

# Algemene voorwaarden

## ALGEMENE VOORWAARDEN MATRASSENWIJZER.NL

### Artikel 1 - Definities

1 In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;

**Aflevering:** de feitelijke aanbieding van de gekochte zaken en/of de overeengekomen producten en/of halfgereede producten aan de afnemer;

**Afnemer:** de koper/opdrachtgever of een ieder die met de ondernemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan;

**Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

**Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

**Dag:** kalenderdag;

**Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

**Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

**Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

**Ondernemer:** de CBW-erkende natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

**Ondervloer:** de bestaande ondergrond waarop het werk moet worden uitgevoerd;

**Oplevering:** het gebruiksklaar, zoals overeengekomen, ter beschikking stellen van de overeengekomen zaken en/of het werk;

**Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

**Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;

**SG CBW:** Stichting Garantieregelingen CBW, die belast is met de uitvoering en handhaving van de garantieregelingen als bedoeld in de artikelen 17, 19 en 20 van deze voorwaarden;

**Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

**Zakelijke afnemer:** de afnemer die handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.

2 De overeenkomst, aanbieding, leverantie of prestatie kan indien dit is overeengekomen betrekking hebben op aansluiten, installatie-, montage-, en overige werkzaamheden. Hieronder wordt verstaan:

**Aansluiten:** het aansluiten van alle toe- en afvoerleidingen en bedradingen op reeds aanwezige en correct aangebrachte aansluitpunten;

**Installeren:** het aanbrengen van alle toe- en afvoerleidingen, bedradingen en aansluitpunten, benodigd voor het juist monteren van de zaak;

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

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

## **Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer**

**Naam ondernemer:** Matrassenwijzer.nl  
**Vestigingsadres:** Heesakkerweg 35, 5721KN, Asten  
**Bezoekadres:** Kerkstraat 30, 5711GW, Someren.  
**Telefoonnummer:** 0493-820230  
**E-mailadres:** info@matrassenwijzer.nl  
**KvK-nummer:** 63100509  
**BTW-identificatienummer:** 855092117

## **Deel I: VOORWAARDEN VOOR OVEREENKOMST OP AFSTAND**

### **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument. Zij mogen uitsluitend worden gebruikt door CBW-erkende ondernemers.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. In deel II van deze algemene voorwaarden zijn specifieke product- of dienstenvoorwaarden vermeld. De consument kan zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

### **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
2. De ondernemer meldt bij het aanbod in ieder geval:
  - de herroepingstermijn van 14 dagen of, als er sprake is van een uitsluiting van het herroepingsrecht, dit feit en de reden daarvoor (zie tevens artikel 10);
  - als er sprake is van berekening van meer (telefoon)kosten dan het basistarief voor contact over de overeenkomst.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

### **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het

aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Indien 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 webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product of de dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  1. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  2. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  3. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  4. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  5. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

## **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

### ***Bij producten:***

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
3. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
4. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

### ***Bij diensten:***

3. De consument kan een dienstenovereenkomst gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.  
Verlengde bedenktijd voor producten en diensten bij niet informeren over herroepingsrecht:
5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

### **Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

### **Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde 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 de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten indien:
  - a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

### **Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

### **Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht**

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

1. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
2. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
3. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

### **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Indien geen specifieke levertijd is overeengekomen, dan geldt een levertijd van 30 dagen. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen de overeengekomen levertijd of 30 dagen uitvoeren. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, dan geldt het over levertijd gestelde in artikel 17 van deel II van deze voorwaarden.
4. Na ontbinding op basis van overschrijding van de vaste of vermoedelijke oorspronkelijke dan wel nader gegunde levertijd zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 12 - Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

### **Artikel 13 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

## **Deel II: BRANCHESPECIFIEKE VOORWAARDEN VOOR WOONWINKELS**

### **Artikel 14 – Intellectueel eigendom**

1. De ondernemer behoudt zich, indien en voor zover van toepassing, het intellectuele eigendom voor op onder andere al dan niet bij de offerte, verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, monsters, stalen en modellen. Zij dienen op eerste verzoek van de ondernemer onverwijld teruggegeven te worden, onverminderd andere aan de ondernemer ten dienste staande wettelijke maatregelen tot waarborging van zijn rechten.
2. Het is afnemer niet toegestaan aanduidingen omtrent rechten van intellectueel eigendom op/in de door ondernemer geleverde of ter beschikking gestelde prestaties te verwijderen of te wijzigen.
3. Het is afnemer verboden materiaal van ondernemer waarop intellectuele eigendomsrechten berusten op enige wijze te verveelvoudigen, openbaar te maken, te exploiteren of ten toon te stellen zonder toestemming van de ondernemer.

### **Artikel 15 – De offerte**

1 Alle offertes zijn gedurende 18 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 opmetingen. De afnemer is verplicht de ondernemer te informeren over feiten en/of omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst kunnen beïnvloeden, voor zover hij die kende of behoorde te kennen. Bij alle vloeren worden bij het meten van de oppervlakten de grootste lengte- en breedtematen aangehouden. Ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, opgaven van maten en gewichten, stalen en modellen afkomstig van de ondernemer zijn zo nauwkeurig mogelijk.

2 In de offerte zal uitdrukkelijk worden opgenomen een volledige omschrijving van de te leveren zaken en te verrichten werkzaamheden, de totale (koop)prijs alsook de levertijd en zullen de risico's voor beide partijen worden aangegeven.

De ondernemer wijst de afnemer in de offerte op zijn zorgplicht voor artikelen, materialen en gereedschappen van de ondernemer die zich ter plaatse van het werk bevinden, onverlet de wettelijke aansprakelijkheid van de afnemer.

Bij bestelling op afroep bevat de offerte behalve een aanduiding van dit begrip tevens informatie over de elementen genoemd in artikel 17 lid 6.

De offerte geeft inzicht in de prijs van de materialen en in de prijsvormingsmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie.

a bij de prijsvormingsmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waarvoor de werkzaamheden zullen worden verricht;

b bij de prijsvormingsmethode regie doet de ondernemer een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (o.a. uurtarief en eenheidsprijzen van de benodigde materialen).

De ondernemer kan op verzoek van de consument een indicatie geven van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs.

De offerte vermeldt de betalingscondities.

3 Alle werkzaamheden die niet genoemd zijn in de offerte vallen niet onder de overeenkomst en kunnen prijsverhogend werken.

4 De afnemer moet de ondernemer in de gelegenheid stellen de werkzaamheden naar behoren uit te voeren. Indien op de consument ter zake specifieke verplichtingen rusten, zal de ondernemer de consument daarop in de offerte uitdrukkelijk wijzen. Hieronder kan bijvoorbeeld worden verstaan de verplichting dat het pand waarin gewerkt wordt glasdicht is of het vereiste dat de vloeren vrij zijn van kalk, cement- en vuilresten en van losse gedeelten en de verplichting dat de installatiepunten, de leidingen en de afvoerpijpen aanwezig zijn conform de tekening van de ondernemer.

5 Indien de afnemer het aanbod niet accepteert, is de ondernemer gerechtigd de kosten die gemoeid zijn met het tot stand brengen van de offerte in rekening te brengen, mits hij de consument direct vóór of bij het vragen van de offerte schriftelijk of elektronisch heeft gewezen op het bestaan van deze kosten en op de hoogte ervan. Indien de ondernemer van zijn recht gebruik maakt en de afnemer de kosten heeft voldaan, gaan de bij de offerte gevoegde tekeningen in eigendom over op de afnemer, onverminderd het intellectuele eigendom van de ondernemer.

### **Artikel 16 - De overeenkomst**

#### **De aanbetaling**

1. De ondernemer is gerechtigd bij het aangaan van een overeenkomst met een consument een aanbetaling te vragen. De hoogte van het maximum percentage is afhankelijk van het product. Op

deze aanbetaling is de garantie van artikel 17 van deze voorwaarden van toepassing, mits volgens de procedure genoemd in dat artikel wordt gehandeld. In het geval van een overeenkomst met een zakelijke afnemer (niet consument) mag altijd een aanbetaling gevraagd worden en gelden geen maximum percentages.

2. Voor alle producten met uitzondering van onderstaande producten geldt een maximum aanbetalingspercentage van 25%. Een maximum aanbetalingspercentage van 15% geldt voor:
  - a keuken/badkamer dan wel onderdelen daarvan, dan wel sanitaire artikelen en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden;
  - b parket, vloerplanken van massief hout, marmoleum, natuurstenen- , grind-, grindtegel-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.

### **Prijswijziging**

3. Indien na het sluiten van een overeenkomst met een consument maar voor de op- of aflevering een wijziging van de prijs optreedt, zal deze wijziging geen invloed hebben op de overeengekomen prijs, indien deze zich voordoet binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst.
4. Prijswijzigingen na de hierboven genoemde periode van drie maanden worden doorberekend aan de consument. De consument heeft alsdan de mogelijkheid zich akkoord te verklaren met de gewijzigde prijs of te annuleren als bedoeld in artikel 12. Dit is slechts anders indien bij het sluiten van de overeenkomst door de ondernemer wordt gesteld dat de levertijd langer is dan drie maanden.
5. Prijsverhogingen worden aan zakelijke afnemers doorberekend.
6. Het bepaalde onder lid 4 van dit artikel is niet van toepassing op prijsverlagingen in het kader van opruimingen, opheffingsuitverkopen, showroommodellen, kortingen, acties, aanbiedingen en dergelijke.

### **Eigendomsvoorbehoud**

7. De ondernemer blijft eigenaar van de door hem aan de afnemer verkochte zaken zolang de afnemer de koopprijs en het eventueel meerdere verschuldigde niet volledig aan de ondernemer heeft voldaan. De afnemer is verplicht voor zorgvuldige behandeling zorg te dragen en mist het recht de zaken aan derden af te staan of in onderpand af te geven, te belenen, of uit de ruimten waar zij geleverd zijn te verwijderen of te doen verwijderen, totdat de gehele koopsom en eventueel daarbij komende rente en gemaakte kosten die terecht zijn gevorderd volledig zijn betaald.
8. De ondernemer is gerechtigd in geval de afnemer, bedoeld in het voorgaande lid, surseance van betaling is verleend, diens faillissement is uitgesproken of wettelijke schuldsanering op hem als natuurlijk persoon van toepassing is verklaard om de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
9. Bij een overeenkomst met een zakelijke afnemer is de ondernemer gerechtigd alvorens te leveren of met de levering of nakoming van de overeenkomst voort te gaan, voldoende zekerheid voor het nakomen van de betalingsverplichtingen van de afnemer te vorderen.
10. De ondernemer is bij de uitvoering van een overeenkomst met een zakelijke afnemer nimmer tot enige andere schadevergoeding gehouden dan in deze voorwaarden uitdrukkelijk is neergelegd, met name niet tot het vergoeden van andere directe of indirecte schade, waaronder begrepen schade van derden, winstderving en dergelijke.

### **Voorrijkosten**

11. De ondernemer is gerechtigd voorrijkosten in rekening te brengen, mits dit bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken.

### **Artikel 17 - De levertijd**

1 Onder levertijd wordt verstaan de in de overeenkomst bepaalde termijn, waarbinnen de prestatie moet zijn verricht. De levertijd is vast tenzij een vermoedelijke levertijd is overeengekomen.

2 Bij overschrijding van de vermoedelijke levertijd wordt de ondernemer een nadere termijn gegund om alsnog te leveren. Deze nadere termijn is gelijk aan de oorspronkelijke vermoedelijke levertijd met een maximum van een maand. Indien de ondernemer alsnog binnen deze nadere termijn levert, zal een eventuele prijsverhoging binnen deze termijn niet worden doorberekend.

3 Bij overschrijding van deze nadere termijn dan wel van de vast overeengekomen levertijd heeft de afnemer het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst te ontbinden en/of schadevergoeding te verlangen.

4 Bij overschrijding van de vermoedelijke dan wel vast overeengekomen levertijd is de ondernemer bij een overeenkomst met een zakelijke afnemer niet aansprakelijk voor gevolgschade, hoe ook genaamd.

5 Bij een overeenkomst met een consument is de ondernemer gehouden die schade te vergoeden die in een zodanig verband met de overschrijding staat, dat zij haar mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade kan worden toegerekend.

6 Indien bestelling op afroep, dat wil zeggen de mededeling van de afnemer dat besteld kan worden, wordt overeengekomen, dan geldt vanaf de afroep de bij de overeenkomst afgesproken vaste of vermoedelijke levertijd. Afroep dient te geschieden binnen negen maanden na het sluiten van de overeenkomst, tenzij anders is overeengekomen. Vindt er geen afroep plaats binnen die termijn, dan zal de ondernemer de afnemer schriftelijk of elektronisch rappelleren en een extra termijn van 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 18 - Rechten en plichten van de ondernemer**

1 De ondernemer levert de overeengekomen zaken goed en deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst. De door hem te verrichten werkzaamheden voert de ondernemer goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uit.

2 De ondernemer neemt bij de levering van zaken en bij uitvoering van werkzaamheden de daarop van toepassing zijnde wettelijke voorschriften in acht, zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de levering/uitvoering.

3 De ondernemer is verplicht de afnemer er tijdig voor het sluiten van de overeenkomst op te wijzen dat de afnemer verplicht is ervoor te zorgen dat de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht geschikt is om deze te verrichten, zoals: de plaats waar de op-/aflevering moet geschieden deugdelijk kan worden afgesloten; er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften; er elektriciteit, verwarming, water en voldoende ventilatie aanwezig is. Indien de ondernemer niet aan zijn hier genoemde plicht voldoet, dient hij de daardoor door de consument geleden directe schade en kosten te vergoeden. De door hemzelf geleden directe schade en kosten komen alsdan voor zijn eigen rekening.

4 De ondernemer wijst de afnemer voorts op:

- onjuistheid in de opdracht of opgedragen werkzaamheden, waaronder het werken op een ondeugdelijke ondergrond;
- gebreken en ongeschiktheid van zaken, waaronder materialen of hulpmiddelen, die door de consument ter beschikking zijn gesteld;

een en ander voor zover de ondernemer deze kent of redelijkerwijs behoort te kennen. Voldoet de ondernemer niet aan deze informatieplicht, dan is hij aansprakelijk voor de schade, tenzij hem deze niet is toe te rekenen.

5 De ondernemer verstrekt over de noodzaak van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen zoals een lift of een kraan, indien hij is geïnformeerd door de afnemer, 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 verplicht zich na aanvang het werk regelmatig voort te zetten.

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

8 De ondernemer heeft in beginsel het recht op termijnverlenging indien de uitvoering van het werk wordt vertraagd ten gevolge van omstandigheden die voor risico van de afnemer komen.

### **Artikel 19 - Rechten en plichten van de afnemer**

1 De afnemer stelt de ondernemer in de gelegenheid de zaken af te leveren dan wel het werk te verrichten.

2 De afnemer zorgt ervoor dat de ondernemer tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (vergunningen e.d.) en de voor het werk te verschaffen gegevens zoals de ligging van de leidingen.

3 De afnemer is verplicht ervoor te zorgen dat de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht geschikt is om deze te verrichten, zoals: de plaats waar de op-/aflevering moet geschieden deugdelijk kan worden afgesloten; er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften; er elektriciteit, verwarming, water en voldoende ventilatie aanwezig is. Indien de consument niet aan zijn plicht voldoet, dient hij de daardoor door de ondernemer geleden aantoonbare directe schade en redelijke kosten te vergoeden. De door hemzelf geleden directe schade en kosten komen alsdan voor zijn eigen rekening.

4 De afnemer draagt het risico voor schade veroorzaakt 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 verricht,
- gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de afnemer ter beschikking zijn gesteld.

Dit doet niet af aan de plicht van de ondernemer om de afnemer te wijzen op lid 4 van artikel 7.

5 De afnemer stelt de ondernemer op de hoogte van bijzondere omstandigheden die bijvoorbeeld het gebruik van een lift of een kraan noodzakelijk maken. Partijen spreken af voor wiens rekening en risico het gebruik van de bijzondere hulpmiddelen komt. Indien de afnemer tekort is geschoten in het uitvoeren van zijn informatieverstrekking zijn de kosten van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen voor diens rekening.

6 De afnemer dient er voor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen die niet tot het werk van de ondernemer behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht dat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging in de zin van dit lid ontstaat, dient de afnemer de ondernemer daarvan tijdig in kennis te stellen.

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.

8 De afnemer zorgt ervoor dat de plaats van aflevering van de zaken goed bereikbaar is, dat voorts, voor zover dat in zijn vermogen ligt, al het mogelijke wordt gedaan om een vlotte op-/aflevering mogelijk te maken en, indien van toepassing, dat de ruimte waar de werkzaamheden worden uitgevoerd tijdig beschikbaar is.

9 Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden als bedoeld in de voorgaande leden, dient de afnemer de daarmee voor de ondernemer verband houdende schade te vergoeden, indien deze omstandigheden de afnemer kunnen worden toegerekend.

10 De afnemer is verplicht zorg te dragen voor de artikelen, materialen en gereedschappen van de ondernemer die zich ter plaatse van het werk bevinden totdat de koopsom volledig is voldaan, welke zorgplicht hij bij voorkeur via een verzekering concretiseert.

11 De afnemer die tegen het uitdrukkelijke advies van de ondernemer aandringt op het verrichten van bepaalde werkzaamheden is aansprakelijk voor de hierdoor ontstane schade.

## **Artikel 20 - De opslag van zaken**

1 Ingeval de overeengekomen zaken na aanbieding tot levering op de afgesproken leverdatum niet worden aanvaard, anders dan wegens gebrekkige levering dan wel omdat de afnemer de zaken niet wil aanvaarden, zal de ondernemer binnen een redelijke termijn een tweede levering doen. De ondernemer is na weigering dan wel na tweede levering gerechtigd opslagkosten en eventuele verdere aantoonbare schade en redelijke kosten aan de afnemer in rekening te brengen.

2 Ingeval ook de tweede levering niet wordt aanvaard, zal de ondernemer:

a nakoming van de overeenkomst vorderen, opslagkosten, eventueel verdere aantoonbare schade en redelijke kosten in rekening brengen;

b dan wel eerst de zaken 30 dagen onder berekening van opslagkosten voor de afnemer in opslag houden;

c indien de te leveren zaken daarna nog niet door de afnemer zijn afgenomen, is de ondernemer gerechtigd de overeenkomst als geannuleerd te beschouwen als bedoeld in artikel 12. Indien de ondernemer de overeenkomst als geannuleerd beschouwt, wordt het annuleringsbedrag verhoogd met het bedrag van de opslagkosten voor de 30 dagen. In geval van weigering, hetzij na eerste, hetzij na tweede levering, heeft de ondernemer de keuze te handelen als voorzien onder a, b of c.

3 Indien de zaken door de afnemer zijn betaald, zal de ondernemer de zaken maximaal drie maanden in opslag houden, waarbij aan de afnemer redelijke interne of externe opslagkosten in rekening worden gebracht, gelet op onder meer de verkoopwaarde van de zaken en de duur van de opslagperiode, tenzij anders overeengekomen.

4 Gaat de afnemer na verloop van drie maanden nog niet over tot afname van de zaken, dan wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd als bedoeld in artikel 12, waarbij in redelijkheid gemaakte interne of externe opslagkosten door de ondernemer in rekening mogen worden gebracht. Alvorens de ondernemer hiertoe mag overgaan, dient hij het voornemen hiertoe schriftelijk of elektronisch aan de consument mede te delen.

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

## **Artikel 21 - Het vervoer en de beschadiging bij aflevering**

1 In de overeenkomst is, tenzij anders overeengekomen, begrepen het vervoer van de gekochte zaken door de ondernemer, die het risico van beschadiging en verlies draagt. Worden de gekochte

zaken door een beroepsvervoerder bezorgd, dan is de ondernemer gehouden te zorgen voor genoegzame verzekering.

2 Indien bij aflevering van zaken beschadigingen worden geconstateerd, dient door de afnemer op het ontvangstbewijs aantekening van de beschadiging te worden gemaakt. Indien bij aflevering geen gelegenheid bestaat om eventuele beschadigingen aan de geleverde zaken te constateren, dient dit door de afnemer op het ontvangstbewijs te worden vermeld. Het verdient sterke aanbeveling uiterlijk waarneembare beschadigingen binnen twee werkdagen na aflevering bij de ondernemer te melden.

## **Artikel 22 - De betaling**

### **Koop en verkoop**

1 Elke overeenkomst van koop en verkoop, ook indien deze mede omvat aanneming van werk, geschiedt onder de algemene conditie: contante betaling netto bij aflevering. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van aflevering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.

2 De ondernemer die een levering ter uitvoering van een overeenkomst van koop en verkoop in gedeelten uitvoert, is gerechtigd om bij elke deellevering betaling van het geleverde te vorderen. Voor elke deellevering ontvangt de afnemer een deelfactuur.

### **Aanneming van werk**

1 Bij een overeenkomst voor uitsluitend aanneming van werk geldt als algemene betalingsconditie:

- bij het geven van de opdracht 25% resp. 15% van de overeengekomen som afhankelijk van het van toepassing zijnde maximum aanbetalingspercentage als neergelegd in artikel 5.
- na de aanvoer van de materialen 45% resp. 55%
- onmiddellijk na de oplevering 20 % en
- binnen 14 dagen na de oplevering de resterende 10%.

2 De afnemer ontvangt hiervoor steeds een deelfactuur.

Anders dan bij een overeenkomst van koop en verkoop kunnen partijen schriftelijk of elektronisch overeenkomen van deze algemene betalingsconditie af te wijken, bijvoorbeeld dat een deel van de betaling geschiedt in termijnen in evenredigheid met de voortgang van het werk.

### **Betaling bij koop en aanneming van werk**

1 Betaling van een factuur of deelfactuur dient plaats te vinden uiterlijk 14 dagen na ontvangst dan wel 21 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

### **Niet-tijdige betaling bij koop en aanneming van werk**

1 Indien de afnemer niet tijdig betaalt, wordt hij wettelijk geacht zonder verdere ingebrekestelling in verzuim te verkeren. Niettemin zendt de ondernemer na het verstrijken van de factuurdatum een betalingsherinnering waarin hij de consument op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft binnen veertien dagen na ontvangst van de betalingsherinnering te betalen.

2 De ondernemer is na verloop van de in lid 5 bedoelde termijn bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien de ondernemer derden voor incasso inschakelt, zijn de daaraan verbonden kosten tot ten hoogste 15% van de openstaande hoofdsom en met een minimum van €35 voor rekening van de afnemer.

3 Als na het verstrijken van de termijn in de betalingsherinnering als genoemd in lid 5 nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de van toepassing zijnde termijn voor de betaling genoemd in lid 4 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

### **Opschorten betalingsverplichting bij koop en aanneming van werk**

1 De afnemer is ingeval van klachten uitsluitend gerechtigd dat deel van de factuur in te houden dat in redelijke verhouding staat tot de inhoud en ernst van de klacht. De in lid 6 genoemde invorderingsmogelijkheid is hierop niet van toepassing. Dit ontheft de afnemer niet van zijn verplichting tot betaling van het resterende deel van de factuur binnen de overeengekomen termijn.

2 Indien bij een overeenkomst voor uitsluitend aanneming van werk betaling in termijnen is overeengekomen en de ondernemer zijn verplichting ter zake van de voortzetting van het werk niet nakomt, heeft de consument de bevoegdheid zijn betaling van de termijn op te schorten. Dit laat de resterende betalingsverplichting van de afnemer op grond van lid 3 van dit artikel onverlet.

## **Artikel 23 - De annulering**

1 Bij annulering van de overeenkomst door de afnemer is deze een schadevergoeding verschuldigd van 30% van hetgeen de afnemer bij de uitvoering van de overeenkomst had moeten betalen, tenzij partijen bij het sluiten van de overeenkomst anders zijn overeengekomen. Het percentage als bedoeld

in de vorige zin bedraagt 50%, indien de annulering van een overeenkomst door de afnemer geschiedt terwijl de afnemer er al van in kennis is gesteld dat de op- of aflevering of een deel ervan indien het een deellevering betreft kan plaatsvinden.

2 De in het vorige lid genoemde percentages zijn vaststaand, tenzij de ondernemer kan bewijzen dat zijn schade groter is of de afnemer aannemelijk kan maken dat de schade kleiner is.

#### **Artikel 24 - Extra kosten, meerwerk en/of minderwerk**

Kosten die ontstaan doordat de afnemer in gebreke is gebleven de uitvoering of voortgang van het werk mogelijk te maken, worden de afnemer extra in rekening gebracht. Meerwerk en/of minderwerk zal naar billijkheid worden verrekend. Tot meerwerk behoren in het algemeen: alle werkzaamheden en leveranties, die niet in de overeenkomst zijn begrepen en die door de afnemer worden verlangd. Onder minderwerk wordt verstaan: het overeengekomene dat met instemming van beide partijen niet wordt uitgevoerd. Niet te bevroeren vlakken, bijvoorbeeld kolommen en insprongen, worden niet in mindering gebracht. Snijverlies wordt niet geminderd. Op verzoek van de afnemer zullen de restanten bij hem door de ondernemer worden achtergelaten.

#### **Artikel 25 - Onuitvoerbaarheid overeenkomst door overmacht**

1 Indien 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 Indien nakoming van de overeenkomst voor een van de partijen geheel of gedeeltelijk blijvend onmogelijk is door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, zullen beide partijen zodanige inspanningen verrichten als de redelijkheid en billijkheid met zich brengen om de overeenkomst alsnog geheel respectievelijk gedeeltelijk uit te voeren. Partijen treden hiertoe in overleg. Komen partijen niet tot overeenstemming dan hebben partijen het recht om de overeenkomst geheel respectievelijk gedeeltelijk te ontbinden tegen vergoeding aan de wederpartij van de in redelijkheid gemaakte kosten.

#### **Artikel 26 - Conformiteit en garantie**

1 De geleverde zaak moet die eigenschappen bezitten die de afnemer op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Dit geldt tevens bij bijzonder gebruik voor zover dit door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is voorzien. Wordt aan deze verwachtingen niet voldaan, dan heeft de afnemer recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.

2 De ondernemer verstrekt bovenop zijn wettelijke verplichting genoemd in lid 1 de afnemer garantie op de geleverde zaak, voor zover het betreft gebreken waarvan de ondernemer niet aannemelijk kan maken dat deze het gevolg zijn van niet met de bestemming corresponderend gebruik. Tenzij uitdrukkelijk bij het aanbod naar voren gekomen en schriftelijk of elektronisch anders overeengekomen, wordt de garantie gegeven volgens het volgende systeem:

- *tot één jaar na factuurdatum*: de kosten van reparatie resp. vervanging, met inbegrip van de vracht- en voorrijkosten, komen volledig voor rekening van de ondernemer;
- *één jaar en tot twee jaar na factuurdatum*: de kosten van reparatie, resp. vervanging, met inbegrip van de vracht- en voorrijkosten, komen voor 2/3 gedeelte voor rekening van de ondernemer;
- *na twee jaar en tot drie jaar na factuurdatum*: de kosten van reparatie resp. vervanging, met inbegrip van de vracht- en voorrijkosten, komen voor 1/3 gedeelte voor rekening van de ondernemer.

Het recht op vervanging komt de afnemer niet toe voor zover het gebrek redelijkerwijs is te herstellen. Het recht op vergoeding van de vracht- en voorrijkosten wordt na verhuizing buiten Nederland beperkt tot die kosten die de ondernemer kwijt zou zijn geweest als de afnemer was blijven wonen op het adres waarop de zaak is afgeleverd.

3 De verplichting van de ondernemer met betrekking tot conformiteit genoemd in lid 1 en zijn eventuele productgarantie genoemd in lid 2 vallen niet onder de aanbetalingsgarantie genoemd in artikel 17 lid 1.

4 De datum van indiening van de klacht door de afnemer is beslissend voor de toepassing van bovengenoemd systeem.

5 Indien door de fabrikant van de zaken een verdergaande garantie wordt gegeven aan de ondernemer, geldt deze garantie ook voor de afnemer.

6 Garantie bepalingen zijn slechts van kracht bij het met de bestemming corresponderend gebruik van de geleverde zaken of van het uitgevoerde werk.

7 De afnemer is verplicht zich als een goed afnemer te gedragen, waaronder bijvoorbeeld wordt verstaan dat de zaak goed en afdoende wordt onderhouden en oordeelkundig wordt behandeld.

8 Afwijkingen aan het geleverde betreffende kleur, slijtvastheid, structuur en dergelijke, welke uit technisch oogpunt aanvaardbaar zijn volgens geldende, gebruikelijke normen, dan wel handelsgebruik, kunnen het recht op garantie en/of schadevergoeding beperken of uitsluiten.

### **Artikel 27 - Aansprakelijkheid**

Onverlet zijn aansprakelijkheid op grond van de wet en hetgeen tussen partijen is overeengekomen, is de ondernemer niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van oorzaken die de ondernemer niet kende noch behoorde te kennen, zoals:

- het ontstaan van krimpnaaden en/of haarscheurtjes als gevolg van het geleidelijk verlies aan bouwvocht na nieuwbouw of verbouw;
- het ontstaan van verkleuringen, krimpnaaden en/of haarscheurtjes ontstaan door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, cv-leidingen en haarden;
- extreme veranderingen in het luchtvochtigheidspercentage c.q. van temperatuur, dan wel een te hoog of te laag luchtvochtigheidspercentage in de betreffende ruimte en omliggende ruimten;
- een onjuiste samenstelling van de tussen- en/of ondervloer, indien en voor zover deze niet door de ondernemer is aangebracht of een onvoldoende vlakke ondervloer, indien en voor zover deze niet door de ondernemer is aangebracht. De ondernemer meldt voordat met de uitvoering van de werkzaamheden wordt gestart 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 geen aanleiding vormde de werkzaamheden niet uit te voeren.

### **Artikel 28 - Aanbetalingsgarantie**

1 Deze regeling strekt ten gunste van de consument die met een deelnemer aan SG CBW, de ondernemer, een overeenkomst van koop of verkoop heeft gesloten dan wel een andere overeenkomst op het gebied van de woninginrichting. Onder deze regeling vallen niet overeenkomsten met zakelijke afnemers. De verplichting van de ondernemer met betrekking tot conformiteit, genoemd in lid 1 van artikel 15 en zijn eventuele productgarantie genoemd in lid 2 van dat artikel, vallen niet onder de aanbetalingsgarantie van SG CBW.

2 Deze regeling is van toepassing indien aan alle vier de navolgende voorwaarden is voldaan:

a er is een overeenkomst als bedoeld in lid 1;

b de consument heeft een aanbetaling verricht;

c de ondernemer is surseance van betaling verleend, diens faillissement is uitgesproken of wettelijke schuldsanering is op hem als natuurlijk persoon van toepassing verklaard en

d in verband daarmee wordt de in sub a bedoelde overeenkomst niet of niet volledig uitgevoerd noch de aanbetaling terugbetaald binnen drie maanden na het verlenen van de surseance van betaling, wettelijke schuldsanering van toepassing is verklaard of het uitspreken van het faillissement.

3 Voor toepassing van deze regeling is verder vereist dat de consument uiterlijk drie maanden nadat aan de voorwaarden zoals genoemd onder sub a t/m d is voldaan een schriftelijk of elektronisch beroep daarop heeft gedaan bij de SG CBW.

De consument dient hierbij in ieder geval te overleggen een kopie van de koopovereenkomst, een bewijs van aanbetaling alsmede een kopie van het bericht van de curator/bewindvoerder dat de overeenkomst niet wordt uitgevoerd en dat de aanbetaling niet wordt gerestitueerd.

Ingeval lid 2 van toepassing is, zal de SG CBW uiterlijk binnen twee maanden nadat een beroep op de regeling is gedaan, aan de consument laten weten of deze in aanmerking komt voor de aanbetalingsgarantie. Indien dit het geval is, zal de SG CBW binnen de genoemde termijn van worden gesloten ter hand stellen.

Binnen zes maanden nadien kan de consument met de ondernemer van zijn keuze uit diens normale collectie en op diens normale leveringsvoorwaarden een of meer overeenkomsten tot levering van woninginrichtingsartikelen of het verlenen van diensten op het gebied van woninginrichting sluiten. In dat geval wordt de door de consument verrichte aanbetaling op de verschuldigde prijs in mindering gebracht, echter tot een maximum van 15% of 25% van de oorspronkelijk verschuldigde prijs of tot een maximum van 15% of 25% van de nieuwe prijs indien de nieuwe prijs lager is dan de oorspronkelijk verschuldigde prijs. Het percentage is het oorspronkelijk overeengekomen aanbetalingspercentage met in achtname van de maximum aanvangspercentages.

Voor alle producten met uitzondering van onderstaande producten geldt een maximum aanbetalingspercentage van 25%. Een maximum aanbetalingspercentage van 15% geldt voor:

a keuken/badkamer, dan wel onderdelen daarvan, dan wel sanitaire artikelen en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden;

b parket, vloerplanken van massief hout, marmoleum, natuurstenen- , grind-, grindtegel-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.

4 De consument komt niet in aanmerking voor de regeling indien de vervangende koop wordt gesloten zonder toetsing door SG CBW alsook indien de koop wordt gesloten bij een niet op de lijst genoemde deelnemer. De consument overhandigt de brief van de SG CBW waarin wordt medegedeeld dat deze in aanmerking komt voor de aanbetalingsregeling aan de ondernemer waar de vervangende koop is gesloten.

De consument is verplicht alle verlangde gegevens aan de SG CBW te doen toekomen en zijn vordering op de oorspronkelijke ondernemer -tot een maximum van het ingevolge lid 3 in mindering te brengen bedrag- aan de SG CBW over te dragen.

### **Artikel 29 - Klachten**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven, bij voorkeur schriftelijk of elektronisch, worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de afnemer de gebreken heeft ontdekt. Bij consumentenkoop van een roerende zaak is een kennisgeving binnen een termijn van twee maanden na de ontdekking van het gebrek in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de afnemer zijn rechten ter zake verliest.

### **Artikel 30 - De geschillenregeling**

1 Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Wonen, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

2 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.

3 Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

4 Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement voorziet daarnaast in oplossing van het geschil door tussenkomst van een bemiddelingsdeskundige. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden door de Geschillencommissie Wonen. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

6 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

### **Artikel 31 - Nakomingsgarantie**

1 De SG CBW staat tegenover de consument borg voor de nakoming van een door de Geschillencommissie gewezen bindend advies en een door de bemiddelingsdeskundige vastgelegde schikking, een en ander tenzij de deelnemer het bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd en voor zover op de overeenkomst die ten grondslag ligt aan het bindend advies of de schikkingsovereenkomst geen beroep op de aanbetalingsgarantie genoemd in artikel 17 gedaan kan of had kunnen worden.

Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument binnen drie maanden nadat de termijn is verstreken waarbinnen de ondernemer het bindend advies of de schikkingsovereenkomst moest nakomen, een schriftelijk of elektronisch beroep hierop doet bij de SG CBW.

2 De SG CBW verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil in behandeling is genomen, van een van de volgende situaties sprake is:

a de deelnemer is surseance van betaling verleend;

b het faillissement van de deelnemer is uitgesproken of wettelijke schuldsanering is op hem als natuurlijk persoon van toepassing verklaard;

c de bedrijfsactiviteiten van de deelnemer zijn feitelijk beëindigd.

Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven, of een eerdere datum waarvan de SG CBW aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

3 Indien sprake is van een van de in lid 2 onder a t/m c genoemde situaties nadat het geschil in behandeling is genomen, maar voordat het bindend advies is gewezen of de schikking is vastgelegd, wordt nakoming van het bindend advies of de schikkingsovereenkomst gegarandeerd tot een maximum van €2269,- voor keuken, badkamer dan wel sanitaire artikelen en van €1361,- voor alle overige producten, onder de voorwaarde dat de consument de gehele vordering aan de SG CBW overdraagt. Indien verhaal door de SG CBW op de ondernemer redelijkerwijs mogelijk is, zal hetgeen verhaald wordt aan de consument worden uitgekeerd met dien verstande dat dit tezamen met het eerder uitbetaalde bedrag de totale waarde als bedoeld in het bindend advies of de schikkingsovereenkomst niet overschrijdt.

4 De garantstelling door SG CBW is beperkt tot €10.000,- per bindend advies. SG CBW verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de consument die op deze garantie een beroep doet zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan SG CBW overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie. Voor het meerdere heeft SG CBW een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat de deelnemer het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de consument wordt aangeboden zijn vordering voor het meerdere eveneens aan SG CBW over te dragen, waarna SG CBW op eigen naam en op kosten van SG CBW de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

#### **Artikel 32 - Nederlands recht**

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht.

Copyright INretail, Zeist. Adres: Postbus 762, 3700 AT Zeist

## Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

### Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: [ naam ondernemer]

[ geografisch adres ondernemer]

[ faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]

[ e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

Reden voor uw herroeping (u bent niet verplicht dit in te vullen):

prijs/kwaliteitverhouding valt tegen\*

materiaal valt tegen\*

model valt tegen\*

kleur valt tegen\*

formaat valt tegen\*

anders,

namelijk\*:

.....

Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,

herroept/herroepen\*.

Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Naam consumenten(en)]

[Adres consument(en)]

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.