

# Algemene Voorwaarden

- Verkort
- Aanvullend



**WhatsApp:**

+31 6 10 75 50 54

Scan of klik op de QR

**Tel:** [085 06 04 666](tel:0850604666)

**Mail:** [info@vloerenexpertgroep.nl](mailto:info@vloerenexpertgroep.nl)

**Locatie Zwijndrecht:**

W. Snelliusweg 35  
3331EX Zwijndrecht

**Locatie Cruquius:**

Spaarneweg 16D  
2142 EN Cruquius

# Algemene voorwaarden

# Verkort

## Algemeen

- Het bevestigen van een offerte kan door digitale of schriftelijke ondertekening of per e-mail. Een bevestigde offerte vervangt alle eerdere voorstellen, afspraken en correspondenties. Ongeacht of deze schriftelijk dan wel mondeling zijn gedaan.
- Eventueel gemaakte afspraken of wijzigingen, alsmede (mondellinge) afspraken en/of toezeggingen door personeel, vertegenwoordigers, agenten of tussenpersonen binden Vloeren Expert Groep B.V. slechts indien, en voor zover deze door haar schriftelijk zijn bevestigd.
- Wij verplichten 30% aanbetaling van de complete factuur. Pas na aanbetaling is de opdracht definitief en bestellen/reserveren wij de benodigde materialen, arbeid en transport.
- Pas na aanbetaling staat de opdracht definitief in de planning. Tot het verkrijgen van de aanbetaling kunnen wij gereserveerde plekken in de agenda wijzigen of verwijderen.
- De klant dient de volledige factuur twee werkdagen vóór de levering van het product volledig te hebben voldaan. Bij verzuim hiervan is Vloeren Expert Groep B.V. gerechtigd de opdracht eenzijdig op te zeggen.
- Ingeval er sprake is geweest van meerwerk dienen de extra kosten hiervoor ter plekke aan de parketteur per pin of bankbetaling vergoed te worden. Pas nadat de betaling op onze bankrekening is bijgeschreven, zijn wij verplicht tot de levering/bezorging van je bestelling.
- Controleer goed de gegevens die je opgeeft bij je bestelling. Wij kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor fouten in jouw opgave. Voorkom terugkomkosten door foutief opgegeven informatie.
- De aangeboden prijs is onder voorbehoud van typ-, spel- en rekenfouten.

## Retourneren

- In de winkel opgehaalde producten moeten voor het inladen gecontroleerd worden op beschadiging. Later nemen we beschadigde producten niet retour.
- Wij accepteren alleen retournering van ongeopende en onbeschadigde producten.
- Producten die geleverd zijn en deel uitmaken van onze all-in deals worden niet retourgenomen.
- Op maat bestelde producten of producten uit de uitverkoop/outlet worden niet retour genomen.
- De uiterlijke retourtermijn is 14 dagen na aflevering mits wettelijke eisen anders voorschrijven.
- Transportkosten van retourzendingen zijn altijd voor rekening van de klant. De klant kan ongeopende en onbeschadigde producten ook zelf naar de winkel of ons centraal magazijn retour brengen.
- Pakketten of producten die na bezorging bij de klant of een derde opengemaakt of beschadigd zijn, worden niet teruggenomen door onze vloerenleggers.

## BTW

- Prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.

## Prijzen

- De vermelde prijzen gelden bij een oppervlakte vanaf 30 m<sup>2</sup>, tenzij anders vermeld op de offerte.
- Alle prijzen zijn exclusief eventueel gebruikte profielen/strippen. Deze kosten vanaf € 29,95 per meter en moeten voordat we deze monteren worden betaald.
- Bij metingen vanuit een opgestuurde plattegrond is de opgegeven prijs onder voorbehoud van het werkelijke aantal m<sup>2</sup>. Bij meer vierkante meters wordt de eindprijs hierop aangepast. Kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de klant. Terugkomkosten brengen we niet in rekening wanneer tijdig een duidelijke en kloppende plattegrond is verstuurd.

## Kosten voor rekening klant

- Extra werkzaamheden/meerwerk die wij niet hadden kunnen voorzien, worden tegen een tarief van € 119,95 incl. BTW per uur in rekening gebracht + de kosten voor de materialen.
- Wanneer wij door omstandigheden welke veroorzaakt zijn door de klant of door factoren waar VEG geen invloed op heeft, op een ander tijdstip terug moeten komen om de opdracht af te maken, brengen wij kosten in rekening. Deze kosten bestaan uit € 250,- incl. BTW terugkomkosten verhoogd met bovenstaand uurloon per medewerker of een bepaalde vooraf bepaalde m<sup>2</sup> prijs.
- Bij projecten met een enkele reisafstand van meer dan 100 kilometer vanaf Zwijndrecht, brengen wij minimaal € 250,- reiskosten in rekening.
- Zorg voor genoeg parkeergelegenheid op gepaste afstand. Eventuele parkeerkosten zijn altijd voor rekening van de klant, mits anders schriftelijk bevestigd is door Vloeren Expert Groep B.V.
- De datum voor het leveren en plaatsen van de vloer kun je kosteloos tot 14 werkdagen vooraf wijzigen. Wil je de datum op een kortere termijn dan 14 werkdagen wijzigen, dan brengen wij per wijziging €150,- in rekening.
- Een spoedklus is een opdracht die binnen 2 weken moet plaatsvinden. Wij kunnen een spoedklus enkel inplannen wanneer de volledige betaling van offerte/factuurwaarde is voldaan.
- Wanneer je de bestelling annuleert, na het accepteren van de offerte in een van de showrooms, brengen wij altijd minimaal 30% van de offerte/factuurwaarde in rekening.
- Wanneer je online akkoord hebt gegeven op de offerte, dan kun je kosteloos binnen twee weken (10 werkdagen) annuleren. Enige uitzondering hierop zijn producten die op maat worden besteld. Deze dienen compleet afgerekend te worden.
- Wanneer je na deze periode de bestelling annuleert, brengen wij altijd minimaal 30% van de offerte/factuurwaarde in rekening.
- Wanneer bestelde producten bij aankomst niet geaccepteerd worden of geannuleerd worden, zullen transportkosten in rekening worden gebracht van €150,- euro.

## Voorwaarden leggen van vloer

- Je huidige vloer en eventuele plinten moeten verwijderd zijn voordat wij een nieuwe vloer kunnen leggen. Vraag een prijsopgave voor het laten verwijderen van de vloer en eventueel plinten.
- Indien Vloeren Expert Groep B.V. verantwoordelijk is voor het verwijderen van de bestaande vloer en het aansluitend plaatsen van een nieuwe vloer, en daarbij gebreken ontdekt aan de basisvloer of -wanden tijdens het verwijderproces van de huidige vloer en/of plinten, die gerepareerd moeten worden voordat onze producten correct geïnstalleerd kunnen worden, behoudt Vloeren Expert Groep B.V. zich het recht voor om een vergoeding te vragen voor het opnieuw inplannen van de werkzaamheden. Dit omvat een vergoeding voor terugkomkosten, startend bij een minimum van €250,-.
- De vloer wordt in de lengterichting van de ruimte gelegd, tenzij vooraf anders is afgesproken of geoffreerd.
- Eventuele oneffenheden in de ondergrond moeten vooraf weggewerkt zijn.
- Bij verloop van meer dan 0,5 cm over 2 meter is egaliseren (d.m.v. speciale ondervloer, eco-pearl korrels of egaline) noodzakelijk. Kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de klant.
- Alle ruimtes waar de vloer gelegd wordt, moeten tussen de 18-22 graden zijn i.v.m. acclimatiseren. De aangehouden temperatuur moet worden gehanteerd vanaf het moment dat wij de materialen leveren tot en met de oplevering van de vloer.
- Alle ruimtes waar de vloer gelegd wordt, moeten leeg, schoon en gestofzuigd zijn. Tenzij vooraf anders is afgesproken of geoffreerd.
- De ondergrond en de ruimte waarin de producten worden geleverd en/of geïnstalleerd moet droog genoeg zijn om onze producten te kunnen plaatsen.
- De ondergrond en wanden mogen niet meer dan 2% vocht bevatten. Dit is goed te meten met een vochtmeter. Als het vochtpercentage bij aankomst van de parketteurs te hoog blijkt te zijn, dan zullen we een nieuwe datum moeten prikken om de vloer alsnog te plaatsen. Deze kosten bestaan uit minimaal € 250,- incl. BTW voor het opnieuw inplannen van de werkzaamheden.
- Er moet minimaal 9 dagen zijn gestookt en geventileerd wanneer het een nieuwbouw woning betreft of er onlangs is gestuukt of een cementvloer is gestort.
- Volg het stookprotocol en ventileer extra goed wanneer er onlangs vloerverwarming is aangelegd.
- In de periode dat wij je vloer leggen, mogen er geen andere werklui in het pand zijn.
- Tijdens het plaatsen van je vloer dienen we de beschikking te hebben over elektriciteit en stromend water. Daarnaast dienen alle ruimtes waar we werken voorzien te zijn van elektrische verlichting.
- Het gebouw waarin onze vakmensen werken moet water- en winddicht zijn.
- De ruimte waar wij werken moeten vrij toegankelijk zijn voor onze vakmensen.
- Wij verwachten een normale woning waarbij we niet over (gevaarlijke) obstakels moeten lopen of met ladders op een verdieping moeten komen.
- Afval van onze verrichte werkzaamheden nemen wij **niet** mee.
- WC ruimtes doen wij enkel leggen indien de wc pot verwijderd is.

- Voldoet de vloer en/of ruimte niet om de vloer direct te kunnen plaatsen, dan worden te allen tijde kosten in rekening gebracht voor het niet kunnen uitvoeren van de opdracht op dat moment.

## Voorwaarden leggen van vloerverwarming

- Wij aanvaarden bij freeswerk geen aansprakelijkheid voor het beschadigen van (pijp-) leidingen die minder dan 2,5 cm onder het oppervlak zijn geplaatst. Het bouwbesluit vereist namelijk dat deze minimaal 3 cm onder het oppervlak zijn geplaatst.
- Wij frezen (zo veel als mogelijk) stofarm en tot 2 cm vanaf het oppervlak.
- Afval van onze verrichte werkzaamheden nemen wij niet mee.
- Wij frezen niet door tegels.
- Wanneer vloerverwarmingnetten op beton worden geplaatst, is zandcement bijstorten noodzakelijk. Bij een nieuw gestort zandcement dekvloer dient de vloer droog genoeg te zijn (minder dan 2% vochtgehalte). Vuistregel is 1cm dikte zandcement per week droogtijd.
- Bij aansluiting op stadsverwarming geldt een toeslag van 10% op de standaardprijs (voor meerwerk en voor een andere type verdeler).
- Voor het demonteren van bestaande radiatoren rekenen wij extra kosten. Wij voeren geen radiatoren af.
- Definitieve prijs voor vloerverwarming is altijd onder voorbehoud van de vooropname.

## Uitsluiting leggarantie

- Afwerkplinten met een plakstrip kunnen naar mate van tijd verstrikt loslaten en vallen daarom **buiten** de leggarantie.
- Een keukenblok mag nooit op een zwevende vloer geplaatst worden. Het zal te allen tijde direct op de ondergrond geplaatst moeten worden.
- Zwevende vloeren als laminaat en klik-pvc kunnen na plaatsing een meeverend gevoel geven, meestal veroorzaakt door een onvolkomen ondergrond. Dit valt niet onder de garantie.
- Onze leggarantie is niet overdraagbaar. Derden kunnen derhalve hierop geen beroep doen indien de woning inclusief vloer en/of vloerverwarming binnen de garantieperiode wordt overgedragen.

## Privacy beleid

- Wij gaan vertrouwelijk om met je persoonsgegevens. Dit betreft: naam, adres, bankrekeningnummer, emailadres, telefoonnummer(s) en informatie over de bij ons gekochte producten en gebruikte service.
- Je persoonsgegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van onze dienstverlening en het afhandelen van bestellingen.
- Je persoonsgegevens worden niet aan anderen verstrekt.
- We bewaren je persoonsgegevens niet langer dan wettelijk voorgeschreven is.



# Algemene voorwaarden

# Aanvullend

## 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. VEG: Vloeren Expert Groep B.V., gevestigd te Zwijndrecht onder KvK nr. 73295965 met handelsnamen 'De Parket Expert', 'De PVC Expert', 'De Laminaat Expert', 'De Trap Expert', 'De Vloeren Outlet' en 'Vloeren Expert Groep Drechtsteden B.V.'.
- b. De afnemer: degene met wie VEG een overeenkomst is aangegaan.
- c. Partijen: VEG en de afnemer samen.
- d. Consument: de afnemer die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- e. Overeenkomst: Door partijen bevestigde aanbieding
- f. Overeenkomst op afstand: de overeenkomst met een consument waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1 onder e BW (zoals bijvoorbeeld webwinkel of postorder)
- g. Buiten de verkooppriimte gesloten overeenkomst: een overeenkomst die met een consument wordt gesloten anders dan in de verkooppriimte van VEG, zoals bedoeld in artikel 6:230f lid 1 onder f BW (zoals bijvoorbeeld bij de consument thuis).
- h. Levering Af-magazijn: Materialen zijn geleverd en door de afnemer aanvaard zodra materialen in of op de vervoermiddelen zijn geladen.
- i. Levering Franco: Materialen zijn geleverd en door de afnemer aanvaard zodra materialen ter plaatse\* zijn aangevoerd. \* Materialen worden niet verder vervoerd dan tot waar het voertuig over een behoorlijk berijdbaar/bevaarbaar en veilig gemaakt terrein kan komen.
- j. Rembours: betaling bij aflevering.
- k. Aanbetaling: de door de afnemer bij het sluiten van de overeenkomst verrichte betaling van een deel van de overeengekomen prijs.
- l. Vloer: ondervloer en/of tussenvloer en/of vloerbedekkend materiaal.
- m. Ondervloer: de bestaande ondergrond waarop het werk moet worden uitgevoerd.
- n. Tussenvloer: het materiaal dat wordt aangebracht tussen de ondervloer en het vloerbedekkend materiaal, niet zijnde reparatiemateriaal van de ondervloer.
- o. VEG-monteur: Vloerenlegger/-verwijderaar of vloerverwarmingsspecialist werkend in opdracht van VEG
- p. VEG-montage/dienstverlening: het plaatsen of verwijderen van de vloer door VEG of het installeren van vloerverwarming.
- q. Overige werkzaamheden: sloop- en verbouwwerkzaamheden, het egaliseren van vloeren en andere werkzaamheden die op grond van de overeenkomst in redelijkheid niet van VEG kunnen worden verwacht.

## 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- a. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of producten door of namens VEG en gaan samen met de verkorte algemene voorwaarden zoals vermeld worden bij elke offerte/overeenkomst.
- b. Partijen kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als zij dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

c. Partijen sluiten de toepasselijkheid van aanvullende en/of afwijkende algemene voorwaarden van de afnemer of van derden uitdrukkelijk uit.

### **3. Aanbiedingen en offertes**

- a. Aanbiedingen en offertes van VEG zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders vermeld.
- b. Een aanbod of offerte is maximaal 1 week geldig, tenzij een andere aanvaardingstermijn in het aanbod of de offerte staat vermeld. Zij zijn gebaseerd op de door de afnemer verstrekte gegevens, tekeningen en daaraan ontleende maten en eventueel door VEG gedane metingen. De afnemer moet daarbij VEG informeren over feiten en/of omstandigheden die de overeenkomst kunnen beïnvloeden.  
Bij vloeren houdt VEG bij het meten van de oppervlakten de grootste lengte- en breedtematen aan, daarbij rekening houdend met de verpakkingseenheden zoals die bij leveranciers besteld moeten worden.
- c. De offerte vermeldt een volledige omschrijving van de te leveren producten en de te verrichten werkzaamheden, de totale (koop)prijs, de levertijd, de betalingscondities en de risico's voor beide partijen.
- d. De werkzaamheden die niet genoemd zijn in de offerte vallen niet onder de afgesproken prijs. Als de afnemer deze wel verlangt kunnen deze prijsverhogend werken.
- e. De afnemer moet ervoor zorgen dat VEG de werkzaamheden goed kan uitvoeren.
- f. Als de afnemer een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
- g. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor nabestellingen, tenzij partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

### **4. Aanvaarding**

- a. Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding, behoudt VEG zich het recht voor de offerte of het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding in te trekken, zonder dat de klant hieraan enige rechten kan ontlenen.
- b. Mondelinge aanvaarding wordt bevestigd door een aanbetalingsfactuur van VEG aan de klant.

### **5. Prijzen**

- a. Alle prijzen die VEG hanteert zijn in euro's, inclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals administratiekosten, heffingen en reis-, verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen.
- b. Alle prijzen zijn exclusief eventueel gebruikte profielen/strippen bij VEG-montage. Deze dienen ter plaatse te worden betaald aan de VEG-monteur of per bank overgemaakt te worden aan VEG.
- c. Alle prijzen die VEG hanteert voor zijn producten of diensten, op zijn website of die anderszins kenbaar zijn gemaakt, kan VEG te allen tijde wijzigen.
- d. Prijsverhogingen kunnen aan zakelijke afnemers worden doorberekend.
- e. Prijsverhogingen door BTW-verhogingen en andere wettelijke maatregelen kunnen altijd worden doorberekend.
- f. Verhogingen van de kostprijzen van producten of onderdelen daarvan, die VEG niet kon voorzien ten tijde van het doen van de aanbieding c.q. het tot stand komen van de overeenkomst, kunnen aanleiding geven tot prijsverhogingen.

- g. De prijs met betrekking tot een dienstverlening wordt door VEG vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen.
- h. Indien partijen voor een dienstverlening door VEG een totaalbedrag zijn overeengekomen, is dit altijd een richtprijs, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een vaste prijs, waarvan niet kan worden afgeweken, zijn overeengekomen.
- i. De consument heeft het recht om een overeenkomst te ontbinden als gevolg van een prijsverhoging zoals bedoeld in lid C & E, tenzij de verhoging het gevolg is van een wettelijke regeling.

## **6. Betalingen en betalingstermijn**

### **6.1 Aanbetaling**

- a. VEG mag bij het aangaan van een overeenkomst met een consument een aanbetaling tot 50% van het overeengekomen bedrag verlangen. Bij een zakelijke afnemer (niet consument) gelden geen maximum percentages.
- b. Bij een overeenkomst op afstand gelden geen maximale aanbetalingspercentages, behoudens de wettelijke beperkingen.

### **6.2 Koop en verkoop**

- a. De algemene betalingsconditie is dat de afnemer de factuur twee werkdagen vóór de levering van het product volledig dient te hebben voldaan. De levering van producten behorend bij de all-in deals vindt ongeveer 7 dagen voor installatiedatum plaats. Bij verzuim hiervan is VEG gerechtigd de opdracht eenzijdig op te zeggen. Ingeval er sprake is geweest van meerwerk dienen de extra kosten hiervoor vooraf of ter plekke aan de parketteur per pin vergoed te worden.
- b. Indien sprake is van levering in gedeelten, mag bij elke deellevering betaling van het geleverde deel worden verlangd door VEG. Indien VEG dit wenst, dan ontvangt de afnemer deelfacturen.

### **6.3 Niet-tijdige betaling**

- a. Betalingstermijnen worden beschouwd als fatale betalingstermijnen. Als de afnemer niet tijdig betaalt, is de afnemer van rechtswege zonder ingebrekestelling in verzuim. Zulks zonder dat VEG de afnemer een aanmaning hoeft te sturen c.q. in gebreke hoeft te stellen.
- b. VEG behoudt zich het recht voor om een levering afhankelijk te stellen van onmiddellijke betaling of een zekerheidstelling te eisen voor het totale bedrag van de diensten of producten.
- c. Betaalt de afnemer niet binnen de overeengekomen termijn, dan is VEG gerechtigd een wettelijke rente per maand in rekening te brengen vanaf de dag dat de afnemer in verzuim is, waarbij een gedeelte van de maand voor een hele maand wordt gerekend. Bij een zakelijke afnemer mag VEG de wettelijke handelsrente berekenen.
- d. Wanneer de afnemer in verzuim is, is hij bovendien buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding verschuldigd aan VEG.
- e. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Wanneer de afnemer niet tijdig betaalt, mag VEG zijn verplichtingen opschorten totdat de afnemer aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
- f. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of een minnelijke dan wel wettelijke schuldsaneringsregeling aan de zijde van de afnemer, zijn de vorderingen van VEG op de afnemer onmiddellijk opeisbaar.
- g. Weigert de afnemer zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door VEG, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan VEG te betalen.



#### **6.4 Recht van reclame**

- a. Zodra de afnemer in verzuim is, is VEG gerechtigd het recht van reclame in te roepen ten aanzien van de onbetaalde aan de afnemer geleverde producten.
- b. VEG roept het recht van reclame in door middel van een schriftelijke of elektronische mededeling.
- c. Zodra de afnemer op de hoogte is gesteld van het ingeroepen recht van reclame, dient de afnemer de producten waar dit recht betrekking op heeft, onmiddellijk te retourneren aan VEG, tenzij partijen hierover andere afspraken maken. De kosten voor het terughalen of -brengen van de producten komen voor rekening van de afnemer.

#### **6.5 Retentierecht**

- a. VEG kan een beroep doen op zijn retentierecht en in dat geval producten van de klant onder zich houden, totdat de klant alle nog openstaande rekeningen ten aanzien van VEG heeft voldaan, tenzij de klant voor die kosten voldoende zekerheid heeft gesteld.
- b. Het retentierecht geldt eveneens op grond van eerdere overeenkomsten waaruit de klant nog betalingen verschuldigd is aan VEG.
- c. VEG is nooit aansprakelijk voor eventuele schade die de klant mogelijkerwijs lijdt als gevolg van het gebruikmaken van zijn retentierecht.

#### **6.6 Verrekening**

- a. Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van zijn recht om een schuld aan VEG te verrekenen met een vordering op VEG.

#### **7. Opschortingsrecht**

- a. Tenzij de afnemer een consument is, doet de afnemer afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

#### **8. Eigendomsvoorbehoud**

- a. VEG blijft eigenaar van alle verkochte producten tot de afnemer volledig heeft voldaan aan al zijn betalingsverplichtingen ten aanzien van VEG op grond van wat voor met VEG gesloten overeenkomst dan ook, met inbegrip van vorderingen inzake het tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst. De afnemer is verplicht de producten zorgvuldig te behandelen. Hij mag de producten niet aan derden afstaan of in onderpand geven, belenen, of (laten) verwijderen uit de ruimte waar ze geleverd zijn, totdat het verschuldigde bedrag is betaald.
- b. Tot die tijd kan VEG zich beroepen op zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen.
- c. Indien VEG een beroep doet op zijn eigendomsvoorbehoud, geldt de overeenkomst als ontbonden en heeft VEG het recht om schadevergoeding, gederfde winst en rente te vorderen.
- d. VEG mag zonder ingebrekestelling de overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk ontbinden bij faillissement, surseance van betaling of wettelijke schuldsanering van de afnemer.

#### **9. Levering**

- a. Levering vindt plaats zolang de voorraad strekt.
- b. Levering vindt plaats bij VEG, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.
- c. Deellevering is toegestaan.

- d. Levering van online bestelde producten vindt plaats op het door de klant aangegeven adres tenzij anders overeengekomen.
- e. Indien de overeengekomen bedragen niet of niet op tijd worden voldaan, heeft VEG het recht om zijn verplichtingen op te schorten totdat het overeengekomen deel alsnog is voldaan.
- f. Bij te late betaling is er sprake van schuldeisersverzuim, met als gevolg dat de klant een verlate levering niet aan VEG kan tegenwerpen.

## 10. Levertijd

- a. De door VEG opgegeven levertijden zijn indicatief en geven de klant bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- b. De levertijd vangt aan nadat de door de klant voor akkoord getekende offerte aan VEG door VEG schriftelijk of elektronisch is bevestigd aan de klant.
- c. Overschrijding van de opgegeven levertijd geeft de klant geen recht op schadevergoeding en evenmin het recht om de overeenkomst te ontbinden, tenzij VEG niet binnen één maand na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand kan leveren of partijen binnen deze termijn andere afspraken hebben gemaakt.

## 11. Rechten en plichten van VEG

- a. VEG levert de producten goed, deugdelijk en zoals afgesproken in de overeenkomst. De werkzaamheden worden goed, deugdelijk en zoals afgesproken uitgevoerd.
- b. VEG houdt zich bij de levering van producten en uitvoering van de werkzaamheden aan de op dat moment geldende wettelijke voorschriften.
- c. VEG wijst de afnemer tijdig voor het sluiten van de overeenkomst erop dat de afnemer zorgt voor geschiktheid van de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht, zoals bijvoorbeeld dat er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften.
- d. VEG en/of de VEG-monteur wijst de afnemer ook op:  
onjuistheden in de opdracht of opgedragen werkzaamheden (bijvoorbeeld: het werken op een ondeugdelijke ondergrond);  
het gebrekkig of ongeschikt zijn van bepaalde zaken (bijvoorbeeld: door de consument ter beschikking gestelde materialen of hulpmiddelen).  
Dit geldt alleen als VEG en/of de VEG-monteur deze kent of redelijkerwijs hoort te kennen.
- e. VEG draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door voor dat werk deskundige personen.
- f. Als het werk wordt vertraagd door omstandigheden die voor rekening en risico komen van de consument, wordt de levertermijn verlengd.
- g. Als de afnemer wensen heeft voor geluidsisolatie van een vloer (bijvoorbeeld in appartementen) dan vraagt VEG aan de afnemer een verklaring met daarin de gemeten waarde van ondervloer en dekvloer. Doet de afnemer dat niet of is die niet beschikbaar, dan waarschuwt VEG de afnemer voor een mogelijk mindere geluidsisolering na oplevering. VEG zorgt ervoor dat kan worden aangetoond dat de geleverde producten het beoogde geluidswerende effect hebben, bijvoorbeeld door overlegging van productinformatie van de leverancier van de tussenvloer.

## 12. Rechten en plichten van de afnemer

a. De afnemer dient ervoor zorg te dragen dat de feitelijke levering van de door hem bestelde producten tijdig kan plaatsvinden en VEG het werk kan verrichten. VEG kan geleden schade op klant verhalen indien de klant verzuimt handelingen te verrichten om levering mogelijk te maken. Wanneer bestelde producten bij aankomst niet geaccepteerd worden of geannuleerd worden, zullen transportkosten in rekening worden gebracht met een minimum van €150,-

b. De afnemer zorgt ervoor dat VEG tijdig over de voor het werk belangrijke gegevens (bijvoorbeeld de ligging van leidingen) heeft. De afnemer stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan VEG. De afnemer staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit. Indien en voor zover de klant dit verzoekt, retourneert VEG de betreffende bescheiden.

c. Stelt de klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door VEG redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de klant.

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

- de bedekking van de vloer (en eventuele plinten) verwijderd zijn en de ruimte waar de vloer gelegd moet worden leeg, schoon en gestofzuigd is.
- Vloeren dienen vrij te zijn van kalk, cement- en vuilresten en losse gedeelten.
- Eventuele oneffenheden in de ondergrond weggewerkt zijn.
- Er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften.
- Dat het in ruimte waar de vloer gelegd wordt minimaal 17 graden is.
- Dat de vloer bij een verloop van meer dan 0,5 cm over 2 meter geëgaliseerd wordt dan wel dat de VEG-monteur, tegen betaling van de kosten door de afnemer, de vloer voor de afnemer egaliseert.
- de ondergrond en de ruimte waar de vloer gelegd moet worden droog genoeg is om een laminaat, parket of pvc-vloer te kunnen leggen.
- er minimaal 8 dagen is gestookt en geventileerd wanneer het een nieuwbouwwoning betreft of in geval er onlangs is gestuct of een cementvloer is gestort. er geen andere werklui in het pand zijn in de periode dat de vloer wordt gelegd door VEG of diens monteur. de WC-pot verwijderd is in geval de WC-ruimte van een vloer moet worden voorzien.
- er elektriciteit, verwarming, stromend water en voldoende ventilatie aanwezig is.

e. De afnemer draagt het risico voor schade door:

- onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden.
- onjuistheden in de door de afnemer verlangde constructies en werkwijzen.
- gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt gedaan.
- gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de afnemer ter beschikking zijn gesteld.

VEG of de VEG-monteur wijst de afnemer wel op de zaken genoemd in lid D van artikel 11.

f. De afnemer informeert VEG over bijzondere omstandigheden die bijvoorbeeld het gebruik van een lift of een kraan noodzakelijk maken. De kosten en het risico van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen worden gedragen door de afnemer.

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

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

i. Als de start of de voortgang van het werk vertraagt door omstandigheden zoals in dit artikel genoemd, moet de afnemer de schade die daardoor door VEG wordt geleden vergoeden, als deze omstandigheden aan de afnemer kunnen worden toegerekend.

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

k. De afnemer die tegen het uitdrukkelijke advies van VEG of de VEG-monteur toch wil dat VEG of de VEG-monteur bepaalde werkzaamheden verricht, is zelf aansprakelijk voor als gevolg hiervan ontstane schade.

l. De afnemer kan VEG niet verplichten tot het verrichten van werkzaamheden die in strijd zijn met de Arbo-voorschriften.

m. Kosten die ontstaan doordat de afnemer in gebreke is gebleven de uitvoering of voortgaan van het werk mogelijk te maken, komen voor rekening van de afnemer. Meerwerk en/of minderwerk zal naar billijkheid worden verrekend. Onder meerwerk wordt o.a. verstaan: alle werkzaamheden en leveranties die niet in de overeenkomst zijn begrepen en die door de afnemer worden verlangd. Onder minderwerk wordt verstaan: het deel van de overeenkomst dat met instemming van beide partijen niet wordt uitgevoerd. Niet te bevoeren vlakken, insprongen en snijverlies zijn geen minderwerk.

### **13. Overeenkomsten op afstand en buiten de verkoopprijs gesloten overeenkomsten**

#### **13.1 Overeenkomst**

a. Als de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt VEG direct langs elektronische weg de ontvangst daarvan. Eveneens is de aanbetalingsfactuur een bevestiging. Zolang dit nog niet is gebeurd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

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

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

d. VEG zal uiterlijk bij levering van het product en/of dienst de volgende informatie meesturen:

- het bezoekadres van VEG waar de consument met klachten terecht kan;
- de voorwaarden waaronder en hoe de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, of een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- de prijs van het product of dienst inclusief belastingen, eventuele afleverkosten en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;

- als de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.  
e. Deze informatie moet door de consument op te slaan en te raadplegen zijn.

### **13.2 Herroepingsrecht**

a. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product, al dan niet gecombineerd met een dienst, gedurende een bedenktijd van maximaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. VEG mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar hem niet verplichten die op te geven.

De consument heeft **geen** mogelijkheid om een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product, al dan niet in combinatie met een dienst, te ontbinden wanneer de aankoop binnen de showroom of winkel is gedaan. Deze aankopen zijn uitgesloten van ontbindingsmogelijkheid. Echter, voor overeenkomsten die op afstand zijn gesloten, zoals online aankopen of telefonische bestellingen, behoudt de consument wel het recht op een bedenktijd van maximaal 14 dagen, waarbinnen de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbonden kan worden.

Bij een uiteindelijke order

b. De in lid 13.2a genoemd bedenktijd gaat in op de dag van het kenbaar maken van het accepteren van de offerte of overeenkomst.

c. De in lid 13.2a genoemd bedenktijd gaat ook in nadat het (losse)product is ontvangen door of op verzoek van de consument namens hem het product heeft ontvangen. Bij meerdere deelleveringen uit één bestelling geldt dat de bedenktijd begint de dag waarop de laatste deellevering door of namens de consument is ontvangen.

d. Voor uitsluitend diensten, al dan niet in combinatie met producten, gaat de in lid 1 genoemde bedenktijd in op de dag na het sluiten van de overeenkomst.

### **13.2 Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

a. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product alleen zodanig uitpakken of gebruiken als nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. De consument mag het product hanteren en inspecteren zoals hij dat in de winkel zou mogen doen.

b. Als de consument verder gaat dan omschreven in het voorgaande lid dan is hij aansprakelijk voor de waardevermindering van het product.

### **13.3 Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

a. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijdtermijn via het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan VEG.

b. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag na deze melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) VEG. Dit hoeft niet als VEG heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft op tijd geretourneerd als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

c. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, zoveel mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door VEG verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

d. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

e. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product bij een overeenkomst op afstand, behalve:

- als VEG niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen; of als VEG aangeeft de kosten zelf te dragen.

f. Als de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht het uitvoeren van de dienst te starten tijdens de bedenktijd, betaalt de consument het volledige bedrag zoals overeengekomen.

g. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten als:

- VEG de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt; of de consument niet uitdrukkelijk om het starten met de uitvoering van de dienst heeft verzocht.

h. Bij herroeping worden alle aanvullende overeenkomsten ontbonden.

#### **13.4 Verplichtingen van VEG bij herroeping**

a. Als VEG herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt VEG na ontvangst direct een ontvangstbevestiging.

b. VEG vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief berekende leveringskosten, uiterlijk binnen 14 dagen na de dag van de herroeping. VEG mag wachten met terugbetalen tot VEG het product heeft ontvangen, behalve als VEG het product zelf afhaalt.

c. VEG gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel als de consument heeft gebruikt, tenzij anders afgesproken. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

d. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft VEG de extra kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

#### **13.5 Uitsluiting herroepingsrecht**

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

a. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:  
- de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra VEG de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.

b. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

c. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

d. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

#### **14. Onuitvoerbaarheid overeenkomst door overmacht**

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

b. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van VEG in de nakoming van enige verplichting ten aanzien van de klant niet aan VEG kan worden toegerekend in een van de wil van VEG onafhankelijke situatie, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen ten aanzien van de klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van VEG kan worden verlangd.



c. Tot de in lid B genoemde overmacht situatie worden ook - doch niet uitsluitend - gerekend: noodtoestand (zoals burgeroorlog, opstand, rellen, natuurrampen, etc.); wanprestaties en overmacht van toeleveranciers, bezorgers of andere derden; breuk van machines en/of gereedschappen; onverwachte stroom-, elektriciteits- internet-, computer- en telecomstoringen; computervirussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.

d. Als nakoming van de overeenkomst voor een van de partijen geheel of deels blijvend onmogelijk is door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, zullen beide partijen zoveel als redelijkerwijs mogelijk is inspanningen verrichten om de overeenkomst alsnog uit te voeren. Partijen overleggen hierover. Komen partijen er niet uit dan hebben zij het recht om de overeenkomst geheel respectievelijk deels te ontbinden.

e. VEG is in een overmacht situatie geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd, ook niet als het als gevolg van de overmacht situatie enig voordeel geniet.

### **15. Transportkosten en beschadiging bij aflevering**

a. Transportkosten zijn voor rekening van de klant, tenzij partijen hierover iets anders hebben afgesproken.

b. Indien de verpakking van een geleverd product geopend of beschadigd is, dan dient de afnemer, alvorens het product in ontvangst te nemen, hiervan door de expediteur c.q. bezorger een aantekening op te laten maken, bij gebreke waarvan VEG niet aansprakelijk kan worden gehouden voor eventuele schade.

c. Indien de afnemer zelf voor transport van een product zorgdraagt, dient hij eventuele zichtbare beschadigingen aan producten of de verpakking voorafgaand aan het vervoer te melden aan VEG, bij gebreke waarvan VEG niet aansprakelijk kan worden gehouden voor eventuele schade.

d. Klant is gehouden om toe te leveren materialen voor de verwerking ervan onmiddellijk bij aankomst op de plaats van (af)levering te controleren op transportschade, hoeveelheid en hoedanigheid. Eventuele transportschade en afwijkingen van de overeengekomen hoeveelheid materialen en/of hoedanigheid dient op straffe van verval van recht tot het claimen van deze schade op de vrachtbrief e.d. te worden vermeld en tevens binnen 24 uur na aflevering door klant schriftelijk aan VEG te worden gemeld.

### **16. Retourzendingen**

Retourzendingen worden alleen geaccepteerd wanneer dit is overeengekomen.

Transportkosten van retourzending zijn altijd voor rekening van de klant.

### **17. Verzekering**

a. De klant verplicht zich de volgende zaken voldoende te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal:

- Geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst

- Zaken van VEG die bij de klant aanwezig zijn

- Zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd

b. De klant geeft op eerste verzoek van VEG de polis van deze verzekeringen ter inzage.

## **18. Bewaring**

- a. Als de producten op de afgesproken leverdatum worden aangeboden maar niet worden aangenomen, behalve als de producten ondeugdelijk zijn, is het risico van een eventueel kwaliteitsverlies geheel voor de klant.
- b. Eventuele extra kosten als gevolg van voortijdige of verlate afname van producten komen geheel voor rekening van de klant.
- c. De afnemer zal, indien in de overeenkomst geen afnametijdstip is bepaald, in ieder geval afnemen binnen 1 maand, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen. Dit is een fatale termijn.

## **19. Getoond en geleverd product**

Nuance- en kleurafwijkingen liggen in de aard van het product. Getoonde monsters zijn daarom altijd doorsnee-monster. Ten aanzien van de hoedanigheid en kwaliteit kunnen aanvullende bepalingen/uitsluitingen door VEG-leveranciers van toepassing zijn.

## **20. Keuring en reclame**

- a. In geval van geringe afwijkingen in maat, gewicht en/of kleur of in oppervlaktestructuur heeft de klant niet het recht om af te keuren.
- b. De geleverde producten dienen door klant voor verwerking gecontroleerd te worden op fabricaat, type, kleurnummer en gebreken. Mogelijke gebreken dienen binnen 24 uur na levering schriftelijk gemeld te worden. Na deze periode neemt VEG geen klachten in behandeling.
- c. Het recht van de klant om zich erop te beroepen dat de materialen niet aan de overeenkomst beantwoorden, vervalt bij niet ten tijde van de aflevering zichtbare tekortkomingen indien de klant niet binnen 8 dagen nadat hij de tekortkoming redelijkerwijs had kunnen ontdekken VEG hiervan schriftelijk op de hoogte stelt onder opgave van de aard van de tekortkoming en het aantal producten waarbij de tekortkoming werd geconstateerd.
- d. De gehele partij of een specifiek soort daaruit, waartegen klant bezwaar heeft gemaakt, moet totdat VEG deze bezwaren heeft onderzocht –hetgeen hij met spoed verplicht is te doen- in staat van aanvoer, ongesorteerd, onverwerkt en onbewerkt gelaten worden.
- e. Keuring en reclamatie rechten vervallen na verwerking van de geleverde producten of na invoering van de geleverde producten in het verwerkingsproces. Klant wordt geacht bekend te zijn met de montage- en onderhoudsvorschriften behorende bij de levering door VEG zoals deze luiden op de dag van het tot stand komen van de overeenkomst. Klant zal conform deze voorschriften handelen.

## **21. VEG-Montage/Installatie**

- a. Hoewel VEG zich inspant alle (de-)montage en/of installatiewerkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren, draagt VEG hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid behalve in het geval van opzet of grove schuld.
- b. VEG aanvaardt bij freeswerk ten behoeve van vloerverwarming geen aansprakelijkheid voor pijpleidingen die minder dan 2,5cm onder het oppervlak zijn geplaatst.
- c. Ingeval er een pvc-plak vloer is geplaatst, mag er de eerste 24 uur niet in de desbetreffende ruimtes gestookt worden. Hierop dient er een strookprotocol gevolgd te worden voor pvc vloeren.

## 22. Conformiteit en garantie

- a. Het geleverde product moet die eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit).
- b. De garantie met betrekking tot producten is uitsluitend van toepassing op defecten, veroorzaakt door ondeugdelijk(e) fabricage, constructie of materiaal.
- c. De garantie geldt niet in het geval van normale slijtage en van schade ontstaan als gevolg van ongevallen, aangebrachte wijzigingen aan het product, nalatigheid of ondeskundig gebruik door de klant, alsmede wanneer de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld.
- d. Het risico van verlies, beschadiging of diefstal van de producten die het voorwerp zijn van een overeenkomst tussen partijen, gaat over op de klant op het moment waarop deze juridisch en/of feitelijk worden geleverd, althans in de macht van de klant komen of van een derde die het product ten behoeve van de klant in ontvangst neemt.
- e. Zwevende vloeren als laminaat en klik-pvc kunnen na plaatsing een mee-verend gevoel geven, meestal veroorzaakt door een onvolkomen ondergrond. Dit valt niet onder de garantie.
- f. Onze leggarantie is niet overdraagbaar. Derden kunnen derhalve hierop geen beroep doen indien de woning inclusief vloer en/of vloerverwarming binnen de garantieperiode wordt overgedragen.
- g. Wanneer partijen een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor VEG enkel inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

## 23. Uitvoering van de overeenkomst

- a. VEG voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
- b. VEG heeft het recht om de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden.
- c. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot door de klant.

## 24. Duur van de overeenkomst

- a. VEG kan klant schriftelijk toestemming geven de overeenkomst te annuleren tegen betaling door de klant van een redelijke vergoeding voor het door VEG geleden verlies en de gedeelde winst.
- b. In geval VEG de overeenkomst overeenkomstig dit artikel ontbindt, zal al hetgeen VEG uit welke hoofde dan ook van de klant te vorderen heeft terstond opeisbaar zijn.
- c. Zijn partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet de klant VEG schriftelijk in gebreke stellen.

## 25. Vrijwaring

De klant vrijwaart VEG en alle aanspraken van derden die verband houden met de door VEG geleverde producten en/of diensten.

## 26. Klachten

- a. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig, duidelijk en gedetailleerd omschreven worden ingediend bij VEG. Dit dient schriftelijk te geschieden en

in ieder geval tijdig. De afnemer dient een door VEG geleverd product of verleende dienst zo spoedig mogelijk te onderzoeken op eventuele tekortkomingen.

b. Als bij (op)levering geen gelegenheid bestaat om klachten en schade aan het geleverde te constateren en/of te melden, dan moet de afnemer klachten of schade zo spoedig mogelijk daarna schriftelijk melden, liefst binnen twee werkdagen na constatering. Als binnen 14 dagen na (op)levering geen melding door VEG is ontvangen, dan wordt aangenomen dat de producten onbeschadigd zijn geleverd en geen schade is geconstateerd.

c. Bij schade stelt de afnemer VEG in de gelegenheid om de schade te inspecteren en te taxeren ten behoeve van zijn aansprakelijkheidsverzekering. Ook verleent de afnemer medewerking aan reparatie door of namens VEG. De bepalingen van artikel 11 zijn van toepassing op eventuele reparatie en/of herstelwerkzaamheden.

d. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan hetgeen de klant redelijkerwijs van de overeenkomst mocht verwachten, dan dient de klant VEG daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 1 maand na constatering van de tekortkomingen, op de hoogte te stellen.

e. De klant dient aan te tonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen partijen.

f. Indien een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan dit er in ieder geval niet toe leiden dat VEG gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

g. Ingeval van herstel dient de woning geheel of gedeeltelijk ontruimd te zijn. VEG is niet verantwoordelijk voor het opstellen of verwijderen van meubilair e.d. en zal geen aansprakelijkheid dragen voor de eventueel ten bate van het herstel voortvloeiende extra kosten. De bepalingen van artikel 11 zijn van toepassing op eventuele reparatie en/of herstelwerkzaamheden.

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

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

## **27. Ingebrekestelling**

a. De klant dient ingebrekestellingen schriftelijk kenbaar te maken aan VEG.

b. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat een ingebrekestelling VEG ook daadwerkelijk (tijdig) bereikt.

## **28. Hoofdelijke aansprakelijkheid klant**

Als VEG een overeenkomst aangaat met meerdere klanten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige bedragen die zij op grond van die overeenkomst aan VEG verschuldigd zijn.

## **29. Aansprakelijkheid VEG**

a. VEG is niet aansprakelijk voor schade door oorzaken die VEG niet kende of zou moeten kennen, behalve als hij aansprakelijk is volgens de wet.

b. VEG is uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die de klant lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.

c. Indien VEG aansprakelijk is voor enige schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst.

- d. VEG is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.
- e. Indien VEG aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- f. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst en/of opschorting van enige verplichting.
- g. Elk recht van de klant op schadevergoeding van VEG vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek.

### **30. Recht op ontbinding**

- a. De klant heeft het recht de overeenkomst te ontbinden wanneer VEG toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding niet rechtvaardigt.
- b. Is de nakoming van de verplichtingen door VEG niet blijvend of tijdelijk onmogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat VEG in verzuim is.
- c. VEG heeft het recht de overeenkomst met de klant te ontbinden, indien de klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel indien VEG kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om te vrezen dat de klant zijn verplichtingen niet behoorlijk zal kunnen nakomen.

### **31. Wijziging algemene voorwaarden**

- a. VEG is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- b. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- c. Grote inhoudelijke wijzigingen zal VEG zoveel mogelijk vooraf met de klant bespreken.
- d. Consumenten zijn gerechtigd bij een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden de overeenkomst op te zeggen.

### **32. Overgang van rechten**

- a. Rechten van de klant uit een overeenkomst tussen partijen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke instemming van VEG.
- b. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

### **33. Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid**

- a. Wanneer één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan tast dit de overige bepalingen van deze voorwaarden niet aan.
- b. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat VEG bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

### **34. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

Op iedere overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.