel 20: Annulering - opschorting

1. Als u de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering annuleert, mogen wij aan u een gefixeerde schadevergoeding berekenen voor:
 - a. alle gemaakte kosten (zoals al ingekochte materialen en onderdelen);
 - b. onze door de annulering geleden schade inclusief de gederfde winst.Afhankelijk van al verrichte werkzaamheden en leveringen en de gemaakte kosten is deze schadevergoeding 20 tot 100% van de overeengekomen (totale) prijs of vergoeding.
2. Als u een geplande afspraak minder dan 24 uur van tevoren afzegt of verzet, of niet aanwezig bent op het afgesproken tijdstip, mogen wij de daarvoor gereserveerde tijd bij u in rekening brengen.
3. U vrijwaart ons voor aanspraken van derden die uit de annulering voortvloeien.
4. Wij mogen de verschuldigde schadevergoeding verrekenen met alle door u betaalde bedragen en uw eventuele tegenvorderingen.
5. Vraagt u ons de uitvoering van de overeenkomst op te schorten? Dan mogen wij de vergoeding voor alle verrichte werkzaamheden en leveringen per direct opeisen en bij u in rekening brengen. Dit geldt ook voor gemaakte kosten, kosten voortvloeiend uit de opschorting en uren die wij of door ons ingeschakelde derden op dat moment al hebben gereserveerd voor de opschortingsperiode.
6. Kosten die wij maken voor het hervatten van de werkzaamheden of de leveringen zijn ook voor uw rekening. Kunnen wij de uitvoering van de overeenkomst na de opschorting niet hervatten? Dan mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden.

Artikel 21: Toepasselijk recht - bevoegde rechter

1. Op onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) sluiten wij uit.
3. Wij leggen geschillen voor aan de rechter die bevoegd is in onze vestigingsplaats. Daarnaast behouden wij ook altijd het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in uw vestigings- of woonplaats.
4. Als consument mag u altijd kiezen voor de wettelijk bevoegde rechter, ook als wij voor een andere rechter kiezen. U informeert ons dan binnen een maand na ontvangst van dagvaarding over uw keuze.
5. Als u gevestigd of woonachtig bent buiten Nederland, mogen wij het geschil ook voorleggen aan de bevoegde rechter in het land of de staat waar u gevestigd bent of woont.

Datum: 13 januari 2026