

# Algemene voorwaarden Verwijst tegels B.V.

Deze algemene voorwaarden treden in werking per 1-12-2020.

## ARTIKEL 1. Definities

1. De onderstaande met hoofdletter geschreven definities hebben in het kader van deze algemene voorwaarden de volgende betekenis:
  - a. Verwijst tegels BV: de onderneming die met de consument een Overeenkomst aangaat of wil aangaan;
  - b. Consument: de koper/opdrachtgever of eenieder die met Verwijst tegels BV een Overeenkomst aangaat of wil aangaan;
  - c. Overeenkomst: wanneer De Consument de opdrachtbevestiging hebben ondertekend, is er sprake van een Overeenkomst OF wanneer Verwijst tegels BV en de Consument telefonisch of via mail tot een Overeenkomst komen.
  - d. Aflevering: de feitelijke aanbieding van de gekochte zaken en/of de overeengekomen zaken en/of half gereede producten aan de Consument;
  - e. Oplevering: het zoals overeengekomen gebruiksklaar ter beschikking stellen van de overeengekomen zaken en/of het werk;
2. De Overeenkomst, aanbieding, leverantie of prestatie kan als dit is overeengekomen betrekking hebben op aansluiten, installatie-, montage- en overige werkzaamheden. Hieronder wordt verstaan:  
Aansluiten: het aansluiten van alle toe- en afvoerleidingen en bedradingen op al aanwezige en correct aangebrachte aansluitpunten;  
Installeren: het aanbrengen van alle toe- en afvoerleidingen, bedradingen en aansluitpunten, benodigd voor het juist monteren van de zaak;  
Monteren (plaatsen): het in elkaar zetten en stellen van de zaak dan wel onderdelen daarvan;  
Overige werkzaamheden: sloop- en verbouwwerkzaamheden, het egaliseren van vloeren en muren en het verwerken van tegels.

## ARTIKEL 2. Identiteit van de ondernemer

Verwijst tegels BV, gevestigd aan Bitswijk 31 te Uden.  
Telefonisch bereikbaar via 0413-262078 of via [info@verwijst.nl](mailto:info@verwijst.nl)

KvK-nummer: 551.518.33

BTW-nummer: NL8515.86.806.B.01

## ARTIKEL 3. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden betreffen enkel de Offerte en Overeenkomst tussen Verwijst tegels BV en de Consument, zoals gedefinieerd in Artikel 1. Voor producten of diensten van derden (inclusief verwijzing naar derde(n) zoals installatiemonteur en dergelijke) gelden deze Algemene Voorwaarden niet.
2. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte, Overeenkomst en uitvoering daarvan gesloten tussen Verwijst tegels BV en de

Consument.

3. Afwijkingen van de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig als deze schriftelijk en uitdrukkelijk met Verwijst tegels BV zijn overeengekomen.

4. Indien gebleken is dat één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn dan blijven de Algemene Voorwaarden voor al het overige in stand. In geval van deze situatie treden Verwijst tegels BV en de Consument in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

Voordat de Overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze Algemene Voorwaarden aan de Consument beschikbaar gesteld. Deze Algemene Voorwaarden worden ter inzage beschikbaar gesteld bij de offerte. Voor telefonische Overeenkomst kan de Consument de Algemene Voorwaarden opvragen bij Verwijst tegels BV of kan deze opgevraagd worden bij de Kamer van Koophandel.

## ARTIKEL 4. Intellectueel eigendom

1. Verwijst tegels BV heeft het intellectuele eigendom op verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, monsters, stalen, modellen, offertes en aanbiedingen. Als Verwijst tegels BV dat vraagt moeten deze direct worden teruggegeven. Als Verwijst tegels BV daarnaast nog wettelijke rechten heeft, kan hij die opeisen.
2. Het is de Consument niet toegestaan aanduidingen over rechten van intellectueel eigendom op of in de door Verwijst tegels BV geleverde of ter beschikking gestelde prestaties te verwijderen of te wijzigen.
3. Het veeleenvoudigen, openbaar maken, exploiteren of ten toon stellen zonder toestemming van Verwijst tegels BV is verboden voor het op intellectueel eigendomsrecht beruste materialen.

## ARTIKEL 5. De offerte

1. Tenzij anders specifiek vermeld, zijn alle gedeelde offertes, aanbiedingen en prijsopgaven met de Consument vrijblijvend. Zij zijn gedurende 6 weken na dagtekening geldig.  
Offertes, aanbiedingen, prijsopgaven, ontwerpen, tekeningen, opgave van maten en gewichten, stalen en modellen van Verwijst tegels BV zijn zo nauwkeurig mogelijk. Deze zijn gebaseerd op de Consument verstrekte gegevens, tekeningen, daaraan ontleende maten en eventueel door Verwijst tegels BV gedane metingen. De Consument is verplicht Verwijst tegels BV te informeren over feiten en/of omstandigheden die de uitvoering van de Overeenkomst kunnen beïnvloeden, voor zover hij die kende of behoorde te kennen. Bij alle vloeren worden bij het meten van de oppervlakten de grootste lengte- en breedtematen aangehouden.

2. In de offerte wordt een omschrijving van de te leveren zaken, de te verrichten werkzaamheden en de totale (koop)prijs gegeven.

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

4. De Consument moet ervoor zorgen dat Verwijst tegels BV de werkzaamheden goed kan uitvoeren. Indien op de Consument ter zake specifieke verplichtingen rusten, zal Verwijst tegels BV dit in de offerte opnemen.

5. Acties op de website zijn geldig gedurende de vermelde periode op de website en zolang deze geleverd kunnen worden door de leverancier. Producten zoals baden, douchecabines, toiletten, wastafel, etc. worden (tenzij uitdrukkelijk genoemd) geleverd zonder kranen, verbindingstukken, etc. ook wanneer deze wel op de foto/tekening worden getoond.

Producteigenschappen, maten en gewichten, afbeeldingen en (technische) tekeningen zijn zo nauwkeurig mogelijk weergegeven. Verwijst tegels BV is niet aansprakelijk voor de gevolgen van fouten en/of afwijkingen daarin.

De prijzen in de genoemde offertes, aanbiedingen, en/of bestellingen zijn inclusief BTW, exclusief de wettelijke verwijderingsbijdragen en exclusief verzendkosten, tenzij anders aangegeven.

## **ARTIKEL 6. De Overeenkomst**

Een Overeenkomst komt tot stand wanneer de Consument een handtekening heeft gezet onder de orderbevestiging, waarmee wordt bevestigd dat de Algemene Voorwaarden ter inzage beschikbaar zijn gesteld en waarmee de inhoud van de Algemene Voorwaarden wordt geaccepteerd. Of komt tot stand met akkoord via mail of door telefonische afstemming tussen Verwijst tegels BV en de Consument.

### **Betalingsconditie**

1. Verwijst tegels BV is gerechtigd bij het aangaan van een Overeenkomst met een Consument een aanbetaling te vragen. Verwijst tegels BV stuurt 3 facturen. De aanbetaling bedraagt 70% van het totaalbedrag bij het accepteren van de opdrachtbevestiging (1<sup>e</sup> factuur, deze dient overgemaakt te zijn bij aanvang), 20% bij aanvang (2<sup>e</sup> factuur). Het resterende bedrag is de Consument verschuldigd bij oplevering (3<sup>e</sup> factuur). Betaling van een factuur dient plaats te vinden uiterlijk 14 dagen na ontvangst.

### **Prijswijziging**

2. Indien na het sluiten van een Overeenkomst met een Consument maar voor de op- of aflevering een wijziging van de prijs optreedt, zal deze wijziging geen invloed hebben op de overeengekomen prijs, indien

deze zich voordoet binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst.

3. Prijswijzigingen na de hierboven genoemde periode van drie maanden worden doorberekend aan de Consument. De Consument heeft alsdan de mogelijkheid zich akkoord te verklaren met de gewijzigde prijs of te annuleren als bedoeld in artikel 13. Dit is slechts anders indien bij het sluiten van de Overeenkomst door Verwijst tegels BV wordt gesteld dat de levertijd langer is dan drie maanden.

4. Het bepaalde onder lid 3 van dit artikel is niet van toepassing op prijswijzigingen in het kader van opruimingen, opheffingsuitverkopen, showroommodellen, kortingen, acties, aanbiedingen en dergelijke.

### **Eigendomsvoorbehoud**

5. Verwijst tegels BV blijft eigenaar van de door hem aan de Consument verkochte zaken zolang de Consument de koopprijs en het eventueel meerdere verschuldigde niet volledig aan de ondernemer heeft voldaan. De Consument is verplicht voor zorgvuldige behandeling zorg te dragen en mist het recht de zaken aan derden af te staan of in onderpand af te geven, te belenen, of uit de ruimten waar zij geleverd zijn te verwijderen of te doen verwijderen, totdat de gehele koopsom en eventueel daarbij komende rente en gemaakte kosten die terecht zijn gevorderd volledig zijn betaald.

6. Verwijst tegels BV is gerechtigd in geval de Consument, bedoeld in het voorgaande lid, surséance van betaling is verleend, diens faillissement is uitgesproken of wettelijke schuldsanering op hem als natuurlijk persoon van toepassing is verklaard om de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

### **Voorrijkosten**

7. Verwijst tegels BV is gerechtigd voorrijkosten in rekening te brengen.

### **Volledigheid Overeenkomst**

8. In alle gevallen zullen andere eventuele tevoren gemaakte afspraken of gedane toezeggingen, die bij het tot stand komen van de Overeenkomst niet schriftelijk zijn bevestigd, met de totstandkoming van de Overeenkomst zijn vervallen.

## **ARTIKEL 7. De levertijd**

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

2. Bij overschrijding van de vermoedelijke levertijd wordt Verwijst tegels BV een nadere termijn gegund om alsnog te leveren. Deze nadere termijn is gelijk aan de oorspronkelijke vermoedelijke levertijd met een maximum van een maand.

Indien Verwijst tegels BV alsnog binnen deze nadere

termijn levert, zal een eventuele prijsverhoging binnen deze termijn niet worden doorberekend.

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

4. Bij overschrijding van de vermoedelijke dan wel vast overeengekomen levertijd is Verwijst tegels BV niet aansprakelijk voor gevolgschade, hoe ook genaamd.

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

## **ARTIKEL 8. Rechten en plichten van Verwijst tegels BV**

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

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

3. Verwijst tegels BV verplicht zich na aanvang het werk regelmatig voort te zetten.

4. Verwijst tegels BV draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door ter zake deskundige personen.

5. Verwijst tegels BV heeft in beginsel het recht op termijnverlenging indien de uitvoering van het werk wordt vertraagd ten gevolge van omstandigheden die voor risico van de Consument komen.

## **ARTIKEL 9. Rechten en plichten van de Consument**

1. De Consument stelt Verwijst tegels BV in de gelegenheid de zaken af te leveren dan wel het werk te verrichten.

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

3. De Consument is verplicht ervoor te zorgen dat de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht geschikt is om deze te verrichten, zoals: de plaats waar de Op-/Aflevering moet geschieden

deugdelijk kan worden afgesloten; er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften; er elektriciteit, verwarming, water en voldoende ventilatie aanwezig is; ook zorgt de Consument voor voldoende werk- en opslagruimte. Indien de Consument niet aan zijn plicht voldoet, dient hij de daardoor door Verwijst tegels BV geleden aantoonbare directe schade en redelijke kosten te vergoeden. De door hemzelf geleden directe schade en kosten komen alsdan voor zijn eigen rekening.

4. De Consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:

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

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

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

7. De Consument zorgt ervoor dat in de ruimte waar de werkzaamheden plaatsvinden of hebben plaatsgevonden geen andere werkzaamheden worden verricht die schade kunnen veroorzaken.

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

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

10. De Consument is verplicht zorg te dragen voor de artikelen, materialen en gereedschappen van Verwijst

tegels BV die zich ter plaatse van het werk bevinden totdat de koopsom volledig is voldaan, welke zorgplicht hij bij voorkeur via een verzekering concretiseert.

## **ARTIKEL 10. De opslag van zaken**

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

2. Ingeval ook de tweede levering niet wordt aanvaard, zal Verwijst tegels BV:

- a. Nakoming van de Overeenkomst vorderen, opslagkosten, eventueel verdere aantoonbare schade en redelijke kosten in rekening brengen;
- b. Dan wel eerst de zaken 30 dagen onder berekening van opslagkosten voor de Consument in opslag houden;
- c. Indien de te leveren zaken daarna nog niet door de Consument zijn afgenomen, is Verwijst tegels BV gerechtigd de Overeenkomst als geannuleerd te beschouwen als bedoeld in artikel 13. Indien Verwijst tegels BV de Overeenkomst als geannuleerd beschouwt, wordt het annuleringsbedrag verhoogd met het bedrag van de opslagkosten voor de 30 dagen.

In geval van weigering, hetzij na eerste, hetzij na tweede levering, heeft Verwijst tegels BV de keuze te handelen als voorzien onder a, b of c.

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

4. Gaat de Consument na verloop van drie maanden nog niet over tot afname van de zaken, dan wordt de Overeenkomst geacht te zijn geannuleerd als bedoeld in artikel 13, waarbij in redelijkheid gemaakte interne of externe opslagkosten door Verwijst tegels BV in rekening mogen worden gebracht. Alvorens Verwijst tegels BV hiertoe mag overgaan, dient hij het voornemen hiertoe schriftelijk of elektronisch aan de Consument mede te delen.

5. Het risico van brand en beschadiging wordt door Verwijst tegels BV in geval van een consumentenkoop voor zijn rekening door verzekering gedekt.

## **ARTIKEL 11. - Het vervoer en de beschadiging bij Aflevering**

1. Verwijst tegels BV behoudt zich het recht om

bezorgkosten te rekenen wanneer:

- a. Het orderbedrag minder dan € 350,- exclusief BTW bedraagt.
- b. De Consument de gekochte zaken over meerdere bezorgmomenten wenst te ontvangen. Uitgezonderd hiervan zijn de door levertijd vertraagde zaken.
- c. Het afleveradres buiten de straal van 30 kilometer bevindt, uitgaande van de vestigingslocatie van Verwijst tegels BV, zoals genoemd in artikel 2. Wanneer de Consument op de afgesproken dag en het afgesproken tijdstip niet aanwezig is op het overeengekomen afleveradres, zal het aangekochte product of zullen de aangekochte producten op een later moment opnieuw worden aangeboden. Hiervoor worden herleveringskosten gerekend, afhankelijk van het bestelde product, afstand, omstandigheden op afleverlocatie en het aantal producten.

2. Aflevering vindt plaats zo dicht mogelijk bij de (eerste) voordeur op de begane grond van het afleveradres, zo ver als de palletwagen verrijdbaar is. Daarbij zal de Consument zelf dienen te zorgen voor het afvoeren van alle verpakkingsmaterialen, inclusief de pallet. Het verplaatsen van het afgeleverde product of producten naar de gewenste ruimte - inclusief eventueel verticaal transport, zowel binnenshuis als buitenshuis - zal door de Consument zelf dienen te worden verzorgd.

3. Indien bij aflevering van zaken beschadigingen worden geconstateerd, dient door de Consument op het ontvangstbewijs aantekening van de beschadiging te worden gemaakt. Indien bij aflevering geen gelegenheid bestaat om eventuele beschadigingen aan de geleverde zaken te constateren, dient dit door de Consument op het ontvangstbewijs te worden vermeld. Onverminderd artikel 19 van deze Algemene Voorwaarden dienen de wettelijke termijnen voor schademelding door de Consument in acht genomen te worden. Het verdient sterke aanbeveling uiterlijk waarneembare beschadigingen binnen twee werkdagen na Aflevering bij Verwijst tegels BV te melden.

4. Risico-overdracht treedt in op het moment van de Aflevering van de bestelde koopwaar. Vanaf dat ogenblik draagt de Consument het risico voor verlies, diefstal en gedeeltelijke of volledige vernieling van de goederen.

## **ARTIKEL 12. Niet-tijdige betaling**

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

2. Verwijst tegels BV is na verloop van de in lid 1 bedoelde termijn bevoegd zonder nadere

ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien Verwijst tegels BV derden voor incasso inschakelt, zijn de daaraan verbonden kosten tot ten hoogste 15% van de openstaande hoofdsom en met een minimum van €40 voor rekening van de Consument een en ander conform de wettelijke regeling Normering Buitengerechtigde Incassokosten.

3. Als na het verstrijken van de termijn in de betalingsherinnering als genoemd in lid 1 nog steeds niet is betaald, brengt Verwijst tegels BV rente in rekening vanaf het verstrijken van de van toepassing zijnde termijn voor de betaling genoemd in Artikel 6 lid 1 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

4. De Consument is ingeval van klachten uitsluitend gerechtigd dat deel van de factuur in te houden dat in redelijke verhouding staat tot de inhoud en ernst van de klacht. De in lid 2 genoemde invorderingsmogelijkheid is hierop niet van toepassing. Dit ontheft de Consument niet van zijn verplichting tot betaling van het resterende deel van de factuur binnen de overeengekomen termijn.

### **ARTIKEL 13. De annulering**

1. Bij annulering van de Overeenkomst door de Consument wordt de hoogte van de annuleringskosten bepaald door het feit of het maatwerk producten zijn en of de producten door Verwijst tegels BV geannuleerd kunnen worden bij zijn leveranciers. Maatwerk producten die reeds besteld zijn en niet afbesteld kunnen worden door Verwijst tegels BV bij zijn leveranciers zullen voor 100% in rekening gebracht worden bij de Consument.

2. Indien het geen maatwerk betreft, is de Consument aan Verwijst tegels BV een schadevergoeding verschuldigd van 30% van het totale orderbedrag en 50% indien de Consument er al van in kennis is gesteld, dat de aflevering – of een deel ervan indien het een deellevering betreft – kan plaatsvinden. De in het vorige lid genoemde percentages zijn vaststaand, tenzij Verwijst tegels BV kan bewijzen dat zijn schade groter is.

3. Een annulering geschiedt bij voorkeur schriftelijk.

### **ARTIKEL 14. Retournering van tegels**

Retourzendingen van tegels worden uitsluitend geaccepteerd indien de Consument dit met Verwijst tegels BV is overeengekomen voordat de tegels aan Verwijst tegels BV retour worden aangeboden. Het is niet mogelijk om tegels te retourneren wanneer deze speciaal voor de Consument is besteld, geproduceerd en/of aangepast.

### **ARTIKEL 15. Extra kosten, meerwerk en/of minderwerk**

Kosten die ontstaan doordat de Consument in gebreke

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

### **ARTIKEL 16. Onuitvoerbaarheid overeenkomst door overmacht**

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

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

### **ARTIKEL 17. Conformiteit en garantie**

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

2. Verwijst tegels BV verstrekt bovenop zijn wettelijke verplichting genoemd in lid 1 de consument garantie op de geleverde zaak, voor zover het betreft gebreken waarvan Verwijst tegels BV niet aannemelijk kan maken dat deze het gevolg zijn van niet met de bestemming corresponderend gebruik. De door de fabrikant geleverde garantie op producten kunnen slechts gehonoreerd worden voor zover de garantiebepalingen van de fabrikant of de leverancier van Verwijst tegels BV hierin voorzien. Verwijst tegels BV geeft 1 jaar garantie op de montage van sanitair, tegels en materialen die via Verwijst tegels BV is aangeschaft. Dit alles gegeven voor de kosten van

reparatie resp. vervanging welke derhalve voor rekening komen van Verwijst tegels BV. Het recht op vervanging komt de Consument niet toe voor zover het gebrek redelijkerwijs is te herstellen.

3. Garantiebepalingen zijn slechts van kracht bij het met de bestemming corresponderend gebruik van de geleverde zaken of van het uitgevoerde werk.

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

5. Afwijkingen aan het geleverde betreffende kleur, slijtvastheid, structuur en dergelijke, welke uit technisch oogpunt aanvaardbaar zijn volgens geldende, gebruikelijke normen, dan wel handelsgebruik, kunnen het recht op garantie en/of schadevergoeding beperken of uitsluiten. Uitgesloten van de garantie en/of schadevergoeding is in ieder geval: Kit- en voegwerk; Douchestrippen; (vervangen van) ge- en verbruiksschade waarmee onder meer wordt bedoeld lampjes, verkleuring van voegen, materialen/afdicht strips, verstoppingen en aanslag van kalk.

#### **ARTIKEL 18. Aansprakelijkheid**

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

- het ontstaan van krimpnaden en/of haarscheurtjes als gevolg van het geleidelijk verlies aan bouwvocht na nieuwbouw of verbouw;
- het ontstaan van verkleuringen, krimpnaden en/of haarscheurtjes ontstaan door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, c.v.-leidingen en haarden;
- extreme veranderingen in het luchtvochtigheidspercentage c.q. van temperatuur, dan wel een te hoog of te laag luchtvochtigheidspercentage in de betreffende ruimte en omliggende ruimten;
- een onjuiste samenstelling van de tussen- en/of ondervloer, indien en voor zover deze niet door Verwijst tegels BV is aangebracht of een onvoldoende vlakke ondervloer, indien en voor zover deze niet door Verwijst tegels BV is aangebracht. Verwijst tegels BV meldt voordat met de uitvoering van de werkzaamheden wordt gestart het onvoldoende vlak zijn aan de Consument;
- het niet-blijvend droog zijn van de vloer, mits Verwijst tegels BV vooraf de vochtigheidsgraad van de vloeren heeft gemeten en het resultaat daarvan geen aanleiding vormde de werkzaamheden niet uit te voeren.

2. Verwijst tegels BV aanvaardt tegenover zijn Consument voor niet door Verwijst tegels BV zelf vervaardigde producten alsmede voor door derden geleverde grondstoffen, hulpstoffen, halffabricaten en andere materialen geen aansprakelijkheid die verder

strekt dan die welke de eigen leverancier tegenover Verwijst tegels BV aanvaardt. Elke vordering ter zake van bedrijfsschade, gevolgschade of andere indirecte schade is derhalve uitgesloten.

3. Verwijst tegels BV aanvaardt aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verbintenissen, indien en voor zover deze aansprakelijkheid door haar verzekering wordt gedekt, tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is Verwijst tegels BV nimmer verplicht anders of meer te presteren of te vergoeden dan hetzij gratis herstel van het mankement, hetzij gratis ter beschikking stelling van een soortgelijke zaak als het geleverde, hetzij tot betaling van een schadevergoeding die beperkt is tot het factuurbedrag exclusief B.T.W., zulks naar keuze van Verwijst tegels BV.

4. Indien de Consument niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan zijn betalingsverplichting of aan enige andere verplichting die voor hem uit de met Verwijst tegels BV gesloten overeenkomst voortvloeit, is Verwijst tegels BV met betrekking tot deze Overeenkomst tot geen enkele garantie, hoe ook genaamd, gehouden. Evenmin is Verwijst tegels BV tot garantie verplicht indien de gewraakte gebreken het gevolg zijn van normale slijting en/of onjuist gebruik van het geleverde goed. De garantieverplichting vervalt eveneens wanneer de Consument, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Verwijst tegels BV verandering of reparaties aan de door Verwijst tegels BV geleverde zaken uitvoert en/of laat of liet uitvoeren.

5. Verwijst tegels BV is niet aansprakelijk voor eventuele tintafwijkingen bij de Dinnorm, voor gebreken die het gevolg zijn van het zogenaamde werken van de bouw, van normale slijting en/of onjuist gebruik van het geleverde goed.

6. Aansprakelijkheid jegens derden, voortvloeiend direct of indirect uit door de Verwijst tegels BV geleverde zaken, daaronder begrepen het gebruik van de zaken, is steeds voor rekening van de Consument. Voor het geval Verwijst tegels BV te dezer zake door derden aansprakelijk zou worden gesteld, is de Consument verplicht Verwijst tegels BV tegen dergelijke schaden en aansprakelijkheid te vrijwaren.

#### **ARTIKEL 19. Klachten en schade**

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst of door Verwijst tegels BV veroorzaakte schade aan de Consument zijn eigendommen moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Verwijst tegels BV. Dit moet bij voorkeur schriftelijk en in ieder geval tijdig gebeuren.

2. Als bij (op)levering geen gelegenheid bestaat om klachten en schade aan het geleverde of aan de Consument zijn eigendommen te constateren en/of te

melden, dan moet de Consument 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 Verwijst tegels BV is ontvangen, dan wordt aangenomen dat de producten onbeschadigd zijn geleverd en/of dat er geen schade door Verwijst tegels BV is veroorzaakt.

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

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

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

## **ARTIKEL 20. Geschillen**

1. De Consument moet zijn klacht eerst bij Verwijst tegels BV melden. Verwijst tegels BV moet in de gelegenheid zijn gesteld om:

- op de klacht te reageren en;
- de klacht te erkennen of af te wijzen en;
- bij een erkende klacht deze op te lossen.

De termijn voor oplossing wordt bepaald op 6 weken, tenzij Verwijst tegels BV een andere redelijke termijn heeft aangegeven die nodig is om de klacht op te lossen, in welk geval de door Verwijst tegels BV meegedeelde termijn geldt.

2. Als Verwijst tegels BV een aanbod heeft gedaan ter oplossing van de klacht en de Consument gaat niet akkoord, dan moet de Consument dit aanbod aantoonbaar afwijzen. Als het aanbod is afgewezen door de Consument, dan heeft Verwijst tegels BV nog twee weken tijd om een aangepast voorstel te doen. Als de Consument niet akkoord gaat, dan wijst hij het voorstel aantoonbaar af, alvorens het geschil in behandeling genomen kan worden.

3. Als niet is voldaan aan het bepaalde in lid 1 en 2, kan het geschil niet in behandeling genomen worden.

4. De Consument kan tot 12 maanden na het indienen

van zijn klacht bij Verwijst tegels BV het geschil aanhangig maken bij de geschillenbeslechter, tenzij partijen anders overeenkomen. Deze geschillenbeslechter is gevestigd in de nabije omgeving van de vestigingsplaats van Verwijst tegels BV.

5. Als de Consument een geschil aanmeldt bij de geschillenbeslechter is Verwijst tegels BV aan deze keuze gebonden.

6. Als Verwijst tegels BV een geschil behandeld wil zien door de geschillenbeslechter, dan moet hij handelen zoals is bepaald in het reglement van de geschillenregeling. Als de Consument daaraan niet wil meewerken, dan is Verwijst tegels BV vrij om het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

7. Het geschil kan door de geschillenbeslechter worden opgelost door:

- bemiddeling door de geschilbehandelaar;
- bemiddeling door een deskundige;
- een bindende uitspraak.

8. Uitsluitend de rechter of de hierboven genoemde geschillenbeslechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

9. Buiten Nederland wonende Consumenten zorgen zelf, en voor eigen rekening, ervoor dat het gebrekkige product bij de geschillenbeslechter kan worden beoordeeld door een deskundige. Als dit niet mogelijk is, dan volstaat een deskundigenrapport dat is opgesteld door een deskundige van een door het thuisland van de Consument erkende geschillencommissie, vertaald in het Nederlands of Engels door een erkend tolk/vertaler.

10. In de situatie dat de Consument (deels) heeft betaald en Verwijst tegels BV zonder (gerechtvaardigde) reden niet uitlevert of niets meer van zich laat horen over een afgesproken levering, geldt dat de geschillenbeslechter slechts gehouden is een bemiddelingspoging te doen, waarna de behandeling eindigt.

## **ARTIKEL 21. Nederlands recht**

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

Wijzigingen, druk- en zetfouten voorbehouden.