

Simpele algemene voorwaarden

Bestel je een nieuwe vloer en/of toebehoren bij ons online of in de winkel? Dan zijn daar natuurlijk de volledige algemene voorwaarden op van toepassing. Logisch als je geen zin hebt om deze droge lange lap tekst te lezen om te zoeken naar antwoorden. Daarom vind je hieronder een veel makkelijkere, snellere en leukere versie van onze algemene voorwaarden.

Artikel 1. Definities

Wij hebben één belangrijke definitie:

1. **Klant:** is koning.

Artikel 2. Wie zijn wij?

1. Wij zijn Floormasters, wij zijn gevestigd aan de Solingenstraat 69 in Deventer en aan de Jukkertweg 10-c in Eibergen.

Je kan natuurlijk altijd langskomen maar je kan ons ook altijd bellen binnen onze openingstijden op: [0545 217 700](tel:0545217700). Of mailen op: info@floor-masters.nl

Artikel 3. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing als je bij ons iets online of in de winkel koopt. We doen ons best om ze altijd onder je aandacht te brengen. Natuurlijk zijn de langere zakelijke algemene voorwaarden die je verderop op deze pagina leest sowieso van toepassing. Soms hebben we aparte voorwaarden bij een product. In dat geval gelden daarnaast deze algemene voorwaarden ook.

Artikel 4. Het aanbod

Wij zullen je altijd, bij zowel online aankopen als aankopen in de winkel, zo eerlijk en volledig mogelijk vertellen wat je koopt. Zodat de klant/koning altijd een goede beoordeling kan maken van zijn koop. Ook vertellen we je altijd welke rechten je daarbij hebt. Foutje op de productpagina? Daar mag je ons natuurlijk aan houden. Behalve dan wanneer het foutje duidelijk een blunder is en je dat van tevoren had kunnen weten.

Artikel 5. De overeenkomst.

1. Wij hebben samen een overeenkomst wanneer jij ons aanbod en de algemene voorwaarden hebt aanvaard.
2. Als je online iets hebt gekocht, krijg je altijd een bevestiging in je mail.
3. We zullen je in de mail ook op de hoogte houden wanneer jij je online bestelling ontvangt en geven je alle informatie die je nodig hebt bij je bestelling. Deze informatie kun je eventueel ook vinden op onze website. Bonnetje kwijt? Vraag hem dan gerust bij ons op, dan versturen we hem graag nog een keertje.

Artikel 6. Kwaliteit

1. Wij willen graag ons best doen om goede, mooie en kwalitatieve producten te leveren. Hiervoor hebben wij ook jouw hulp nodig. Wij dienen namelijk de juiste informatie van de klant te ontvangen. Bijvoorbeeld over de afmetingen van jouw kamer waar een vloer in moet. Als wij toch de verkeerde informatie hebben ontvangen en we daardoor extra moeten werken. Zullen die kosten bij jou als klant liggen helaas.

Artikel 7. Retourrecht.

1. In de winkel een vloer gekocht? En het is toch niet helemaal de vloer die jij eigenlijk wilde. Dan mag je hem, met je kassabon, terugbrengen naar onze winkel. Moet je je wel op tijd bedenken, want dit moet binnen 14 dagen. Natuurlijk in originele en gesloten verpakking.
2. Heb je de vloer online besteld? Je mag je dan binnen 14 dagen bedenken en zelfs zonder reden de vloer opgeven om te annuleren. Daarna heb je nog eens 14 dagen extra om je vloer terug te sturen of brengen.

Artikel 8. Kosten in geval van retour na een online aankoop.

1. Nadat je hebt aangegeven, om wat voor reden dan ook, je product terug te sturen en wij hebben het ontvangen. Zullen we het bedrag binnen 14 dagen op je rekening storten.
2. De kosten voor het terug sturen liggen helaas wel bij jou. Maar ach, dat snap je denk ik wel. Pallets zijn nou eenmaal niet gemakkelijk te versturen.

Artikel 9. Uitsluiting retourrecht na online aankoop.

1. Sommige producten kunnen helaas niet worden teruggestuurd. Dan gaat het om producten die op maat zijn besteld of op een andere manier al ergens mee verbonden zijn geraakt. Zoals vloeren die al zijn vastgelijmd. Dat zou ook zonde zijn!

Artikel 10. De prijs.

1. Wij zijn uiteraard altijd eerlijk over de prijs.
2. Alle prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 11. Conformiteit en garantie.

1. We zijn eerlijk en doen wat we beloven.
2. Klant is koning, zeiden we toch! Je hebt dus recht op een goed product. Een product moet dan ook zo lang meegaan als je ervan mag verwachten.
3. We zullen altijd de wettelijke garantie volgen. Daaruit blijkt ook dat wanneer je het product op een niet normale manier behandelt (zielig voor het product) je geen garantie krijgt.

Artikel 12. Levering en uitvoering.

1. Wij willen de klant/koning heel graag blij maken met onze mooie producten. En daar zullen we dan ook ons best voor doen.
2. We zullen het product na een online aankoop dan ook zo snel als we kunnen opsturen naar het door jou opgegeven adres.
3. In principe geldt: als je het op de website kunt bestellen, hebben we het op voorraad. Kunnen we toch niet leveren? Dan krijg je je geld terug, of bieden we je een goed alternatief aan.
4. Het risico op beschadiging of vermissing van jouw bestelling ligt bij ons. We lossen het in alle gevallen voor je op.

Artikel 13. Betaling.

1. De door de klant verschuldigde bedragen dienen binnen 7 dagen voldaan te worden. De betaling dient tevens gedaan te zijn op het moment van levering.

Artikel 14. Klachtenregeling.

1. Als je een klacht hebt over ons, dan vinden wij dat ten eerste super vervelend. We willen je dan ook ontzettend graag helpen zodat je weer tevreden bent. Want een tevreden klant, daar worden wij blij van.
2. Dien je klacht dan binnen 2 maanden bij ons in. Doe dit zo duidelijk mogelijk, dan kunnen wij je zo goed mogelijk helpen.
3. We zullen er dan ook alles aan doen om het binnen twee weken te beantwoorden.
4. In overleg zal het vast kunnen worden opgelost.

Artikel 15. Geschillen

1. Komen we er toch niet uit? Dan is het Nederlands recht uiteraard van toepassing.

Artikel 16. Aanvullende of afwijkende bepalingen.

Zo dat ging best snel zo toch, de simpele algemene voorwaarden doornemen? Als we in de toekomst nog dingen aanpassen, zal dat in ieder geval nooit in jouw nadeel zijn. Dat is altijd fijn om te weten!

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden Vloerloods, opgesteld op 23 maart 2021.

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 – Meerwerk

Artikel 7 – Rechten en plichten consument

Artikel 8 – Rechten en plichten ondernemer

Artikel 9 - Herroepingsrecht

Artikel 10 - Kosten in geval van herroeping na op afstand gesloten overeenkomst

Artikel 11 - Uitsluiting herroepingsrecht na op afstand gesloten overeenkomst

Artikel 12 - De prijs

Artikel 13 - Conformiteit en garantie

Artikel 14 - Levering en uitvoering

Artikel 15 - Aansprakelijkheid

Artikel 16 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 17 – Betaling

Artikel 18 – Eigendomsvoorbehoud

Artikel 19 – Intellectueel eigendom

Artikel 20 - Klachtenregeling

Artikel 21 - Geschillen

Artikel 22 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer. En de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst in de winkel aangaat met de ondernemer;
3. **In de winkel gesloten overeenkomst:** een overeenkomst tot stand gekomen tussen de consument in de winkel en de ondernemer.
4. **Op afstand gesloten overeenkomst:** een overeenkomst tot stand gekomen tussen de consument en de ondernemer waarbij tot het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand zoals bijvoorbeeld een webwinkel, als bedoeld in artikel 6:230g lid 1 BW.
5. **Dag:** kalenderdag;
6. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel 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 en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
10. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
11. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
12. **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 zijn samengekomen.

13. **Overmacht:** Omstandigheden buiten de wil en toedoen van ondernemer om, al dan niet ten tijde van het sluiten van de overeenkomst voorzienbaar, welke van dien aard zijn dat naleving van de overeenkomst redelijkerwijs niet langer van ondernemer kan worden verlangd.

14. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

15. **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.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Floormasters

Solingenstraat 69

7421 ZS Deventer

Telefoonnummer: 0545 – 217 700

E-mailadres: info@florr-masters.nl

KvK-nummer: 83331972

Btw-identificatienummer: ????????????????????????

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 en bestellingen tussen ondernemer en consument. Alsmede op elke in de winkel tot stand gekomen overeenkomst tussen ondernemer en consument. Tenzij anders is aangegeven.

2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, dus niet de in de winkel gesloten overeenkomst, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, dus niet de in de winkel gesloten overeenkomst, 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. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.

3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten 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 en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.

6. 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. Dit betreft in het bijzonder:

- de prijs inclusief belastingen;
- de eventuele kosten van verzending;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)

- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie. (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De in de winkel gesloten overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding van het

aanbod door de consument. En het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. De overeenkomst op afstand met de consument, komt onder voorbehoud van het bepaalde in lid 6, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

4. Indien de overeenkomst op afstand tot stand komt en 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.

5. Indien de overeenkomst of afstand 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. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

6. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals 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 op afstand niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

7. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument waarmee de overeenkomst op afstand tot stand komt, 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:

a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;

b. 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;

c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

8. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

9. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 – Meerwerk

1. Indien er sprake is van meerwerk dat ontstaat, na het tot stand komen van de overeenkomst waarvan bij de totstandkoming van de overeenkomst niet vanuit kon worden gegaan. Waardoor de kosten van het werk stijgen en de ondernemer dit niet kan worden toegerekend. Dan heeft de ondernemer recht op een vergoeding hiervan.

2. Indien ondernemer het noodzakelijk acht dat er meerwerk nodig is voor het goed uitvoeren van de overeengekomen prestatie, is er voor het in rekening brengen van de kosten geen schriftelijke toestemming van de consument vereist.

3. Ondernemer zal altijd met de consument in overleg treden over een redelijk bedrag ter vergoeding. Een consument stemt automatisch in met de vergoeding indien hij niet in overleg wenst te treden met de ondernemer.

Artikel 7 – Rechten en plichten consument

1. Gedurende de uitvoering van de overeenkomst is en blijft consument gehouden ondernemer alle benodigde informatie te verstrekken en alle benodigde medewerking te blijven verlenen, waarvan consument weet dan wel behoort te weten dat deze informatie en/of medewerking relevant is dan wel kan zijn voor een correcte en voorspoedige uitvoering van de overeenkomst.

2. Indien bij aanvaarding van de overeenkomst dan wel gedurende de uitvoering van de overeenkomst zich feiten of omstandigheden voordoen die de voortgang van de overeenkomst of het resultaat daarvan negatief kunnen beïnvloeden, dient de consument de ondernemer hiervan op de hoogte te stellen.

3. Consument dient onder andere te zorgen dat de ondernemer tijdig over het terrein of ruimte kan beschikken waarop de werkzaamheden moeten worden verricht. Tevens dient de consument hiervoor alle benodigde medewerking te verlenen om onder andere – en niet limitatief - aanvoer, opslag en/of afvoer van materieel en/of hulpmiddelen mogelijk te maken.

4. Consument is gehouden om alle benodigde medewerking te verlenen die nodig is, eventueel op verzoek van ondernemer, om alle zich bovengronds aan de oppervlakte of ondergronds bevindende obstakels, die eventueel de werkzaamheden van ondernemer nadelig kunnen beïnvloeden of schade kunnen veroorzaken, te verwijderen.

5. Consument dient zich te houden aan de richtlijnen en eisen die in de “belangrijke informatie” pdf worden toegelicht. Deze wordt standaard meegestuurd per mail (online bestelling of offerte) of is terug te vinden op de tweede pagina van de offerte of orderbevestiging (winkel bestelling of offerte). Op het moment dat consument in gebreke blijft, staat Vloerloods BV in zijn recht om de kosten door te berekenen zoals omschreven.

6. Consument dient zorg te dragen voor verzekering van zijn eigendommen die bij ondernemer zijn opgeslagen, in bewerking zijn of worden vervoerd.

Artikel 8 – Rechten en plichten ondernemer

1. De ondernemer zal zich altijd inspannen voor goede, kwalitatieve producten. En voert de opdracht naar beste weten en kunnen uit.

2. De voornoemde verplichting betreft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk afspraken in de offerte of overeenkomst hebben gemaakt over een te behalen resultaat.
3. Ondernemer is vrij om te bepalen in welke volgorde overeenkomsten worden uitgevoerd, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
4. Ondernemer is gerechtigd (een) derde(n) in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst. Consument wordt hierover vooraf geïnformeerd door ondernemer. Bij het inschakelen van de derde(n) zal ondernemer telkens de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. De kosten die inschakeling van (een) derde(n) met zich meebrengt, komen volledig voor rekening van de consument. Indien de derde(n) hun aansprakelijkheid beperken voor de te leveren diensten, is ondernemer gemachtigd namens consument deze aansprakelijkheidsbeperking te aanvaarden.
5. Gedurende de uitvoering van de overeenkomst kunnen partijen wijzigingen in de opdracht of uitvoering daarvan overeenkomen, een en ander in de breedste zin van het woord. Deze tussentijdse wijzigingen dienen immer door partijen aan elkaar te zijn bevestigd, dan wel gelden als bevestigd door ondernemer indien er aanvang is gemaakt met de gewijzigde werkzaamheden. Indien er sprake is van tussentijdse wijzigingen, aanvaardt consument dat de overeengekomen tijdsplanning hierdoor kan worden beïnvloed. Ondernemer informeert consument, zo mogelijk vooraf, zo spoedig mogelijk over de effecten van de tussentijdse wijziging op de overeengekomen vergoeding.

Artikel 9 – Herroepingsrecht

Bij een in de winkel gesloten overeenkomst:

1. Alle door ondernemer verkochte goederen/diensten zijn steeds uitgesloten van het recht op retournering. Indien er afwijkende of aanvullende voorwaarden gelden voor retournering, dan laat de ondernemer dit bij het aanbod weten.

Bij levering van producten na op afstand gesloten overeenkomst:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.
5. 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 2.
6. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijke verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Bij levering van diensten na op afstand gesloten overeenkomst:

Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden binnen 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

7. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
8. Dienstenovereenkomsten kunnen worden uitgesloten van het herroepingsrecht, (alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod heeft vermeld) 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.

Artikel 10 - Kosten in geval van herroeping na op afstand gesloten overeenkomst

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds teruggontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. 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 artikel 9 lid 2.
4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 11 - Uitsluiting herroepingsrecht na op afstand gesloten overeenkomst

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

- a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
 - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
 - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
 - f. voor losse kranten en tijdschriften;
 - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
 - h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
- a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
 - c. betreffende weddenschappen en loterijen.

Artikel 12 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw. Doch, exclusief eventuele verpakkings-, bezorg,- of verzendkosten.
6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 13 - Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. U heeft er dus recht op dat het product geen gebreken mag vertonen die u— als u het product op een normale manier gebruikt – niet verwacht binnen de verwachte levensduur van het product. Dat heet de wettelijke garantie. Een product moet zo lang meegaan als u ervan mag verwachten.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten of diensten dienen binnen 2 maanden na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. Maar de ondernemer is verplicht om er voor te zorgen dat u het product normaal kunt gebruiken; het product moet zolang meegaan als u ervan mag verwachten. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
 - De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
 - De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

Artikel 14 - 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 het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle (op)levertermijnen zijn indicatief, een overeengekomen termijn is nimmer een fatale termijn. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.

5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de consument.

7. 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.

8. Ten onrechte aan ondernemer geretourneerde producten en daarbij komende eventuele vervoertransport en/of opslagkosten zijn voor risico van consument.

9. De levering is standaard tot de eerste deur begane grond mits deze te bereiken is met de bus en palletwagen. Onze chauffeurs brengen geen vloeren naar binnen.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

1. Ondernemer is, behoudens opzet of grove schuld zijdens ondernemer nimmer aansprakelijk voor schade geleden door de consument en/of derden, van welke aard dan ook, voortvloeiend of verband houdend met de overeenkomst.

2. De aansprakelijkheid van ondernemer is beperkt tot de directe schade die door consument is geleden.

3. Onverminderd het bepaalde in lid 1 en 2 van dit artikel is de aansprakelijkheid van ondernemer te allen tijde beperkt tot het door de verzekeraar van ondernemer gedekte en uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat dan wel indien ondernemer niet is verzekerd, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de hoogte van het factuurbedrag met een maximum van € 25.000,--. Iedere verdergaande vergoeding van schade sluit ondernemer uitdrukkelijk uit.

4. Ondernemer is niet aansprakelijk voor beschadigen, verloren of teniet gaan, daaronder mede begrepen diefstal van eigendommen van consument die bij ondernemer of door ondernemer ingeschakelde derden zijn opgeslagen, in bewerking zijn of worden vervoerd.

5. Schade van welke aard dan ook aan materiaal van ondernemer, door verwijtbaar handelen van consument, voortvloeiend of verband houdend met de overeenkomst, is derhalve voor rekening en risico van consument.

6. Indien meerdere consumenten tezamen een overeenkomst zijn aangegaan met ondernemer, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor elke verplichting van de consument, voortvloeiende uit de overeenkomst.

7. Ondernemer is nimmer aansprakelijk in geval van overmacht. Overmacht bevrijdt ondernemer van verplichting tot nakoming. Zonder dat consument aanspraak kan maken op schadevergoeding.

8. Indien consument niet aan voornoemde verplichtingen uit artikel 7 voldoet, dan wel consument op andere wijze niet aan verplichtingen jegens ondernemer voldoet, is ondernemer bevoegd om nakoming van de overeenkomst op te schorten, te staken, dan wel geheel of gedeeltelijk te ontbinden, te annuleren of te wijzigen. Ondernemer zal hiermee nimmer verantwoordelijk zijn voor enige vergoeding aan consument. In geval van ontbinding, annulering of wijziging van de overeenkomst heeft ondernemer wel het recht om consument een schadeloosstelling in rekening te brengen van 50% van het factuurbedrag van de overeenkomst, onverminderd het recht van

ondernemer op volledige schadevergoeding. Consument is bovendien tegenover derden dan volledig aansprakelijk voor de gevolgen van ontbinding, annulering of wijziging en vrijwaart ondernemer ter zake.

Artikel 16 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

- te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
- tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
- altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 17 – Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen de op de factuur aangegeven wijze en binnen de daarop aangegeven termijn. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen. Indien er geen betalingstermijn is aangegeven, dient de betaling uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. De factuur is voldaan, indien en zodra het verschuldigde bedrag door ondernemer is ontvangen. Uitsluitend betalingen aan ondernemer werken bevrijdend.
4. Indien een factuur niet binnen de in lid 1 genoemde termijn is betaald, is consument vanaf de eerste dag na het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege in verzuim en een rente van 2% per maand verschuldigd over het openstaande bedrag, waarbij elke ingegane kalendermaand als een volle kalendermaand heeft te gelden.
5. Indien de financiële positie en/of het betalingsgedrag van consument daartoe, naar het oordeel van ondernemer, aanleiding geeft, is consument verplicht op schriftelijk verzoek van ondernemer een voorschot te verstrekken en/of afdoende zekerheid, door middel van een bankgarantie, pandrecht of anderszins, te stellen voor zijn verplichtingen jegens de consument.
6. Indien consument het in lid 5 bedoelde voorschot niet verstrekt of de gevraagde zekerheid niet stelt binnen de door ondernemer gestelde termijn, is consument hiermee in verzuim zonder dat hiertoe nadere ingebrekestelling vereist en is ondernemer diens gevolg gerechtigd de uitvoering van al haar verplichtingen op te schorten dan wel de ontbinding van alle opdrachten bij consument in te roepen.
7. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die ondernemer maakt als gevolg van de niet-nakoming door consument van diens verplichting op grond van dit artikel, komen geheel ten laste van de consument. De vergoeding ter zake van buitengerechtelijke kosten wordt gefixeerd op 15% van de verschuldigde hoofdsom incl. BTW en rente (met een minimum van € 500,- per vordering), tenzij ondernemer aantoonbaar meer kosten heeft gemaakt. De gefixeerde vergoeding zal steeds zodra consument in verzuim is door consument verschuldigd zijn en zonder nader bewijs in rekening worden gebracht.

Artikel 18 – Eigendomsvoorbehoud

1. Alle geleverde goederen blijven het eigendom van ondernemer totdat alle vorderingen die ondernemer op de consument heeft inclusief eventuele daarmee verband houdende kosten, incassokosten en rente zijn betaald.
2. De consument is vóór bedoelde eigendomsovergang niet bevoegd deze producten te verkopen, af te leveren of anderszins te vervreemden. Het is consument voorts niet toegestaan om deze producten te verpanden of aan derden enig ander recht daarop te verlenen zolang de eigendom van deze producten niet op de consument is overgegaan.
3. De consument is verplicht de producten die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van ondernemer te bewaren.
4. Ondernemer is gerechtigd de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd en nog bij de consument aanwezig zijn, terug te nemen indien de consument niet voor tijdige betaling van de facturen zorg draagt of in betalingsmoeilijkheden verkeert of dreigt te gaan verkeren. De consument zal ondernemer te allen tijde vrije toegang verlenen tot zijn zaken ter inspectie ervan en/of ter uitoefening van de rechten van ondernemer.

Artikel 19 – Intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom berusten bij de ondernemer. Waaronder, maar niet hiertoe beperkt, wordt begrepen: auteursrechten, merkenrechten, octrooirechten, databankrechten, modelrechten, handelsnaamrechten en de rechten op knowhow.
2. Werkzaamheden, producten en/of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst specifiek voor de consument zijn ontworpen, ontwikkeld en/of samengesteld, zijn en blijven eigendom van de ondernemer, tenzij anders is overeengekomen.
3. Openbaarmaking of verspreiding kan alleen geschieden met uitdrukkelijke toestemming van de ondernemer.
4. In alle gevallen kan consument de intellectuele eigendomsrechten van de ondernemer niet gebruiken op een manier die schadelijk kan zijn op welke manier dan ook voor de ondernemer.
5. Consument kan nimmer een handelsnaam gebruiken die overeenkomt met een merk of handelsnaam van ondernemer, die verwarring dan wel misleiding dan wel andere nadelige gevolgen kan veroorzaken.

Artikel 20 – Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 maanden volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
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 in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer.

Tevens is het mogelijk om klachten over online aankopen aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 21 – Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 22 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. 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.