

Artikel 1: Toepasselijkheid, definities

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle overeenkomsten tot het verrichten van werkzaamheden c.q. op alle overeenkomsten van koop en verkoop van J.P. Laatsch h.o.d.n. Twins Installatietechniek, gevestigd te Zoetermeer, hierna te noemen “de gebruiker”.
2. De koper c.q. de opdrachtgever zal in het navolgende worden aangeduid als “de wederpartij”.
3. Een aantal bepalingen in deze algemene voorwaarden ziet alleen op de situatie waarin de wederpartij een natuurlijke persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. In deze bepalingen wordt de wederpartij aangeduid met de term “de consument”.
4. Onder “schriftelijk” wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: per brief, per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
5. Door de gebruiker te vervaardigen c.q. door de wederpartij verstrekte adviezen, berekeningen, tekeningen, ontwerpen e.d. zullen in het navolgende worden aangeduid als “de bescheiden”. Deze bescheiden kunnen zowel schriftelijk als op andere gegevensdragers worden vastgelegd, zoals op USB-sticks e.d.
6. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
7. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen nabestellingen c.q. deelbestellingen en/of deelopdrachten c.q. vervolgoopdrachten.
8. Indien de gebruiker deze algemene voorwaarden al meerdere keren aan de wederpartij ter hand heeft gesteld is er sprake van een bestendige handelsrelatie. De gebruiker hoeft dan de algemene voorwaarden niet telkens opnieuw ter hand te stellen om deze op volgende overeenkomsten van toepassing te laten zijn.

Artikel 2: Totstandkoming overeenkomsten

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de wederpartij de door de gebruiker gedane aanbieding heeft geaccepteerd, ook indien deze acceptatie op ondergeschikte punten afwijkt van de aanbieding. Wanneer de acceptatie van de wederpartij echter op wezenlijke punten afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst eerst tot stand indien de gebruiker uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien de wederpartij zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan de gebruiker een opdracht verstrekt c.q. een order plaatst, is de gebruiker eerst aan deze opdracht c.q. order gebonden nadat hij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd.
3. De gebruiker is eerst gebonden aan mondelinge afspraken nadat hij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd of zodra de gebruiker – zonder

tegenwerping van de wederpartij – met de uitvoering van deze afspraken is begonnen.

4. Aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden c.q. de overeenkomst binden de gebruiker eerst nadat deze schriftelijk aan de wederpartij zijn bevestigd.

Artikel 3: Aanbiedingen, offertes

1. Alle aanbiedingen c.q. offertes van de gebruiker zijn vrijblijvend, tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een aanbieding c.q. offerte een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door de wederpartij aanvaard, dan heeft de gebruiker het recht het aanbod uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.

2. Een samengestelde prijsopgave verplicht de gebruiker niet tot levering van een deel van het in deze prijsopgave opgenomen aanbod tegen een overeenkomstig deel van de prijs.

3. Indien het aanbod is gebaseerd op door de wederpartij verstrekte gegevens en deze gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn dan wel naderhand wijzigen, is de gebruiker gerechtigd de in het aanbod vermelde prijzen, tarieven en/of levertermijnen aan te passen.

4. Aanbiedingen, offertes, prijzen en tarieven gelden niet automatisch voor nabestellingen of nieuwe opdrachten.

5. Getoonde en/of verstrekte modellen en voorbeelden van de bescheiden alsmede opgaven van kleuren, capaciteiten, functionaliteiten, afmetingen en andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van de gebruiker zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kan de wederpartij geen rechten ontleen.

6. De in het vorige lid genoemde modellen en voorbeelden blijven eigendom van de gebruiker en dienen op diens eerste verzoek op kosten van de wederpartij aan de gebruiker te worden geretourneerd.

7. De gebruiker heeft het recht de kosten verbonden aan de aanbieding c.q. offerte bij de wederpartij in rekening te brengen, mits hij de wederpartij vooraf schriftelijk op deze kosten heeft gewezen.

Artikel 4: Vergoeding, prijzen, tarieven

1. Tenzij partijen een vaste vergoeding zijn overeengekomen, zal de gebruiker zijn vergoeding berekenen op basis van het aantal bestede uren onder toepassing van het overeengekomen uurtarief c.q. het gebruikelijke uurtarief van de gebruiker.

2. De uurtarieven gelden voor normale werkdagen waaronder wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van erkende nationale feestdagen) voor de tussen partijen overeengekomen tijdstippen.

3. Bij spoedopdrachten of indien de werkzaamheden op verzoek van de wederpartij dienen plaats te vinden buiten de in lid 2 van dit artikel genoemde werkdagen, is de gebruiker gerechtigd een toeslag te berekenen over het overeengekomen c.q. gebruikelijke uurtarief.

4. De in de aanbiedingen, offertes, prijs- c.q. tarieflijsten e.d. vermelde prijzen c.q. tarieven zijn exclusief BTW en eventuele kosten, zoals verzendkosten, voorrijkosten, administratiekosten en declaraties van ingeschakelde derden.

5. De gebruiker is gerechtigd een overeengekomen vaste vergoeding te verhogen indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de overeengekomen c.q. verwachte hoeveelheid werk bij het sluiten van de overeenkomst niet goed werd ingeschat door partijen, deze onjuiste inschatting niet te wijten is aan een toerekenbare tekortkoming van de gebruiker en in redelijkheid niet van hem kan worden verlangd de werkzaamheden te verrichten tegen de overeengekomen vergoeding.
6. Ingeval er tussen partijen een geschil ontstaat over het aantal bestede en/of de in rekening gebrachte uren, is de urenregistratie van de gebruiker bindend. Een en ander behoudens tegenbewijs van de zijde van de wederpartij.
7. Indien zich tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering hiervan voor de gebruiker (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen als gevolg van wet- en regelgeving, valutaschommelingen, prijswijzigingen bij de door de gebruiker ingeschakelde derden of toeleveranciers of wijzigingen in de prijzen van de benodigde materialen, onderdelen e.d. is de gebruiker gerechtigd de overeengekomen prijs c.q. vergoeding dienovereenkomstig te verhogen en aan de wederpartij in rekening te brengen.
8. Bij prijsverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst is de consument bevoegd de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden. Indien de consument niet binnen 14 dagen na mededeling van de prijswijziging aan de gebruiker heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn ontbindingsbevoegdheid mag de gebruiker er vanuit gaan dat de consument met de prijswijziging heeft ingestemd.

Artikel 5: Inschakeling derden

Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden c.q. leveringen door derden te laten verrichten. Een en ander ter beoordeling van de gebruiker.

Artikel 6: Verplichtingen van de wederpartij

1. De wederpartij dient ervoor te zorgen dat:
 1. hij alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en bescheiden, tijdig op de door de gebruiker gewenste wijze aan de gebruiker ter beschikking stelt;
 2. eventuele door de wederpartij aan de gebruiker verstrekte gegevensdragers, elektronische bestanden e.d. vrij zijn van virussen en/of defecten;
 3. de gebruiker op de overeengekomen data en tijden toegang krijgt tot de werklocatie. Deze locatie dient te voldoen aan de hiervoor geldende wettelijke (veiligheids)eisen;
 4. de objecten c.q. voertuigen waarin of waaraan de gebruiker werkzaamheden dient te verrichten op het overeengekomen tijdstip aan de gebruiker ter beschikking worden gesteld en deze toegankelijk en in zodanige staat zijn dat de werkzaamheden ongehinderd kunnen worden verricht c.q. voortgezet;
 5. de door hem ingeschakelde derden hun werkzaamheden c.q. leveringen zodanig en zo tijdig verrichten, dat de gebruiker hierdoor

niet wordt belemmerd en geen vertraging ondervindt bij de uitvoering van de overeenkomst;

6. de gebruiker tijdig kan beschikken over voldoende gelegenheid voor aanvoer, opslag en/of afvoer van (bouw)materialen en hulpmiddelen;
 7. de gebruiker tijdig kan beschikken over de eventueel benodigde steigers en rand- en valbeveiliging e.d., die door de wederpartij ter beschikking dienen te worden gesteld, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen;
 8. de gebruiker voor het verticale transport van materialen en gereedschappen e.d. kosteloos gebruik kan maken van de op het werk aanwezige bouwkraan, lieren, (bouw)liften met bediening e.d.;
 9. de werklocatie in zodanige staat is dat de gebruiker ongehinderd zijn werkzaamheden kan verrichten c.q. voortzetten;
 10. de gebruiker op de werklocatie kan beschikken over aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, gas en water. De kosten hiervan zijn voor rekening van de wederpartij. Verloren arbeidsuren als gevolg van water-, gas- of stroomuitval zijn eveneens voor rekening van de wederpartij;
 11. de gebruiker vrije toegang heeft tot toiletten, schaftlokalen of kantines op of bij de werklocatie;
 12. op de betreffende locatie voldoende voorzieningen beschikbaar zijn voor het inzamelen van afval;
 13. er op de werklocatie een ruimte beschikbaar is waar gereedschappen, machines, materialen e.d. van de gebruiker opgeslagen c.q. opgeborgen kunnen worden zonder dat beschadiging c.q. diefstal van deze zaken kan plaatsvinden;
 14. op de werklocatie de door de gebruiker en/of diens onderaannemers in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn, zonder dat hieraan voor hen kosten zijn verbonden;
 15. de gebruiker vóór aanvang van de werkzaamheden op de hoogte wordt gesteld van de ligging van kabels, leidingen e.d. die al op de werklocatie aanwezig zijn.
2. De wederpartij draagt er zorg voor, dat de door hem verstrekte gegevens en bescheiden juist en volledig zijn en vrijwaart de gebruiker voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van de gegevens en/of bescheiden.
 3. De gebruiker zal de door de wederpartij verstrekte gegevens en bescheiden vertrouwelijk behandelen en alleen aan derden verstrekken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
 4. De wederpartij is aansprakelijk voor verlies c.q. diefstal van en/of overige schade aan de zaken, gereedschappen, machines, materialen e.d. die de gebruiker tijdens de uitvoering van de werkzaamheden bij de wederpartij gebruikt c.q. heeft opgeslagen, waaronder tevens wordt begrepen schade ontstaan door onvolkomenheden, mankementen e.d. op de werklocatie.
 5. De wederpartij staat de gebruiker toe naamsaanduidingen en reclame op het werkterrein of aan het object waarin of waaraan de werkzaamheden worden verricht, aan te brengen.
 6. Indien niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan, is de gebruiker gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot

het moment dat de wederpartij wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en/of de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden c.q. overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de wederpartij.

7. Indien de wederpartij zijn verplichtingen niet nakomt en de gebruiker nalaat van de wederpartij nakoming te verlangen, tast dit het recht van de gebruiker om op een later tijdstip alsnog nakoming te verlangen niet aan.

Artikel 7: Levering, (op)leveringstermijnen

1. Overeengekomen (op)leveringstermijnen kunnen nimmer worden beschouwd als fatale termijnen. Indien de gebruiker de overeengekomen prestatie niet of niet tijdig levert, dient hij derhalve schriftelijk in gebreke te worden gesteld, waarbij aan hem nog een redelijke termijn wordt gegund om zijn (op)leveringsverplichtingen alsnog na te komen.

2. De gebruiker is gerechtigd tot levering c.q. uitvoering van de werkzaamheden in gedeelten, waarbij iedere deellevering c.q. deelprestatie afzonderlijk kan worden gefactureerd.

3. Het risico betreffende de geleverde zaken gaat over op de wederpartij op het moment van levering. Onder het moment van levering wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het moment waarop de te leveren zaken het pand, het magazijn of de winkel van de gebruiker verlaten of het moment waarop de gebruiker aan de wederpartij heeft meegedeeld dat deze zaken door hem kunnen worden afgehaald.

4. In afwijking van lid 3 van dit artikel wordt bij consumenten onder het moment van levering verstaan: het moment waarop de zaken feitelijk ter beschikking staan van de consument.

5. Verzending c.q. transport van de bestelde zaken geschiedt op een door de gebruiker te bepalen wijze, maar voor rekening en risico van de wederpartij. De gebruiker is niet aansprakelijk voor enige schade, van welke aard dan ook – al dan niet aan de zaken zelf – die verband houdt met de verzending c.q. het transport.

6. In afwijking van lid 5 van dit artikel geldt voor consumenten dat verzending c.q. transport van de bestelde zaken geschiedt voor risico van de gebruiker, maar voor rekening van de consument.

7. Indien het, wegens een oorzaak gelegen in de risicosfeer van de wederpartij, niet mogelijk blijkt de werkzaamheden te verrichten en/of de bestelde zaken aan de wederpartij te leveren of indien de zaken niet worden afgehaald, is de gebruiker gerechtigd de zaken c.q. de materialen en/of onderdelen die voor de uitvoering van de overeenkomst zijn aangeschaft voor rekening en risico van de wederpartij op te slaan. Tenzij de gebruiker uitdrukkelijk schriftelijk een andere termijn heeft gesteld, dient de wederpartij de gebruiker binnen 1 maand na kennisgeving van de opslag in staat te stellen de werkzaamheden alsnog te verrichten en/of de zaken alsnog te leveren c.q. dient de wederpartij de zaken binnen deze termijn alsnog af te halen.

8. Indien de wederpartij na verloop van de in lid 7 van dit artikel vermelde termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen, is hij per direct in verzuim. De gebruiker heeft dan het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden en de zaken c.q. de materialen en/of

onderdelen aan derden te verkopen. Een en ander zonder dat hieruit voor de gebruiker een verplichting tot vergoeding van schade, kosten en rente voortvloeit.

9. Het voorafgaande laat de verplichting van de wederpartij tot vergoeding van eventuele (opslag-)kosten, vertragingsschade, winstderving of andere schade onverlet.

Artikel 8: Voortgang, uitvoering overeenkomst

1. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van het werk c.q. de overeengekomen levering van zaken wordt vertraagd doordat:

1. de gebruiker niet tijdig alle noodzakelijke gegevens c.q. bescheiden van de wederpartij heeft ontvangen;
2. de gebruiker niet tijdig de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling van de wederpartij heeft ontvangen;
3. er sprake is van overige omstandigheden die voor rekening en risico van de wederpartij komen; heeft de gebruiker recht op een zodanige verlenging van de (op)leveringstermijn als redelijkerwijs voortvloeit uit die omstandigheden en is hij gerechtigd de hiermee gemoeide kosten en schade, zoals eventuele wachturen, bij de wederpartij in rekening te brengen.

2. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd is de gebruiker gerechtigd de uitvoering van de onderdelen die tot een volgende fase behoren op te schorten, totdat de wederpartij de resultaten van de voorgaande fase heeft goedgekeurd. De hieruit voortvloeiende kosten en schade zijn voor rekening van de wederpartij.

3. De gebruiker zal zich inspannen de overeengekomen werkzaamheden en leveringen binnen de hiervoor overeengekomen en geplande tijd te realiseren, voor zover dit redelijkerwijs van hem kan worden verlangd. Indien de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij moet worden bespoedigd, is de gebruiker gerechtigd de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten in rekening te brengen bij de wederpartij.

4. De gebruiker is verplicht de wederpartij te wijzen op onvolkomenheden, fouten e.d. in door of namens de wederpartij voorgeschreven c.q. gegeven constructies, werkwijzen, bescheiden, orders en aanwijzingen. De gebruiker dient de wederpartij daarnaast te wijzen op gebreken in door de wederpartij ter beschikking gestelde of voorgeschreven materialen en hulpmiddelen. Een en ander voor zover voornoemde onvolkomenheden, fouten, gebreken e.d. relevant zijn voor de prestatie van de gebruiker en hij hiermee bekend is of kan zijn.

5. De gebruiker wordt geacht bekend te zijn met de voor de uitvoering van de overeenkomst relevante (wettelijke) voorschriften voor zover deze op de dag van de offerte gelden. De aan de naleving van deze voorschriften verbonden kosten zijn voor rekening van de wederpartij.

6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de werkzaamheden en/of leveringen als gevolg van onvoorziene omstandigheden niet op de overeengekomen wijze kunnen worden uitgevoerd, zal de gebruiker met de wederpartij in overleg treden over wijziging van de overeenkomst. De gebruiker zal de wederpartij daarbij informeren over de gevolgen van de

wijziging voor de overeengekomen prijzen, tarieven en de overeengekomen (op)leveringstermijnen. Indien de uitvoering van de overeenkomst ten gevolge hiervan onmogelijk is geworden heeft de gebruiker in ieder geval recht op volledige vergoeding van de reeds door hem verrichte werkzaamheden en leveringen.

7. Indien partijen zijn overeengekomen dat de gebruiker van de te leveren bescheiden eerst een conceptversie zal vervaardigen, zal de wederpartij iedere conceptversie van deze bescheiden steeds zorgvuldig controleren en zo spoedig mogelijk zijn reactie aan de gebruiker kenbaar maken. Indien nodig, wordt het concept door de gebruiker aangepast en nogmaals aan de wederpartij ter goedkeuring voorgelegd. De gebruiker is gerechtigd om te verlangen dat de definitieve versie van de vervaardigde bescheiden per pagina voor akkoord wordt geparafeerd door de wederpartij of dat de wederpartij een schriftelijke akkoordverklaring van de definitieve versie ondertekent.

8. Ingeval de gebruiker in reeds goedgekeurde bescheiden nog wijzigingen dient aan te brengen, kan dit worden gezien als meerwerk en is de gebruiker gerechtigd de hieruit voortvloeiende meerkosten aan de wederpartij in rekening te brengen.

Artikel 9: Meer- en minderwerk

1. Onder meerwerk wordt verstaan: alle op verzoek van de wederpartij of noodzakelijkerwijs uit het werk voortvloeiende extra werkzaamheden en leveringen die niet zijn opgenomen in de aanbieding, offerte of opdracht.

2. Meer- en minderwerk dient schriftelijk tussen de gebruiker en de wederpartij overeengekomen te worden. De gebruiker is eerst gebonden aan mondelinge afspraken nadat hij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd of zodra de gebruiker – zonder tegenwerping van de wederpartij – met de uitvoering van deze afspraken is begonnen.

3. Verrekening van meer- en minderwerk vindt plaats:

1. bij wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht;

2. bij onvoorziene kostenverhogingen of -verlagingen en afwijkingen van verrekenbare en/of geschatte hoeveelheden.

4. Verrekening van meer- en/of minderwerk geschiedt ineens bij de eindafrekening, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 10: Oplevering, goedkeuring en onderhoudstermijn

1. Indien de overeenkomst (mede) het verrichten van werkzaamheden betreft, is de gebruiker gehouden de wederpartij mede te delen dat het overeengekomen werk afgerond en het resultaat van de werkzaamheden gebruiksklaar is.

2. Het werk wordt geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd, indien het resultaat van de werkzaamheden gebruiksklaar ter beschikking van de wederpartij is gesteld, de wederpartij dit resultaat heeft gecontroleerd en de opleverstaat c.q. werkbon voor goedkeuring door de wederpartij is getekend.

3. Het werk wordt tevens geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd, indien de wederpartij binnen een termijn van 2 weken na de mededeling dat het werk afgerond en het resultaat van de werkzaamheden gebruiksklaar is,

niet heeft gereclameerd bij de gebruiker of zoveel eerder als de wederpartij het resultaat van de werkzaamheden – voor zover mogelijk – vóór deze dag al in gebruik heeft genomen.

4. Nog niet verrichte c.q. nog niet beëindigde werkzaamheden van door of namens de wederpartij ingeschakelde derden, welke van invloed zijn op een behoorlijk gebruik van het resultaat van de werkzaamheden, hebben geen invloed op de oplevering van het door de gebruiker verrichte en met de wederpartij overeengekomen werk.

5. Kleine gebreken die op eenvoudige wijze in een tussen partijen overeengekomen onderhoudstermijn kunnen worden hersteld, zullen geen reden tot onthouding van goedkeuring mogen zijn, mits deze gebreken niet aan een eventuele ingebruikneming van het resultaat van de werkzaamheden in de weg staan. Indien partijen geen specifieke onderhoudstermijn zijn overeengekomen, geldt een onderhoudstermijn van 30 dagen na oplevering. De gebruiker is verplicht gebreken welke binnen de onderhoudstermijn worden geconstateerd en voor zijn rekening komen, zo spoedig mogelijk te (laten) herstellen.

6. Ingeval de wederpartij na de in dit artikel bedoelde oplevering c.q. onderhoudstermijn nog gebreken, onvolkomenheden e.d. met betrekking tot het (resultaat van het) werk constateert, zijn hierop de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen klachtartikel van toepassing.

Artikel 11: Klachten

1. De wederpartij is verplicht de geleverde zaken direct na ontvangst te controleren en eventuele zichtbare gebreken, defecten, beschadigingen en/of afwijkingen in aantallen te vermelden op de vrachtbrief of begeleidende bon. Bij het ontbreken van een vrachtbrief of begeleidende bon dient de wederpartij de gebreken, defecten e.d. binnen 24 uur na ontvangst van de zaken schriftelijk aan de gebruiker te melden.

2. Overige klachten ten aanzien van de geleverde zaken dienen direct na ontdekking – doch uiterlijk binnen de overeengekomen garantietermijn – schriftelijk aan de gebruiker te worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de wederpartij. Indien geen expliciete garantietermijn is overeengekomen, geldt een termijn van 1 jaar na levering.

3. Alle klachten ten aanzien van de verrichte werkzaamheden dienen eveneens direct na ontdekking – doch uiterlijk binnen 3 maanden na oplevering van de werkzaamheden – schriftelijk aan de gebruiker te worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de wederpartij.

4. Indien een klacht niet binnen de in de voorgaande leden vermelde termijnen aan de gebruiker is gemeld, worden de zaken geacht in goede staat te zijn ontvangen en aan de overeenkomst te beantwoorden c.q. worden de werkzaamheden geacht conform de overeenkomst te zijn verricht.

5. In de branche geaccepteerde geringe afwijkingen ter zake opgegeven kleuren, capaciteiten, functionaliteiten, afmetingen e.d., gelden niet als tekortkoming aan de zijde van de gebruiker. Hierbij is geen beroep op de garantie mogelijk.

6. Klachten schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.

7. Lid 6 van dit artikel geldt niet voor de consument.

8. De wederpartij dient de gebruiker in staat te stellen de klacht te onderzoeken en in dit kader alle voor de klacht relevante informatie aan de gebruiker te verstrekken. Indien voor het onderzoek naar de klacht retourzending van de zaak noodzakelijk is, of indien het noodzakelijk is dat de gebruiker ter plekke de klacht komt onderzoeken, zijn de hieraan verbonden kosten voor rekening en risico van de wederpartij, tenzij de klacht achteraf gegrond blijkt te zijn.
9. In alle gevallen geschiedt retourzending op een door de gebruiker te bepalen wijze en in de originele verpakking c.q. emballage.
10. Geen klachten zijn mogelijk ten aanzien van verkleuringen en geringe onderlinge kleurafwijkingen.
11. Geen klachten zijn mogelijk ten aanzien van zaken die na ontvangst door de wederpartij van aard en/of samenstelling zijn veranderd c.q. geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt.
12. Geen klachten zijn mogelijk ten aanzien van bescheiden die na ontvangst door de wederpartij zijn gewijzigd of reeds uitdrukkelijk werden goedgekeurd door de wederpartij.

Artikel 12: Garanties

1. De gebruiker zal er voor zorgen dat de overeengekomen leveringen c.q. werkzaamheden naar behoren en conform de in zijn branche geldende normen worden uitgevoerd, maar geeft ten aanzien van deze leveringen c.q. werkzaamheden nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen werd overeengekomen.
2. De gebruiker staat gedurende de garantietermijn in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van het geleverde.
3. Bij het gebruik van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde materialen en/of onderdelen c.q. ten aanzien van de in het kader van uitvoering van de overeenkomst geleverde zaken baseert de gebruiker zich op de informatie die de fabrikant of leverancier van deze materialen, onderdelen en/of zaken verstrekt over de eigenschappen van deze materialen, onderdelen en/of zaken. Indien voor de geleverde materialen, onderdelen en/of zaken door de fabrikant of leverancier een garantie is afgegeven, zal die garantie op gelijke wijze tussen partijen gelden. De gebruiker zal de wederpartij hierover informeren.
4. De gebruiker garandeert niet en wordt nimmer geacht te hebben gegarandeerd dat de geleverde zaken geschikt zijn voor het doel waarvoor de wederpartij deze wenst te bewerken, verwerken, doen gebruiken of gebruikt, tenzij hij dit uitdrukkelijk schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd.
5. Ingeval door de wederpartij terecht een beroep wordt gedaan op de garantiebepalingen, zal de gebruiker kosteloos zorg dragen voor herstel of vervanging van de zaak c.q. het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden dan wel voor restitutie van of een reductie op de overeengekomen prijs voor de zaken c.q. de werkzaamheden. Een en ander ter keuze van de gebruiker. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.

Artikel 13: Aansprakelijkheid

1. Buiten de expliciet overeengekomen c.q. door de gebruiker gegeven garanties aanvaardt de gebruiker geen enkele aansprakelijkheid.
2. Onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel is de gebruiker slechts aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van de gebruiker voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. De wederpartij is gehouden al die maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn ter voorkoming of beperking van de schade.
4. Indien de gebruiker aansprakelijk is voor door de wederpartij geleden schade, is de schadevergoedingsplicht van de gebruiker te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat door zijn assuradeur in het voorkomende geval wordt uitgekeerd. Ingeval de assuradeur van de gebruiker niet uitkeert of de schade niet onder een door de gebruiker gesloten verzekering valt, is de schadevergoedingsplicht van de gebruiker beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de geleverde zaken c.q. de verrichte werkzaamheden.
5. De wederpartij dient de gebruiker uiterlijk binnen 6 maanden nadat hij bekend is geworden met c.q. bekend had kunnen zijn met de door hem geleden schade hiervoor aan te spreken.
6. In afwijking van lid 5 van dit artikel geldt voor de consument een termijn van 1 jaar.
7. Indien de gebruiker zijn werkzaamheden c.q. leveringen dient te verrichten aan de hand van door of namens de wederpartij verstrekte bescheiden, is de gebruiker slechts verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de werkzaamheden c.q. de deugdelijkheid van de geleverde zaken.
8. Stelt de wederpartij materialen en/of onderdelen voor verdere verwerking of montage beschikbaar, dan is de gebruiker verantwoordelijk voor een correcte verwerking c.q. montage, echter in geen geval voor de deugdelijkheid van de materialen of onderdelen zelf.
9. De wederpartij kan geen beroep doen op de garantie, noch de gebruiker op andere gronden aansprakelijk stellen indien de schade is ontstaan:
 1. door ondeskundig gebruik of gebruik in strijd met de bestemming van het geleverde of de door of namens de gebruiker verstrekte instructies, adviezen, gebruiksaanwijzingen e.d.;
 2. door ondeskundige bewaring (opslag) c.q. ondeskundige of onjuiste installatie van de geleverde zaken door of namens de wederpartij;
 3. door fouten of onvolledigheden in de door of namens de wederpartij aan de gebruiker verstrekte of voorgeschreven gegevens, bescheiden, materialen en/of onderdelen;
 4. door aanwijzingen of instructies van of namens de wederpartij;
 5. doordat door of namens de wederpartij reparaties c.q. overige werkzaamheden of bewerkingen aan het geleverde zijn uitgevoerd, zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de gebruiker;
 6. door noodreparaties van de gebruiker.
10. De wederpartij is in de gevallen als opgesomd in lid 9 van dit artikel volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart de

gebruiker uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.

11. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van de gebruiker of diens leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten. Uitsluitend in deze gevallen zal de gebruiker de wederpartij vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden jegens de wederpartij.

Artikel 14: Betaling

1. De gebruiker is te allen tijde gerechtigd om (gedeeltelijke) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de wederpartij te verlangen.
2. Betaling dient binnen een vervalttermijn van 14 dagen na de factuurdatum te geschieden, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de wederpartij niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
3. Indien een factuur na het verstrijken van de in lid 2 bedoelde termijn niet volledig is betaald, is de wederpartij aan de gebruiker een verdragingsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.
4. Indien na aanmaning door de gebruiker betaling alsnog uitblijft, is de gebruiker bovendien gerechtigd aan de wederpartij buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
5. De in lid 4 bedoelde buitengerechtelijke incassokosten bedragen bij vorderingen met een hoofdsom van maximaal € 25.000,00:
 1. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);
 2. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
 3. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
 4. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 15.000,00 van de vordering.
6. Indien de hoofdsom meer bedraagt dan € 25.000,00, is de gebruiker gerechtigd aan de wederpartij over de eerste € 25.000,00 buitengerechtelijke incassokosten conform lid 5 van dit artikel te berekenen en voor het meerdere buitengerechtelijke incassokosten ter grootte van 10% over dat meerdere aan de wederpartij in rekening te brengen.
7. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten is de gebruiker gerechtigd na verloop van 1 jaar de hoofdsom van de vordering te verhogen met de in dat jaar conform lid 3 van dit artikel cumulatief opgebouwde verdragingsrente.
8. Bij uitblijven van volledige betaling door de wederpartij, is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten, totdat de betaling alsnog is geschied dan wel de wederpartij hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingrecht heeft de gebruiker eveneens indien hij al voordat

- de wederpartij in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de wederpartij te twijfelen.
9. Door de wederpartij gedane betalingen zullen door de gebruiker ten eerste in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de wederpartij bij betaling uitdrukkelijk schriftelijk vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
10. De wederpartij is niet gerechtigd vorderingen van de gebruiker te verrekenen met eventuele tegenvorderingen die hij heeft op de gebruiker. Dit geldt eveneens indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
11. Het bepaalde onder sub a. van dit lid is niet van toepassing op overeenkomsten met de consument.

Artikel 15: Eigendomsvoorbehoud

1. De gebruiker behoudt zich de eigendom van alle krachtens de overeenkomst geleverde en nog te leveren zaken voor tot het tijdstip waarop de wederpartij aan al zijn betalingsverplichtingen jegens de gebruiker heeft voldaan.
2. De in lid 1 bedoelde betalingsverplichtingen bestaan uit het betalen van de koopprijs van de geleverde en nog te leveren zaken, vermeerderd met vorderingen ter zake van verrichte werkzaamheden die met de levering verband houden en vorderingen wegens toerekenbaar tekortschieten van de wederpartij in de nakoming van zijn verplichtingen, waaronder het betalen van schadevergoeding, buitengerechtelijke incassokosten, rente en eventuele boetes.
3. Indien het de levering van identieke, niet individualiseerbare zaken betreft, wordt telkens de partij zaken behorend bij de oudste facturen geacht als eerste te zijn verkocht. Het eigendomsvoorbehoud rust derhalve in ieder geval altijd op alle geleverde zaken die zich ten tijde van het invoeren van het eigendomsvoorbehoud nog in de voorraad, winkel en/of inboedel van de wederpartij bevinden.
4. Zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust, mogen door de wederpartij in het kader van de normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht, mits hij ten aanzien van zijn afnemers eveneens een eigendomsvoorbehoud op de geleverde zaken heeft bedongen.
5. Zolang op de geleverde zaken een eigendomsvoorbehoud rust, is de wederpartij niet bevoegd deze zaken op enige wijze te verpanden of in de feitelijke macht van een financier te brengen.
6. De wederpartij is verplicht de gebruiker direct schriftelijk te informeren indien derden pretenderen eigendoms- of overige rechten te hebben op de zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust.
7. De wederpartij is verplicht om de zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust tot het tijdstip waarop hij aan al zijn betalingsverplichtingen jegens de gebruiker heeft voldaan zorgvuldig en als identificeerbaar eigendom van de gebruiker te bewaren.
8. De wederpartij dient zorg te dragen voor een zodanige bedrijfsverzekering c.q. inboedelverzekering, dat de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd te allen tijde zijn meeverzekerd en zal de gebruiker op diens eerste

verzoek inzage verlenen in de verzekeringspolis en de bijbehorende premiebetalingsbewijzen.

9. Indien de wederpartij handelt in strijd met de bepalingen van dit artikel of de gebruiker een beroep doet op het eigendomsvoorbehoud, komt aan de gebruiker en zijn werknemers het onherroepelijk recht toe het terrein van de wederpartij te betreden en de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken terug te nemen. Een en ander onverminderd het recht van de gebruiker op vergoeding van schade, gedeelde winst en rente en het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling, middels een schriftelijke verklaring, te ontbinden.

Artikel 16: Intellectuele eigendomsrechten

1. De gebruiker is en blijft de rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op, voortkomen uit, verband houden met en/of behoren tot de door de gebruiker in het kader van de overeenkomst geleverde zaken, bescheiden e.d.. Een en ander, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2. De uitoefening van de in lid 1 van dit artikel vermelde rechten is, zowel tijdens als na afloop van de uitvoering van de overeenkomst, uitdrukkelijk en uitsluitend aan de gebruiker voorbehouden.

3. De wederpartij staat er voor in dat alle door hem aan de gebruiker te verstrekken of verstrekte gegevens c.q. bescheiden geen inbreuk maken op het auteursrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht van derden. De wederpartij is aansprakelijk voor eventuele schade die de gebruiker door dergelijke inbreuken lijdt en vrijwaart de gebruiker voor aanspraken van deze derden.

Artikel 17: Retentierecht

1. De gebruiker is bevoegd de teruggave van de objecten en/of voertuigen van de wederpartij, die de gebruiker in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, op te schorten indien en gedurende de periode dat:

1. de wederpartij de kosten van de werkzaamheden aan de objecten en/of voertuigen niet of niet volledig heeft voldaan;
2. de wederpartij de kosten van eerdere door de gebruiker verrichte werkzaamheden aan de objecten en/of voertuigen niet of niet volledig heeft voldaan;
3. de wederpartij andere opeisbare vorderingen die voortvloeien uit de contractuele relatie met de gebruiker niet of niet volledig heeft voldaan.

2. De gebruiker is niet aansprakelijk voor eventuele schade – van welke aard dan ook – die voortvloeit uit het door hem uitgeoefende retentierecht.

Artikel 18: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid etc.

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden, op het tijdstip waarop de wederpartij:

1. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
 2. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
 3. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
 4. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
 5. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.
2. Het in lid 1 van dit artikel bepaalde is van toepassing, tenzij de curator of de bewindvoerder de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent.
3. De wederpartij is te allen tijde verplicht de curator c.q. bewindvoerder op de hoogte te stellen van de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

Artikel 19: Overmacht

1. Ingeval er sprake is van overmacht aan de zijde van de wederpartij of de gebruiker, is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring, aan de wederpartij te ontbinden of de nakoming van zijn verplichtingen jegens de wederpartij voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder overmacht aan de zijde van de gebruiker wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van de gebruiker, van de door hem ingeschakelde derden of toeleveranciers of overige zwaarwegende redenen aan de zijde van de gebruiker.
3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen binnen de organisatie van de gebruiker en/of van de wederpartij of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, natuurverschijnselen e.d. evenals door weersomstandigheden, wegblokkades, ongeval e.d. ontstane transportmoeilijkheden en leveringsproblemen.
4. Indien de overmacht situatie intreedt als de overeenkomst reeds ten dele is uitgevoerd, is de wederpartij gehouden zijn verplichtingen jegens de gebruiker tot aan dat moment na te komen.

Artikel 20: Annulering, opschorting

1. Ingeval de wederpartij de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan de gebruiker een door de gebruiker nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze schadevergoeding omvat alle reeds door de gebruiker gemaakte kosten en diens door de annulering geleden schade inclusief de gedeerde winst. De gebruiker is gerechtigd voornoemde schadevergoeding te fixeren en – naar zijn keuze en afhankelijk van de reeds verrichte werkzaamheden c.q. leveringen – 20 tot 100% van de overeengekomen prijs bij de wederpartij in rekening te brengen.

2. Indien de wederpartij een geplande afspraak minder dan 24 uur van tevoren afzegt c.q. verzet, is de gebruiker in ieder geval gerechtigd de daarvoor gereserveerde tijd op basis van het overeengekomen c.q. gebruikelijke uurtarief aan de wederpartij in rekening te brengen.
3. De wederpartij is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal de gebruiker vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
4. De gebruiker is gerechtigd alle reeds door de wederpartij betaalde bedragen te verrekenen met de door de wederpartij verschuldigde schadevergoeding.
5. Bij opschorting van de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij is de vergoeding voor alle op dat moment reeds verrichte werkzaamheden c.q. gemaakte kosten direct opeisbaar en is de gebruiker gerechtigd deze bij de wederpartij in rekening te brengen. De gebruiker is bovendien gerechtigd alle gedurende de opschortingsperiode te maken c.q. gemaakte kosten evenals de voor de opschortingsperiode reeds gereserveerde uren bij de wederpartij in rekening te brengen.
6. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingduur niet kan worden hervat, is de gebruiker gerechtigd de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingduur wordt hervat, is de wederpartij gehouden eventuele uit deze hervatting voortvloeiende kosten van de gebruiker te vergoeden.

Artikel 21: Toepasselijk recht/bevoegde rechter

1. Op de tussen de gebruiker en de wederpartij gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar de gebruiker is gevestigd, zij het dat de gebruiker altijd de bevoegdheid behoudt het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de wederpartij is gevestigd.
3. De consument is steeds bevoegd te kiezen voor beslechting van het geschil door de wettelijk bevoegde rechter, mits hij deze keuze tijdig kenbaar maakt aan de gebruiker. Met tijdig wordt hier bedoeld: binnen één maand nadat de gebruiker schriftelijk aan de consument heeft meegedeeld het geschil te willen voorleggen aan de rechter van zijn vestigingsplaats.
4. Indien de wederpartij gevestigd is buiten Nederland, is de gebruiker gerechtigd te handelen conform het bepaalde in lid 2 van dit artikel of – naar zijn keuze – de geschillen aanhangig te maken bij de bevoegde rechter in het land c.q. de staat waar de wederpartij gevestigd is.