

Vloeren Outlet Nederland B.V. ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze voorwaarden zijn van toepassing op aankopen gedaan vanaf 01-01-2020

* Aan de tekst op deze pagina kunnen geen rechten en plichten worden ontleend.

ARTIKEL 1 • Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

De ondernemer: Vloeren Outlet Nederland B.V. en de handelsnaam Vloeren Outlet Milan, die met de afnemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan, vanaf nu genoemd *De Ondernemer*;

De afnemer: de koper/opdrachtgever of degene die met de ondernemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan, te weten *de zakelijke afnemer of de consument*;

De zakelijke afnemer: de afnemer die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;

De consument: de afnemer die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;

Aflevering: de feitelijke aanbidding van de gekochte producten en/of half gereede producten aan de afnemer;

Op levering: het gebruiksklaar, zoals afgesproken, ter beschikking stellen van de producten en/of het werk;

Overeenkomst op Afstand: de overeenkomst met een consument waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1e BW, zoals bijv. webwinkel of postorder;

Buiten de Verkoopruimte Gesloten Overeenkomst: een overeenkomst die met een consument gesloten wordt anders dan in de verkoopruimte van de ondernemer, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1f BW (bijvoorbeeld bij consumenten thuis, op sommige beurzen of op straat);

Aanbetaling: de door afnemer bij het sluiten van de overeenkomst verrichte betaling van een deel van de overeengekomen prijs;

Vloer: ondervloer en/of tussenvloer en/of vloer bedekkend materiaal;
Ondervloer: de bestaande ondergrond waarop het werk moet worden uitgevoerd;

Tussenvloer: het materiaal dat wordt aangebracht tussen de ondervloer en het vloer bedekkend materiaal, niet zijnde reparatiemateriaal van de ondervloer.

Monteren (plaatsen): het in elkaar zetten en stellen van het product dan wel onderdelen daarvan;

Overige werkzaamheden: sloop- en verbouwingswerkzaamheden, het egaliseren van vloeren en muren en het verwerken van tegels;

Geschillenbeslechter: de onafhankelijke instantie die geschillen behandelt.

ARTIKEL 2 • Geldigheid

Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing in de situatie van een transactie tussen:

- De Ondernemer en met een zowel in Nederland als daarbuiten gevestigde Afnemer.

ARTIKEL 3 • Intellectueel eigendom

1. De ondernemer behoudt zich het intellectuele eigendom voor op o.a. verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, monsters, stalen en modellen. Als de ondernemer dat vraagt, moet de afnemer ze direct teruggeven. Als de ondernemer daarnaast nog andere wettelijke rechten heeft, kan hij die opeisen.

2. Afnemer mag aanduidingen over rechten van intellectueel eigendom op/in de door ondernemer geleverde of ter beschikking gestelde prestaties niet verwijderen of wijzigen.

3. Afnemer mag materiaal van de ondernemer waarop intellectuele eigendomsrechten rusten niet vervelvoudigen, openbaar maken, exploiteren of tentoonstellen zonder toestemming van de ondernemer.

ARTIKEL 4 • Offerte

1. Alle offertes zijn tot en met 14 dagen na offertedatum geldig, tenzij uit de offerte anders blijkt. Zij zijn gebaseerd op de door de afnemer verstrekte gegevens, tekeningen en daaraan ontleende maten en eventueel door de ondernemer gedane metingen. De afnemer moet daarbij de ondernemer informeren over feiten en/of omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst kunnen beïnvloeden, voor zover van belang bij het maken van de offerte (zie ook artikel 7 en 8). Bij vloeren houdt de ondernemer bij het meten van de oppervlakten de grootste lengte- en breedtematen aan, daarbij rekening houdend met snijverlies en met de verpakkingseenheden zoals die bij leveranciers besteld moeten worden (pakken laminaat, volledige lengte plinten e.d.). Ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, opgaven van maten en gewichten en stalen en modellen afkomstig van de ondernemer zijn zo nauwkeurig mogelijk.

2. De offerte vermeldt een volledige omschrijving van de te leveren producten en te verrichten werkzaamheden, de totale (koop)prijs, de levertijd, de betalingscondities.

Bij bestelling 'op afroep' bevat de offerte een uitleg daarover en informatie over de levertijd na afroep, zoals genoemd in artikel 6 lid 6. De offerte geeft de prijs van de materialen en de manier waarop de prijs voor het uit te voeren werk wordt berekend.

Er zijn twee manieren: aanneemsom of regie.

a. Bij aanneemsom spreken partijen een vast bedrag af waarvoor het werk zal worden uitgevoerd;

b. Bij regie geeft de ondernemer nauwkeurig op wat de prijs bepaalt (bijv. uurtarief en prijzen van de benodigde materialen). De ondernemer kan op verzoek van de afnemer een richtprijs geven, dat is een schatting van de totale kosten. De offerte vermeldt als er sprake is van bijkomende kosten zoals vracht-, leverings-, betaal- of portokosten.

3. De werkzaamheden die niet genoemd zijn in de offerte vallen niet onder de afgesproken prijs. Als de afnemer deze wel verlangt, kan dit prijsverhogend werken (zie ook artikel 13).

4. De afnemer moet ervoor zorgen dat de ondernemer de werkzaamheden goed kan uitvoeren.

5. Als de afnemer de offerte niet accepteert, mag de ondernemer de kosten van het opstellen van de offerte in rekening brengen, maar alleen als de afnemer bij of voor het aanvragen van de offerte aantoonbaar is geweest op de (hoogte van de) kosten. De afnemer wordt eigenaar van de offerte en eventuele tekeningen bij betaling van offertekosten. Het intellectueel eigendom blijft bij de ondernemer.

ARTIKEL 5 • Overeenkomst (voor overeenkomsten buiten de verkoopruimte of op afstand: zie artikel 18)

Aanbetaling

1. De ondernemer mag bij het aangaan van een overeenkomst met een consument een aanbetaling vragen. Bij een zakelijke afnemer (niet consument) gelden geen maximum percentages. Bij een consument is de hoogte van het maximum percentage afhankelijk van het product, mits de consument in overleg besluit om een ander bedrag aan te betalen.

2. De maximale aanbetaling voor consumenten is 50%, behalve bij onderstaande producten waarvoor 35% het maximum is: a. parket, vloerplanken van massief hout, marmoleum, PVC, traprenovatie, natuurstenen-, grind-, (grind)tegel-, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.

3. Op de aanbetalingspercentages genoemd in lid 2 is de aanbetalingsregeling van artikel 19 van toepassing. Dit geldt niet bij een overeenkomst op afstand.

4. Bij een overeenkomst op afstand gelden geen maximale aanbetalingspercentages, behoudens de wettelijke beperkingen zoals omschreven in artikel 11 lid 2.

Prijswijziging

5. Prijsverhogingen kunnen aan zakelijke afnemers worden doorberekend.

6. Voor prijsverhogingen bij consumenten, optredend na het sluiten van de overeenkomst maar voor levering, geldt: • Prijsverhogingen door BTW-verhogingen en andere wettelijke maatregelen kunnen altijd worden doorberekend. • Andere prijsverhogingen binnen 1 maand na het sluiten van de overeenkomst mogen niet worden doorberekend.

• Andere prijsverhogingen na 1 maand na het sluiten van de overeenkomst mogen alleen worden doorberekend als dit is afgesproken. De ondernemer vermeldt daarbij waarom een prijsverhoging kan worden doorgevoerd en of de consument daarna wel of niet kosteloos kan ontbinden.

7. Prijsverlagingen na het sluiten van de overeenkomst door bijv. opruimingen, opheffingsuitverkoop, acties of korting op showroommodellen geven de afnemer geen recht op prijsvermindering.

Eigendomsvoorbehoud

8. De ondernemer blijft eigenaar van de gekochte producten tot de afnemer de prijs (en eventuele bijkomende kosten) volledig heeft voldaan. De afnemer is verplicht de producten zorgvuldig te behandelen. Hij mag de producten niet in gebruik nemen, aan derden afstaan of in onderpand geven, belenen, of (laten) verwijderen uit de ruimte waar ze geleverd zijn, totdat het verschuldigde bedrag is betaald.

9. De ondernemer mag zonder ingebrekestelling de overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk ontbinden bij faillissement, surseance van betaling of wettelijke schuldsanering van de afnemer.

Zekerheidstelling bij zakelijke afnemers

10. Bij een overeenkomst met een zakelijke afnemer mag de ondernemer voldoende zekerheid vragen voor het nakomen van de betalingsverplichting voordat hij de overeenkomst uitvoert of daarmee verder gaat. **Schadevergoeding bij zakelijke afnemers**

11. De ondernemer hoeft nooit andere schadevergoeding te betalen aan een zakelijke afnemer dan in deze voorwaarden uitdrukkelijk is geregeld. Hij hoeft andere directe of indirecte schade, waaronder begrepen schade van derden, winstderving en dergelijke, niet te vergoeden.

Voorrijkosten

12. De ondernemer mag voorrijkosten rekenen als dit bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Als vervoer niet is inbegrepen in de overeenkomst, mag de ondernemer altijd voorrijkosten rekenen, behalve bij non-conformiteit.

ARTIKEL 6 • Levertijd

1. De levertijd is de afgesproken tijd waarbinnen het werk moet zijn verricht of de producten moeten zijn geleverd. De levertijd is vast tenzij in de overeenkomst een vermoedelijke levertijd staat. Als geen levertijd is afgesproken, dan geldt bij een consumentenkoop een vaste levertijd van 30 dagen.

2. Als de vermoedelijke levertijd niet wordt gehaald, wordt de ondernemer een extra termijn gegund om alsnog te leveren. De extra termijn is maximaal een maand maar nooit langer dan de oorspronkelijke levertijd. Eventuele prijsverhoging binnen deze termijn mogen niet worden doorberekend.

3. Bij overschrijding van de extra termijn of de vast afgesproken levertijd mag de afnemer de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst ontbinden.

4. Bij overschrijding van de vermoedelijke of vast afgesproken levertijd is de ondernemer bij een overeenkomst met een zakelijke afnemer niet aansprakelijk voor enige vorm van gevolgschade.

5. Bij een overeenkomst met een consument moet de ondernemer die schade vergoeden die verband houdt met de overschrijding van de extra termijn (zie artikel 6 lid 2) en die mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade hem kan worden toegerekend. De consument moet de schade zo veel mogelijk beperken.

6. Als er is afgesproken dat er na de mededeling van de consument besteld wordt door de ondernemer (bestelling op afroep), dan gaat de afgesproken vaste of vermoedelijke levertijd lopen vanaf de afroepdatum. Afroep moet gebeuren binnen negen maanden na het sluiten van de overeenkomst, tenzij anders afgesproken. Vindt er geen afroep plaats binnen die termijn, dan zal de ondernemer de afnemer schriftelijk herinneren en hem maximaal drie maanden geven om alsnog af te roepen. Na deze termijn wordt de overeenkomst als geannuleerd beschouwd en is artikel 12 van toepassing.

ARTIKEL 7 • Rechten en plichten van de ondernemer

1. De ondernemer levert de producten goed, deugdelijk en zoals afgesproken in de overeenkomst. De werkzaamheden worden goed, deugdelijk en zoals afgesproken uitgevoerd.

2. De ondernemer houdt zich bij de levering van producten en uitvoering van werkzaamheden aan de op dat moment geldende wettelijke voorschriften.

3. De ondernemer wijst de afnemer tijdig voor het sluiten van de overeenkomst erop dat de afnemer zorgt voor geschiktheid van de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht, zoals bijv. dat er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften.

4. De ondernemer wijst de afnemer ook op:

- Onjuistheden in de opdracht of opgedragen werkzaamheden, bijv. het werken op een ondeugdelijke ondergrond;
- Het gebrek van ongeschikt zijn van bepaalde zaken, bijv. door de consument ter beschikking gestelde materialen of hulpmiddelen;

Dit geldt alleen als de ondernemer deze kent of redelijkerwijs hoort te kennen.

5. De ondernemer, als hij is geïnformeerd door de afnemer (zie artikel 8 lid 5), geeft over de noodzaak van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen zoals een lift of een kraan de informatie die van hem voor zover zijn deskundigheid strekt mag worden verwacht. Partijen spreken af voor wiens rekening en risico het gebruik van de bijzondere hulpmiddelen komt.

6. De ondernemer zet na de start het werk regelmatig voort.

7. De ondernemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door voor dat werk deskundige personen.

8. Als het werk vertraagt door omstandigheden die voor risico van de consument komen, dan wordt de levertermijn verlengd.

9. Als de afnemer wensen heeft voor geluidsisolatie van een vloer (bijvoorbeeld in appartementen), dan is de consument verplicht om aan de ondernemer een verklaring met daarin de gemeten waarde van ondervloer en dekvloer te overhandigen. Doet de afnemer dat niet of is die niet beschikbaar, dan waarschuwt de ondernemer de afnemer voor een mogelijk minder geluidsisolering na oplevering. De ondernemer zorgt ervoor dat hij kan aantonen dat de geleverde producten het beoogde geluidswerende effect hebben, bijv. door overlegging van productinformatie van de leverancier van de tussenvloer.

ARTIKEL 8 • Rechten en plichten van de afnemer

1. De afnemer zorgt dat de ondernemer de producten kan afleveren en het werk kan verrichten.

2. De afnemer zorgt dat de ondernemer tijdig de voor het werk benodigde goedkeuringen (vergunningen e.d.) en de voor het werk belangrijke gegevens (bijv. de ligging van leidingen) heeft.

3. De afnemer zorgt ervoor dat de plaats waar gewerkt wordt daarvoor geschikt is, zoals dat:

- De ruimte glasdicht is en deugdelijk kan worden afgesloten;
- Vloeren vrij zijn van kalk, cement- en vuilresten en losse gedeelten;
- Er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften;
- Installatiepunten, leidingen en afvoerpijpen aanwezig zijn volgens de tekening van de ondernemer;
- Er elektriciteit, verwarming, stromend water en voldoende ventilatie aanwezig is.

Als de afnemer daar niet voor zorgt, moet hij de door de ondernemer geleden aantoonbare directe schade en redelijke kosten vergoeden en draagt hij zijn eventuele eigen schade.

- 4. De afnemer draagt het risico voor schade door:
 - Onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
 - Onjuistheden in de door de afnemer verlangde constructies en werkwijzen;
 - Gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt gedaan;
 - Gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de afnemer ter beschikking zijn gesteld. De ondernemer wijst de afnemer wel op de zaken genoemd in lid 4 van artikel 7.
- 5. De afnemer informeert de ondernemer over bijzondere omstandigheden die bijv. het gebruik van een lift of een kraan noodzakelijk maken. Partijen spreken af wie de kosten en het risico

van het gebruik van de bijzondere hulpmiddelen draagt. Als de afnemer deze informatie niet heeft gegeven, zijn de kosten van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen voor zijn rekening.

6. De afnemer zorgt ervoor dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen tijdig en goed gebeuren, zodat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging krijgt. Als er toch vertraging ontstaat, dan meldt de afnemer dat tijdig aan de ondernemer.

7. De afnemer zorgt ervoor dat in de ruimte waar de werkzaamheden plaatsvinden of hebben plaatsgevonden geen andere werkzaamheden worden verricht die schade kunnen veroorzaken aan het werk van de ondernemer.

8. De afnemer zorgt ervoor dat de plaats van aflevering goed bereikbaar en tijdig beschikbaar is en dat al het mogelijke wordt gedaan om een vlotte op-/aflevering mogelijk te maken.

9. Als de start of de voortgang van het werk vertraagd door omstandigheden zoals in dit artikel genoemd, moet de afnemer de schade die de ondernemer daardoor lijdt vergoeden, als deze omstandigheden de afnemer kunnen worden toegerekend.

10. De afnemer zorgt goed voor de artikelen, materialen en gereedschappen van de ondernemer die zich ter plaatse van het werk bevinden.

11. De afnemer die tegen het uitdrukkelijke advies van de ondernemer toch wil dat de ondernemer bepaalde werkzaamheden verricht, is zelf aansprakelijk voor de hierdoor ontstane schade.

12. De afnemer kan de ondernemer niet verplichten tot het verrichten van werkzaamheden die in strijd zijn met Arbovoorschriften.

13. Als een legservice is afgenomen, dient de afnemer samen met de legger de vloer te controleren op onvolkomenheden en/of onjuistheden en deze aan te kaarten bij de legger. Dit dient te gebeuren direct na het afronden van het leggen van de werkzaamheden. Daarnaast dient de afnemer de ondernemer schriftelijk te informeren over de onvolkomenheden en/of onjuistheden wanneer de afnemer en de legger het niet eens zijn over de onvolkomenheden en/of onjuistheden.

14. Als de afnemer geen legservice afneemt, dient de afnemer de vloer te leggen in overeenstemming met de instructies vermeldt op het etiket.

15. De afnemer dient te allen tijde mee te werken en de ondernemer de gelegenheid te geven om de (reparatie) werkzaamheden uit te voeren.

ARTIKEL 9 • Opslag van producten

1. Als de producten op de afgesproken leverdatum worden aangeboden maar niet worden aangenomen, behalve als de producten ondegdelijk zijn, zal de ondernemer binnen een redelijke termijn een tweede levering doen. De ondernemer mag na weigering of na tweede levering opslagkosten en verdere aantoonbare schade en redelijke kosten in rekening brengen.

2. Als ook de tweede levering niet wordt aanvaard, mag de ondernemer:

- a. nakoming van de overeenkomst vorderen en opslagkosten en verdere aantoonbare schade en redelijke kosten rekenen of;
- b. de overeenkomst als geannuleerd beschouwen volgens de regeling in artikel 12. Naast annuleringskosten mag de ondernemer ook de opslagkosten rekenen.

3. Als de producten door de afnemer zijn betaald, zal de ondernemer de producten maximaal 2 maanden in opslag houden, onder berekening van redelijke interne of externe opslagkosten. Hierbij houdt de ondernemer rekening met de verkoopwaarde van de producten en de duur van de opslagperiode, tenzij hierover andere afspraken gemaakt zijn. Neemt de afnemer na verloop van 2 maanden nog steeds niet af, dan wordt de overeenkomst als geannuleerd beschouwd en mag de ondernemer, naast de in artikel 12 genoemde annuleringsvergoeding, in redelijkheid gemaakte opslagkosten rekenen. Hij moet de afnemer schriftelijk melden dat hij dit van plan is.

4. Het risico van brand en beschadiging tijdens opslag wordt door de ondernemer in geval van een consumentenkoop voor zijn rekening door verzekering gedekt.

ARTIKEL 10 - Vervoer en beschadiging bij aflevering

1. Het vervoer van de producten is bij de prijs niet inbegrepen (mits anders overeengekomen tussen de ondernemer en de afnemer). De ondernemer draagt het risico van beschadiging en verlies bij vervoer. Als de producten door een beroepsvervoerder worden bezorgd, dan zorgt de ondernemer voor een goede verzekering.

2. Als bij levering beschadigingen worden vastgesteld, dan moet de afnemer dit op het afleverbewijs vermelden. Als er bij levering geen gelegenheid is om eventuele beschadigingen te constateren, dan noteert de afnemer dat op het afleverbewijs. Het is raadzaam zichtbare beschadigingen uiterlijk binnen 2 werkdagen aan de ondernemer te melden.

3. Als de afnemer zelf het vervoer regelt, dan moet hij na levering maar voor het vervoer controleren of de producten onbeschadigd en compleet zijn.

ARTIKEL 11 • Betaling van de koopprijs

koop en verkoop

1. De algemene betalingsconditie is betaling bij aflevering (contant of pinbetaling), ook als er aanneming van werk (diensten) in de overeenkomst is begrepen. Afnemer mag er ook voor zorgen dat het bedrag voor aflevering al is bijgeschreven op de bankrekening van de ondernemer.

2. Een andere betalingsconditie afspreken mag, maar het is wettelijk verboden om een consument alleen betaling vooraf van de (restant)koopsom als betalingsconditie aan te bieden.

3. De ondernemer die in gedeelten levert, mag bij elke deellevering betaling van het geleverde deel vragen. Voor elke deellevering ontvangt de afnemer een deelfactuur.

Aanneming van werk (diensten)

4. Bij aanneming van werk (uitsluitend diensten en eventueel kleinmaterieel) geldt dat partijen schriftelijk afspreken dat betaald wordt in termijnen evenredig met de voortgang van het werk. Daarbij wordt rekening gehouden met de maximale aanbetalingspercentages voor consumenten (zie artikel 5 lid 2). Worden hierover geen specifieke afspraken gemaakt, dan geldt als betalingsconditie:

- Bij het geven van de opdracht 25% resp. 15% van de afgesproken som afhankelijk van het maximum aanbetalingspercentage van artikel 5 lid 2
- Evenredig met de voortgang van het werk, tot 60% van de afgesproken som
- Onmiddellijk na de oplevering tot 90% van de afgesproken som en

- Binnen 14 dagen na oplevering het resterende percentage. De afnemer ontvangt hiervoor steeds een deelfactuur.

Betalingstermijn facturen

5. Betaling van een factuur of deelfactuur vindt plaats uiterlijk 14 dagen na ontvangst, tenzij anders afgesproken.

Niet-tijdige betaling

6. Als de afnemer niet tijdig betaalt, is hij zonder ingebrekestelling volgens de wet in verzuim. Toch zendt de ondernemer na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering waarin hij afnemer op zijn verzuim wijst. De ondernemer geeft hem de kans alsnog binnen 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering te betalen en wijst op de gevolgen als hij dat niet doet.

7. Na deze nadere termijn mag de ondernemer zonder nadere ingebrekestelling het verschuldigde invorderen. De daaraan verbonden (incasso)kosten zijn voor rekening van de afnemer. Die kosten zijn beperkt tot maximaal het door wet- en regelgeving toegestane percentage van de hoofdsom.

8. De ondernemer mag aan consumenten wettelijke rente berekenen als na de termijn van lid 5 nog steeds niet is betaald. De rente mag berekend worden vanaf de in lid 4 genoemde termijn totdat alles is betaald. Bij een zakelijke afnemer mag de ondernemer wettelijke handelsrente berekenen na in lid 5 genoemde termijn.

Opkortingen betalingsverplichting

9. De afnemer mag bij klachten alleen dat deel van de factuur inhouden dat in verhouding staat tot de inhoud en ernst van de klacht. De ondernemer mag dit deel van zijn factuur niet invorderen als er terecht klachten zijn. Het andere deel van de koop-/aanneemsom moet de afnemer wel binnen de betalingstermijn betalen.

10. Als bij alleen aanneming van werk betaling in termijnen is afgesproken en de ondernemer het werk niet voortzet, mag de afnemer zijn betaling van de termijn opschorten. Eerder verzonden deelfacturen moet de afnemer wel binnen de betalingstermijn betalen.

ARTIKEL 12 • Annulering

1. Als de afnemer annuleert, is hij een schadevergoeding verschuldigd. Deze is gebaseerd op door de ondernemer gederfde inkomsten. De schadevergoeding is opgebouwd uit de brutowinstmarge (vaste en variabele kosten, winstopslag), verminderd met niet gemaakte variabele kosten zoals afleverkosten. De schadevergoeding bedraagt 40% van de koop-/aanneemsom, behalve als partijen iets anders hebben afgesproken. Deze is 60% als de afnemer annuleert terwijl hij al is geïnformeerd dat de (deel) levering kan plaatsvinden.

2. De in lid 1 genoemde percentages zijn vaststaand, behalve als de ondernemer kan bewijzen dat schade groter is of de afnemer aannemelijk kan maken dat de schade kleiner is.

3. Een annulering geschiedt schriftelijk. Bij een mondelinge annulering bevestigt de ondernemer dit schriftelijk.

4. De consument hoeft bij een buiten de verkoopruimte of op afstand gesloten overeenkomst geen annuleringskosten te betalen als hij gebruik maakt van het herroepingsrecht zoals in de wet en in artikel 18 D voor deze verkoopmethode is vastgelegd.

5. Bij een oneerlijke handelspraktijk als bedoeld in de Wet Oneerlijke Handelspraktijken kan een consument de overeenkomst ontbinden zonder kosten. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

ARTIKEL 13 • Extra kosten, meerwerk en/of minderwerk

Kosten die ontstaan doordat de afnemer in gebreke is gebleven de uitvoering of voortgang van het werk (inclusief herstel en reparatiewerkzaamheden) mogelijk te maken, komen voor rekening van de afnemer. Meerwerk en/of minderwerk zal naar billijkheid worden verrekend.

Onder meerwerk wordt o.a. verstaan: alle werkzaamheden en leveranties, die niet in de overeenkomst zijn begrepen en die door de afnemer worden verlangd. Onder minderwerk wordt verstaan: het deel van de overeenkomst dat met instemming van beide partijen niet wordt uitgevoerd. Niet te bevoelen vlakken, bijv. kolommen en insprongen en snijverlies, zijn geen minderwerk. Op verzoek van de afnemer laat de ondernemer restanten bij de afnemer achter.

ARTIKEL 14 • Onuitvoerbaarheid overeenkomst door overmacht

1. Als nakoming van de overeenkomst tijdelijk onmogelijk is door een oorzaak die niet aan een van de partijen kan worden toegerekend, dan is de wederpartij voor die periode van zijn verplichtingen ontheven.

2. Als nakoming van de overeenkomst voor een van de partijen geheel of deels blijvend onmogelijk is door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, zullen beide partijen zo veel als redelijkerwijs mogelijk is inspanningen verrichten om de overeenkomst alsnog uit te voeren. Partijen overleggen hierover. Komen partijen er niet uit dan hebben zij het recht om de overeenkomst geheel respectievelijk deels te ontbinden tegen vergoeding aan de andere partij van de in redelijkheid gemaakte en te maken kosten.

ARTIKEL 15 • Conformiteit en garantie

1. Het geleverde product moet die eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Dit geldt ook bij bijzonder gebruik als dat door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.

2. De ondernemer geeft 2 jaar volledige garantie op de geleverde producten, bovenop de wettelijke verplichtingen van lid 1. Partijen kunnen ook anders schriftelijk afspreken. De 2-jarige garantie geldt niet voor gebreken die verband houden met niet met de bestemming corresponderend gebruik door afnemer. Bij consumentenkoop maakt de ondernemer dat aannemelijk. De ondernemer draagt de kosten van reparatie resp. vervanging, excl. vracht- en voorrijkosten; Als het gebrek goed hersteld kan worden, dan hoeft de ondernemer het product niet te vervangen. Als de afnemer naar het buitenland is verhuisd, worden vracht- en voorrijkosten vergoed op basis van het oorspronkelijke afleveradres.

3. Afnemer moet volgens de wet zijn schade zo veel mogelijk voorkomen of beperken.

4. Ook na afloop van de tweejarige garantie in lid 2 kan een consument nog rechten hebben op grond van de wet (als omschreven in lid 1). De ondernemer kan zich dan niet beroepen op het aflopen van deze garantie.

5. De verplichtingen van de ondernemer met betrekking tot conformiteit en garantie van lid 1 en 2 vallen niet onder de aanbetalingsregeling genoemd in artikel 19. Bij faillissement/ surseance van betaling/wettelijke schuldsanering van de ondernemer kan de afnemer zich melden als schuldeiser bij curator/bewindvoerder.

6. Als de fabrikant van de producten een verdergaande garantie geeft aan de ondernemer, geldt deze garantie ook voor de afnemer.

7. Garantiebepalingen zijn alleen van kracht bij het met de bestemming corresponderend gebruik, van de geleverde producten of van het uitgevoerde werk, of bij bijzonder gebruik als dat is afgesproken.

8. De afnemer moet zich als een goed afnemer gedragen. Daaronder wordt bijv. verstaan dat het product goed en afdoende wordt onderhouden en behandeld.

9. Afwijkingen in kleur, slijtbaarheid, structuur, etc. kunnen het recht op garantie en/of schadevergoeding beperken of uitsluiten. Dit is het geval als de afwijkingen uit vaktechnisch oogpunt aanvaardbaar zijn volgens geldende, gebruikelijke normen of handelsgebruik.

10. Uitzonderd van de garantie van lid 2 zijn: (wegwerp) batterijen, verwisselbare lichtbronnen, woonaccessoires en normale slijtage.

ARTIKEL 16 • Aansprakelijkheid

De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade door oorzaken die hij niet kende of zou moeten kennen, behalve als hij aansprakelijk is volgens de wet of als anders tussen partijen is afgesproken. Die oorzaken kunnen bijv. zijn:

- Het ontstaan van krimpnamen en/of haarscheurtjes als gevolg van het geleidelijk verlies aan bouwvocht na nieuwbouw of verbouw;
- Het ontstaan van verkleuringen, krimpnamen en/of haarscheurtjes door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, CV-leidingen en haarden;
- Een te hoog of te laag luchtvochtigheidspercentage in de betreffende ruimte en omliggende ruimten of een extreme verandering daarin;
- Het onjuiste samenstelling van de tussen- en/of ondervloer, indien en voor zover deze niet door de ondernemer is aangebracht of een onvoldoende vlakke ondervloer, als deze niet door de ondernemer is aangebracht. De ondernemer meldt voor de start van het werk het onvoldoende vlak zijn aan de afnemer;
- Het niet-blijvend droog zijn van de vloer, mits de ondernemer vooraf de vochtigheidsgraad van de vloeren heeft gemeten en het resultaat daarvan voldoende was;
- Schade ontstaan door het onjuist leggen van de vloer door de consument zelf;
- Schade ontstaan door het onjuist onderhouden en/of reinigen van de vloer door de consument;
- Schade ontstaan door het verkeerd gebruik van de vloer.

ARTIKEL 17 • Klachten en schade

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst of door ondernemer veroorzaakte schade aan afnemers eigendommen moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Dit moet bij voorkeur schriftelijk en in ieder geval tijdig gebeuren.

2. Als bij (op)levering geen gelegenheid bestaat om klachten en schade aan het geleverde of aan afnemers eigendommen te constateren en/of te melden, dan moet de afnemer klachten of schade zo spoedig mogelijk daarna schriftelijk melden, liefst bij ontvangst van de levering overleggen met de bezorger. Als binnen 2 dagen na (op)levering geen melding door ondernemer is ontvangen, dan wordt aangenomen dat de producten onbeschadigd zijn geleverd en/of dat er geen schade door ondernemer is veroorzaakt.

3. Bij schade stelt de afnemer de ondernemer in de gelegenheid om door of namens hem de schade te inspecteren en te taxeren ten behoeve van zijn aansprakelijkheidsverzekering. Ook verleent de afnemer medewerking aan reparatie door of namens de ondernemer.

4. Klachten die pas na levering in het gebruik ontstaan worden zo spoedig mogelijk na ontstaan - uiterlijk binnen twee weken na ontdekking - schriftelijk gemeld.

5. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de afnemer zijn rechten op dit gebied verliest.

6. Voor het indienen van een geschil bij de geschillenregeling moet zijn voldaan aan de voorwaarden in artikel 20 lid 2 en 3.

ARTIKEL 18 • Overeenkomsten op Afstand en Buiten de

Verkoopruimte Gesloten Overeenkomsten

A - De overeenkomst

1. Als de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer direct langs elektronische weg de ontvangst daarvan. Zolang dit nog niet is gebeurd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

2. Als de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Als de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen nemen.

3. De ondernemer mag - als de wet dit toestaat - onderzoeken of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen en of er omstandigheden zijn die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Als dit een goede reden geeft om de overeenkomst niet aan te gaan, mag de ondernemer voortvarend een bestelling of aanvraag weigeren of bijzondere voorwaarden stellen.

4. De ondernemer stelt uiterlijk bij levering van het product en/of de dienst de volgende informatie meesturen:

- a. Het bezoekadres van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. De voorwaarden waaronder en hoe de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, of een duidelijke melding inzake het uitsluiten van het herroepingsrecht;
 - c. Informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. De prijs van het product of dienst inclusief belastingen, eventuele afleverkosten en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
 - e. Als de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
- Deze informatie moet door de consument op te slaan en te raadplegen zijn.

B - Herroepingsrecht

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product - al dan niet gecombineerd met een dienst - gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument

vragen naar de reden van herroeping, maar hem niet verplichten die op te geven.

- De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat het product is ontvangen door of op verzoek van de consument namens hem het product heeft ontvangen. Bij meerdere deelleveringen uit één bestelling geldt dat de bedenktijd begint de dag waarop de laatste deellevering door of namens de consument is ontvangen.
- Voor uitsluitend diensten gaat de in lid 1 genoemde bedenktijd in op de dag na het sluiten van de overeenkomst. Verlengde bedenktijd voor producten en diensten bij niet informeren over herroepingsrecht:
- Als de ondernemer de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af 12 maanden na het einde van de in lid B vastgestelde bedenktijd.
- Zodra de ondernemer alsnog de in lid 4 bedoelde informatie verstrekt, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie alsnog heeft ontvangen.

C - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

- Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product alleen zodanig uitpakken of gebruiken als nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. De consument mag het product hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- Als de consument verder gaat dan omschreven in lid C1, dan is hij aansprakelijk voor waardevermindering van het product.
- De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst de verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

D - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

- Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd via het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
- Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag na deze melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft op tijd geretourneerd als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
- De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, zoveel mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
- De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product bij een overeenkomst op afstand, behalve:
 - Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen; of
 - Als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen.
- Bij een buiten de verkooppriimte gesloten overeenkomst draagt de ondernemer de retourkosten van het product.
- Als de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht het uitvoeren van de dienst te starten tijdens de bedenktijd, betaalt de consument het uitgevoerde werk tot het moment van herroeping.
- De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten als:
 - De ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt; of
 - De consument niet uitdrukkelijk om het starten met de uitvoering van de dienst heeft verzocht.
- Bij herroeping worden alle aanvullende overeenkomsten ontbonden.

E - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

- Als de ondernemer herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst direct een ontvangstbevestiging.
- De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief berekende leveringskosten maar exclusief de berekende kosten voor de legservice (lid F, 1a en 1b), uiterlijk binnen 14 dagen na de dag van de herroeping. Hij mag wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen, behalve als de ondernemer het product zelf afhaalt of de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden.
- De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel als de consument heeft gebruikt, tenzij anders afgesproken. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
- Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de extra kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

F - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, als hij dit tijdig voor het sluiten van de overeenkomst duidelijk bij het aanbod heeft vermeld:

- Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - De uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - De consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.
- Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.
- Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.
- Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

ARTIKEL 20 • De geschillenregeling

- Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten kunnen zowel

door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij een geschillencommissie.

- De consument moet zijn klacht eerst bij de ondernemer melden. De ondernemer moet in de gelegenheid zijn gesteld om:
 - Op de klacht te reageren en;
 - De klacht te erkennen of af te wijzen en;
 - Een expertise uit te laten voeren door de leverancier en;
 - Bij een erkende klacht deze op te lossen. De termijn voor oplossing wordt bepaald op 12 weken, tenzij de ondernemer een andere redelijke termijn heeft aangegeven die nodig is om de klacht op te lossen, in welk geval de door de ondernemer meegedeelde termijn geldt.
- Als de ondernemer een aanbod heeft gedaan ter oplossing van de klacht en de consument gaat niet akkoord, dan moet de consument dit aanbod aantoonbaar afwijzen. Als het aanbod is afgewezen door de consument, dan heeft de ondernemer nog twee weken tijd om een aangepast voorstel te doen. Als de consument niet akkoord gaat, dan wijst hij het voorstel aantoonbaar af, alvorens het geschil in behandeling genomen kan worden.
- Als niet is voldaan aan het bepaalde in lid 2 en 3, kan het geschil niet in behandeling genomen worden.

ARTIKEL 22 • Nederlands recht

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht. Als de consument gevestigd is in een ander EU-land dan Nederland en de wet in dat EU-land kent hem verdergaande rechten toe, dan zal de ondernemer deze rechten toepassen.