

Algemene voorwaarden

1. Identiteit van de Opdrachtnemer

Deze algemene voorwaarden (laatst gewijzigd oktober 2021) worden gehanteerd door:

FLOOR-IS

Pasteurweg 40

2371 DW Roelofarendsveen

Telefoonnummer: 071 – 747 11 88

Openingstijden:

Ma t/m Vr 08:00 tot 17:00 uur

Za 09:00 tot 16:00 uur

E-mailadres: info@floor-is.nl

Geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 28075220

BTW-identificatienummer: NL808769960B01

2. Definities

2.1. In deze algemene voorwaarden wordt onder de termen die met een hoofdletter zijn aangeduid het volgende verstaan:

(a) Opdrachtgever: De partij die een Overeenkomst aangaat met de Opdrachtnemer;

(b) Moment van Ontvangst: Het tijdstip waarop de Producten worden geleverd aan de Opdrachtgever, of aan een derde partij die handelt namens de Opdrachtgever;

(c) Overeenkomst: Iedere overeenkomst die tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst;

(d) Producten: De producten en diensten die door de Opdrachtnemer worden aangeboden, zoals harde en zachte vloeren, waaronder laminaat en parket, en de daarbij behorende materialen en diensten;

(e) Opdrachtnemer: zoals omschreven in artikel 1 van deze algemene voorwaarden;

3. Toepasselijkheid

3.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Opdrachtnemer en op alle offertes, bestellingen, mondelinge en schriftelijke overeenkomsten en Overeenkomsten op afstand die tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever tot stand komen, zowel fysiek in de winkel, alsmede online via Webshop of via e-mail.

3.2. Door het aangaan van de Overeenkomst gaat de Opdrachtgever akkoord met de toepasselijkheid en de inhoud van deze algemene voorwaarden.

3.3. De Opdrachtgever die onder deze algemene voorwaarden met de Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten, accepteert tevens de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op latere overeenkomsten met de Opdrachtnemer.

4. Kennisneming algemene voorwaarden

4.1. Voordat de Overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van de algemene voorwaarden langs elektronische weg of anderszins aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Deze algemene voorwaarden kunnen door de Opdrachtgever worden gedownload. De algemene voorwaarden worden tevens meegezonden als bijlage met de bevestiging als bedoeld in artikel 6.1. van deze algemene voorwaarden.

5. Het aanbod

5.1. Elk aanbod dat door de Opdrachtnemer wordt gedaan is vrijblijvend tot het moment van de totstandkoming van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 6.2. van deze algemene voorwaarden.

5.2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Producten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Opdrachtgever mogelijk te maken. Als de Opdrachtnemer gebruik maakt van afbeeldingen dan zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden Producten.

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

5.4. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod en/of in andere communicatie van de Opdrachtnemer binden de Opdrachtnemer niet.

6. De Overeenkomst

6.1. Voordat de Opdrachtgever zijn bestelling verstuurt c.q. plaatst, heeft hij de gelegenheid om alle gegevens te controleren en te corrigeren. Na het versturen c.q. plaatsen van de bestelling ontvangt de Opdrachtgever onverwijld langs elektronische weg een ontvangstbevestiging van de Opdrachtnemer met de contractvoorwaarden en de bestelgegevens. Deze ontvangstbevestiging heeft tot doel om de Opdrachtgever te informeren dat de bestelling correct is geschied en is ontvangen door de Opdrachtnemer en is nog geen aanvaarding van de bestelling als bedoeld in het volgende artikellid.

6.2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de Opdrachtnemer van de bestelling door ofwel het toesturen van een e-mail met een opdrachtbevestiging, ofwel het online ondertekenen van de opdracht, ofwel door levering van de Producten. In het geval de Opdrachtnemer niet (volledig) aan de bestelling kan voldoen, bijvoorbeeld omdat de bewuste Producten niet (volledig) leverbaar blijken om welke reden dan ook, dan zal hij dit zo spoedig mogelijk communiceren aan de Opdrachtgever. Partijen kunnen dan overeenkomen een Overeenkomst aan te gaan voor wat betreft het leverbare gedeelte van de Producten.

6.3. De Opdrachtnemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang kunnen zijn voor het verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Indien de Opdrachtnemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd om gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

7. Herroepingsrecht

7.1. Bij de aankoop van de Producten heeft de Opdrachtgever die consument is de mogelijkheid de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze termijn van 14 dagen gaat in op de dag na die van het Moment van Ontvangst. Opdrachtgevers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf kunnen geen beroep doen op het hier bedoelde herroepingsrecht.

7.2. Als de Opdrachtgever gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, dan meldt hij dit binnen de termijn als bedoeld in artikel 7.1 door middel van het modelformulier voor herroeping (Bijlage I) of op andere ondubbelzinnige wijze aan de Opdrachtnemer.

7.3. Tijdens de termijn van 14 dagen bedoeld in artikel 7.1 zal de Opdrachtgever zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking en slechts visueel beoordelen of hij het Product wenst te behouden.

7.4. Indien de Opdrachtgever gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht, zal hij het Product in de originele staat en verpakking en met alle geleverde toebehoren zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in artikel 7.2 bedoelde melding, aan de Opdrachtnemer retourneren. Indien het Producten betreft die niet met de reguliere post kunnen worden verstuurd, dan worden deze door een transportbedrijf opgehaald. In dat geval zal de Opdrachtgever binnen de termijn als bedoeld in artikel 7.1 contact opnemen met de Opdrachtnemer om nadere afspraken te maken over het ophalen van het Product. De Opdrachtgever zal de redelijke en duidelijke instructies van de Opdrachtnemer in acht nemen.

7.5. De Opdrachtgever heeft geen herroepingsrecht voor Producten:

- die door de Opdrachtnemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de Opdrachtgever;
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn, waaronder mede begrepen maatwerk;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden.

Indien sprake is van een uitsluiting van het herroepingsrecht, dan zal de Opdrachtnemer dit tijdig melden voor het sluiten van de Overeenkomst op afstand.

7.6. De kosten van terugzending komen in alle gevallen voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij het Product niet voldoet aan de Overeenkomst dan wel er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Opdrachtnemer.

7.7. Indien de Opdrachtgever het aankoopbedrag voor het Product al aan de Opdrachtnemer heeft betaald, dan zal de Opdrachtnemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de dag waarop hij de Producten retour heeft ontvangen, terugbetalen. De Opdrachtnemer gebruikt hiervoor dezelfde betaalgegevens als door de Opdrachtgever zijn gebruikt om de betaling aan de Opdrachtnemer te verrichten, tenzij de Opdrachtgever op het moment dat hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, aangeeft dat hij betaling op een ander rekeningnummer wenst te ontvangen.

7.8. De verkoper vergoedt enkel het bedrag dat de Opdrachtgever daadwerkelijk voor het Product heeft betaald. Indien de Opdrachtgever een korting heeft ontvangen, bijvoorbeeld in het geval van een kortingsbon of vooruitbetaling, dan keert de Opdrachtnemer het bedrag ter hoogte van de korting niet uit aan de Opdrachtgever indien deze het Product retourneert.

7.9. Indien de Producten niet in de originele staat verkeren op het moment dat de Opdrachtnemer de Producten retour ontvangt, bijvoorbeeld indien onderdelen ontbreken of zijn beschadigd, of de Producten op verdergaande wijze zijn gebruikt dan strikt noodzakelijk is om te toetsen of de Opdrachtgever het Product wenst te houden, dan is de Opdrachtnemer gerechtigd de waardevermindering van het Product

in mindering te brengen op het aankoopbedrag van het Product. Dit kan ertoe leiden dat de Opdrachtnemer in het geheel niet is gehouden tot het terugbetalen van enig bedrag aan de Opdrachtgever.

7.10. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Opdrachtgever.

7.11. Als de Opdrachtgever gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, dan worden alle overeenkomsten in verband met of in aanvulling op de Overeenkomst op afstand van rechtswege ontbonden.

8. Prijzen, verzendkosten en betaling

8.1. Behoudens kennelijke verschrijvingen geldt de prijs die op het moment van verkoopgesprek met de Opdrachtnemer staat vermeld of op andere wijze aan de Opdrachtgever is gecommuniceerd.

8.2. Eventuele meerkosten, zoals in verband met legdiensten verricht door of namens de Opdrachtnemer, zullen apart in rekening worden gebracht, ook indien door of namens de Opdrachtnemer vooraf opmetingen zijn gedaan.

8.3. Tenzij anders is aangegeven, is de vermelde prijs inclusief BTW en andere belastingen maar exclusief de kosten voor verzending en – in het geval van verzendingen buiten Nederland – invoerheffingen.

8.4. De kosten voor verzending worden apart door de Opdrachtnemer vermeld voor het versturen van de bestelling aan de Opdrachtgever.

8.5. Gekochte Producten moeten voor of op het Moment van Ontvangst worden betaald, tenzij anders afgesproken. De Opdrachtgever kan zijn bestelling op de volgende wijzen betalen:

(i) Via iDeal.

(ii) Vooraf het factuurbedrag overmaken.

(iii) Achteraf het factuurbedrag voldoen (onder rembours, waarbij de Opdrachtnemer de daarvoor te maken kosten in rekening brengt).

(iv) Contant/Pinnen.

8.6. De Opdrachtgever dient onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de Opdrachtnemer te melden.

8.7. Indien de Opdrachtgever niet (volledig en/of tijdig) aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de Opdrachtnemer daarop is gewezen en hem een redelijke termijn is gegund alsnog daaraan te voldoen, bij het uitblijven van (volledige en/of tijdige) betaling in verzuim en over het verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de Opdrachtnemer gerechtigd de door hem gemaakte (buitengerechterlijke) incassokosten in rekening te brengen, onverminderd alle overige aan de Opdrachtnemer toekomende rechten.

9. Levering en uitvoering

9.1. De Opdrachtnemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van Producten.

9.2. Voor specifieke informatie over de leveringstermijn verwijst de Opdrachtnemer naar orderbevestiging.

9.3. Indien is overeengekomen dat de Opdrachtgever de Producten ophaalt of laat ophalen bij de Opdrachtnemer, geldt de betreffende vestiging als plaats van levering. In andere gevallen geldt als

plaats van levering de eerste drempel op de begane grond voor het adres dat de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst op afstand aan de Opdrachtnemer kenbaar heeft gemaakt, waarbij geldt dat de eerste drempel ook bijvoorbeeld een stoeprand kan zijn. Levering verder dan deze drempel, bijvoorbeeld op een etage, zal vooraf voor akkoord aan de Opdrachtnemer moeten worden voorgelegd. De Opdrachtnemer is gerechtigd meerkosten met betrekking tot een levering verder dan de eerste drempel in rekening te brengen.

9.4. Indien de Opdrachtgever meerdere Producten heeft besteld en de levertijd van de Producten uiteen loopt, is de Opdrachtnemer gerechtigd om de Producten in één levering te versturen. Alleen als er aanzienlijke verschillen zijn met betrekking tot de levertermijnen, zal de Opdrachtnemer de Producten in delen afleveren. De Opdrachtnemer is gerechtigd eventuele extra verzendkosten in rekening te brengen. Indien de prijs van de Producten nog niet door de Opdrachtgever is voldaan, dan is de Opdrachtnemer gerechtigd om betaling te verlangen van het deel van de Producten dat is afgeleverd.

9.5. Het verzenden van de Producten aan postbussen, poste restante of antwoordnummers is niet mogelijk.

9.6. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering van Producten berust bij de Opdrachtnemer tot het Moment van Ontvangst van de Producten, tenzij vooraf uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

9.7. Indien levering van een besteld Product onmogelijk blijkt te zijn, zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover informeren. In geval van vooruitbetaling van de aankoopprijs van dat Product, zal de Opdrachtnemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen aan de Opdrachtgever terugbetalen. De Opdrachtnemer is in voorkomend geval niet aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade.

9.8. Indien de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever metingen verricht, dan zal de Opdrachtnemer zich inspannen dit zo nauwkeurig mogelijk te doen. De Opdrachtgever dient er rekening mee te houden dat er afwijkingen kunnen voorkomen tussen de oorspronkelijke meting en de uiteindelijk benodigde Producten (waaronder mede begrepen (leg)diensten). De Opdrachtnemer is gerechtigd eventuele meerkosten in rekening te brengen.

9.9. Indien de Opdrachtgever de Opdrachtnemer inschakelt voor legdiensten op een etage, dan is de Opdrachtgever er zelf voor verantwoordelijk om alle Producten op de betreffende etage gereed te leggen, tenzij anders afgesproken.

9.10. De (onder/basis)vloer dient volledig leeg, schoon, droog en vlak te worden opgeleverd, voordat de Opdrachtnemer legdiensten verricht. Eventuele plinten moeten zijn verwijderd. Er mogen geen meubels en andere huisraad aanwezig zijn in de te leggen ruimtes, tenzij anders afgesproken. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan aan muren, plafonds, kozijnen en andere goederen door installatie of montage van Producten of andere (leg)diensten.

10. Conformiteit en garantie

10.1. De Opdrachtnemer staat er voor in dat de Producten bij een normaal gebruik conform de bestemming daarvan voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst op afstand bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

10.2. Voor nieuwe Producten geldt een garantietermijn conform de betreffende productomschrijving c.q.

-specificatie. De termijnen genoemd in dit artikellid gaan in op het Moment van Ontvangst van het betreffende Product.

10.3. Op tweedehands Producten wordt geen garantie verstrekt.

10.4. Garanties vervallen onder andere indien voor het onderhoud van de betreffende Producten andere dan door de Opdrachtnemer geadviseerde producten worden gebruikt of anderszins adviezen van de Opdrachtnemer niet worden opgevolgd.

10.5. Een door de Opdrachtnemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst tegenover de Opdrachtnemer kan doen gelden.

11. Defecten aan de Producten

11.1. De Opdrachtgever is gehouden de geleverde Producten onmiddellijk na ontvangst daarvan te (doen) onderzoeken op eventuele gebreken. Gebreken die gelijk ontdekt (hadden kunnen) worden, dienen door de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk doch in ieder geval uiterlijk binnen 5 werkdagen schriftelijk aan de Opdrachtnemer te worden gemeld. Indien er sprake is van gebreken die niet direct ontdekt hadden kunnen worden maar zich pas op een later tijdstip openbaren, dan dienen deze gebreken uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontdekking ervan schriftelijk aan de Opdrachtnemer te worden gemeld. De melding dient een duidelijke en volledige omschrijving te bevatten van waar het defect uit bestaat.

11.2. Indien vaststaat dat een Product gebrekkig is, dan zendt de Opdrachtgever het Product terug aan de Opdrachtnemer. Indien het niet langer mogelijk is het Product terug te zenden, dan maakt de Opdrachtgever hier melding van.

11.3. Na ontvangst van het gebrekkige Product dan wel de melding dat terugzending niet mogelijk is, en met inachtneming van hetgeen in artikel 9 en artikel 10.1. van deze algemene voorwaarden is bepaald, zal de Opdrachtnemer – ter keuze van de Opdrachtnemer – het Product ofwel vervangen, ofwel herstellen, ofwel een vergoeding betalen aan de Opdrachtgever. Indien herstel of vervanging van het Product niet mogelijk is, dan zal de Opdrachtnemer het daadwerkelijk door de Opdrachtgever betaalde bedrag aan de Opdrachtgever vergoeden. De Opdrachtnemer zal niet overgaan tot herstel, vervanging of vergoeding indien het gebrek dusdanig klein is dat hierdoor de waarde of deugdelijkheid van het Product nauwelijks wordt verminderd.

11.4. In geval van een gebrekkig Product is de Opdrachtnemer niet gerechtigd een beroep te doen op de beperkingen die zijn genoemd in dit artikel indien door de Opdrachtnemer een bepaalde garantie is afgegeven ten aanzien van het Product of de Opdrachtnemer willens en wetens geen mededeling heeft gedaan over het gebrek van het Product

11.5. Na het leggen of anderszins gebruiken van de Producten kunnen deze niet meer worden geannuleerd of geretourneerd.

12. Aansprakelijkheid

12.1. Onverlet hetgeen in artikel 11 van deze algemene voorwaarden is bepaald, zal de Opdrachtnemer in alle gevallen slechts aansprakelijk kunnen worden gehouden vanwege het niet (correct) nakomen van de Overeenkomst nadat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld en de Opdrachtnemer daarbij een redelijke termijn heeft geboden om het gebrek te verhelpen, maar de

Opdrachtnemer bij het verstrijken van deze redelijke termijn niet aan de Overeenkomst heeft voldaan. In de ingebrekestelling dient in ieder geval het gebrek zo compleet en gedetailleerd mogelijk te worden beschreven, zodat de Opdrachtnemer het gebrek kan verhelpen.

12.2. De Opdrachtnemer kan alleen aansprakelijk worden gehouden voor directe schade die voorzienbaar was en voorkomen had kunnen worden, waar de Opdrachtnemer aansprakelijk voor kan worden gehouden en die direct verband houdt met de verkoop en levering van de Producten. Indien de schade voorkomen had kunnen worden door het treffen van maatregelen aan de zijde van de Opdrachtgever, komt deze evenmin voor vergoeding door de Opdrachtnemer in aanmerking. Schade die niet direct verband houdt met de Producten zelf wordt eveneens van vergoeding door de Opdrachtnemer uitgesloten, zoals schade aan andere producten, bijvoorbeeld indien andere goederen worden beschadigd door installatie of montage van een Product. Indien de Opdrachtgever zelf Producten legt, installeert, monteert etc. of dit door een derde laat doen, dan is de Opdrachtgever c.q. is deze derde verantwoordelijk voor een correcte legging, installatie, montage etc. en alles wat daarbij komt kijken. Mocht er in deze gevallen iets misgaan bij het leggen, installeren, monteren etc. dan wel mocht er sprake zijn van onvolkomenheden in het resultaat, dan is de Opdrachtnemer daarvoor niet verantwoordelijk c.q. aansprakelijk.

12.3. De Opdrachtnemer is niet gehouden tot het vergoeden van eventuele indirecte en/of incidentele schade, tenzij de toepasselijke dwingendrechtelijke wetgeving deze uitsluiting niet toelaat. Onder indirecte en/of incidentele schade wordt onder andere verstaan: gevolg- of vervolgschade (hieronder wordt ook verstaan schade aan muren, deuren, kozijnen of meubilair), omzet- en/of winstderving, gemiste besparingen, gedane investeringen en/of kosten gemaakt ter voorkoming, vaststelling of beperking van indirecte en/of incidentele schade en/of de aansprakelijkheid daarvoor en kosten gemaakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte van de indirecte/incidentele schade. Onder indirecte kosten worden tevens doch niet uitsluitend verstaan verhuis-, verblijfs- en herinrichtingskosten van Opdrachtgever. Dit artikellid geldt niet als de verzekering van de Opdrachtnemer deze indirecte/incidentele schade denkt of tot uitkering overgaat.

12.4 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade aan vloeren van Opdrachtgever als gevolg van (i) werking in de ondergrond, (ii) vochtwerking vanuit de ondergrond, (iii) een te lage of te hoge luchtvochtigheid (iv) osmose, (v) adervorming, (vi) thermische belasting (vloerverwarming), dan wel een combinatie van voornoemde factor

12.6 De aansprakelijkheid voor schade ontstaan door lekkage van door Opdrachtnemer gebruikte vloeistof(fen) is uitgesloten. en, is te allen tijde uitgesloten.

12.7. Om de Producten van de Opdrachtnemer betaalbaar te houden, is de Opdrachtnemer enkel gehouden tot het vergoeden van schade en/of kosten tot maximaal het bedrag dat in het desbetreffende geval door de verzekeraar van de Opdrachtnemer wordt uitgekeerd. Als schade en/of kosten redelijkerwijs niet verzekeraar zijn, dan is de Opdrachtnemer niet gehouden tot vergoeding daarvan aan de Opdrachtgever.

12.8. Iedere verplichting van de Opdrachtnemer tot het voldoen van schadevergoeding zal in alle gevallen zijn beperkt tot de aankoopprijs van het Product.

12.9. Indien het voorgaande artikellid om welke reden dan ook geen stand kan houden, zal iedere verplichting (wettelijk of anderszins) van de Opdrachtnemer tot het betalen van schadevergoeding beperkt zijn tot het bedrag dat de verzekering uitkeert of – indien de verzekering om welke reden dan

ook niet uitkeert – een bedrag van € 10.000 (tienduizend EURO).

12.10. De bepalingen in dit artikel ten aanzien van de beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid, gelden onverkort ook indien Opdrachtnemer zich voor de uitvoering van haar verplichtingen uit de Overeenkomst heeft bediend van niet ondergeschikten (6:171 BW) of vertegenwoordigers (6:172 BW).

12.11. De beperkingen van aansprakelijkheid in het geval van lichamelijk letsel of verlies van leven, of in geval van schade door het Product toegebracht aan een andere zaak – mits die andere zaak gewoonlijk voor gebruik of verbruik in de privésfeer is bestemd en door de benadeelde ook hoofdzakelijk in de privésfeer is gebruikt en de omvang van de schade uitkomt boven een franchise van € 500 (vijfhonderd EURO) – geldt niet in geval van aanspraken van de Opdrachtgever op grond van wetgeving op het gebied van productaansprakelijkheid.

13. Eigendomsvoorbehoud

13.1. Alle Producten die aan de Opdrachtgever zijn geleverd, blijven eigendom van de Opdrachtnemer totdat alle bedragen die door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer verschuldigd zijn, volledig aan de Opdrachtnemer zijn voldaan. Dit omvat zowel de aankoop prijs van de Producten als andere bedragen die op grond van deze algemene voorwaarden c.q. toepasselijk recht door de Opdrachtgever verschuldigd zijn, zoals – maar niet uitsluitend – (extra) kosten van aflevering, legdiensten en/of bedragen ter zake vergoeding van de kosten die de Opdrachtnemer maakt als gevolg van het niet (tijdig) betalen van de aankoop prijs.

13.2. Zolang de eigendom van de Producten niet op de Opdrachtgever is overgegaan, is de Opdrachtgever niet gerechtigd om de Producten te verpanden of om derden enige rechten op de Producten te verschaffen. De Opdrachtnemer is (met behoud van al haar overige rechten) gerechtigd om zolang de Opdrachtgever de bedragen als omschreven in het voorgaande artikellid niet (volledig) aan de Opdrachtnemer heeft voldaan, de Producten terug te nemen/halen.

14. Intellectuele Eigendomsrechten

14.1. Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder in het bijzonder – maar niet uitsluitend – begrepen de (aanspraken op) merkrechten, handelsnaamrechten, auteursrechten, (exclusieve) licentierechten, tekeningen- en/of modelrechten, octrooirechten, databankrechten, knowhow en domeinnamen, met betrekking tot de Webshop, de formule c.q. het (uitgewerkte) bedrijfsconcept FLOOR-IS, de Producten, de verpakkingen en overige documenten en/of materiaal behorende bij de Producten, komen exclusief toe aan de Opdrachtnemer en/of de aan haar gelieerde vennootschappen en/of haar leveranciers of producenten. Deze algemene voorwaarden houden geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten in.

14.2. De Opdrachtgever verklaart dat hij geen inbreuk zal maken op de intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in het voorgaande artikellid of het bestaan ervan in gevaar zal brengen.

15. Klachten

15.1. Klanttevredenheid staat bij de Opdrachtnemer voorop. Als de Opdrachtgever een klacht heeft, dan kan hij hierover contact opnemen met de Opdrachtnemer. De contactinformatie van de Opdrachtnemer is vermeld in artikel 1 van deze algemene voorwaarden.

15.2. Om de klacht zo goed mogelijk in behandeling te kunnen nemen, verzoekt de Opdrachtnemer de

Opdrachtgever om bij het indienen van een klacht duidelijk te omschrijven wat het probleem is en (indien van toepassing) een kopie van de bestelgegevens, het bestelnummer, het klantnummer en eventuele andere relevante gegevens met de klacht mee te sturen.

15.3. De Opdrachtnemer doet zijn best om klachten zo spoedig mogelijk na ontvangst te behandelen en contact met de Opdrachtgever op te nemen. De Opdrachtnemer verzoekt de Opdrachtgever er rekening mee te houden dat de Opdrachtnemer in sommige gevallen (bijvoorbeeld in het geval van defecten van Producten) contact op moet nemen met de producent van het Product en het langer kan duren voordat de Opdrachtnemer de Opdrachtgever over de klacht kan informeren.

15.4. Indien de Opdrachtgever binnen 5 Werkdagen geen reactie heeft ontvangen van de Opdrachtnemer, dan verzoekt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever om contact op te nemen. In dat geval kan het zijn dat een e-mail in de spamfilter van de Opdrachtgever of Opdrachtnemer terecht is gekomen of een bericht de andere partij op een andere manier niet heeft bereikt.

16. Aanvullende of afwijkende bepalingen

16.1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op een zodanige wijze worden verzonden dat deze door de Opdrachtgever op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

17. Overmacht

17.1. Indien de Opdrachtnemer niet (correct) voldoet aan enige verplichting die hij tegenover de Opdrachtgever heeft, kan dit niet aan de Opdrachtnemer worden toegerekend als er sprake is van overmacht als bedoeld in artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek.

17.2. Overmacht omvat in ieder geval (maar is niet beperkt tot) brand, defecten, stakingen georganiseerd door een erkende vakbond en handelen of nalaten te handelen door de overheid, waaronder begrepen de lokale overheid (zoals importrestricties).

17.3. De bepalingen met betrekking tot overmacht in dit artikel gelden tevens onverkort voor overmacht aan de zijde van de leveranciers van de Opdrachtnemer en derde partijen die betrokken zijn bij de productie, levering of bezorging van de Producten. Iedere late, onvolledige of niet-nakoming van de partijen als bedoeld in dit artikellid die het gevolg is van overmacht, heeft te gelden als overmacht aan de zijde van de Opdrachtnemer.

17.4. In geval van overmacht worden de termijnen voor levering van de Producten aan de Opdrachtgever evenredig verlengd. De Opdrachtnemer doet melding aan de Opdrachtgever van het feit dat er sprake is van overmacht alsmede van het tijdstip waarop de situatie die tot overmacht leidt eindigt.

18. Varia

18.1. De algemene voorwaarden van de Opdrachtgever, hoe deze algemene voorwaarden ook mogen heten en welke vorm zij ook mogen hebben, zijn niet van toepassing op de Overeenkomst, tenzij schriftelijk door de Opdrachtnemer is erkend dat dit wel het geval is.

18.2. De nietigheid van een clause van deze algemene voorwaarden heeft niet tot gevolg dat de gehele algemene voorwaarden nietig zijn. Indien er sprake is van een nietige clause, dan zullen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer in overleg treden om een rechtsgeldige bepaling daarvoor in de

plaats te stellen, in dier voege dat in zijn geheel de strekking van deze clausule behouden blijft.

18.3. Naast deze algemene voorwaarden hanteert de Opdrachtnemer een privacy statement, waarin wordt toegelicht op welke wijze de persoonsgegevens van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer worden gebruikt.

19. Geschillen en toepasselijk recht

19.1 Op elke Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

19.2. In geval er sprake is van een geschil, daaronder mede begrepen een geschil dat slechts door één der partijen als zodanig wordt aangemerkt, dat niet in onderling overleg kan worden opgelost, dan zal het geschil worden beslecht door de bevoegde burgerlijke rechter te Den Haag. Indien de Opdrachtgever een consument is, dan gelden de desbetreffende wettelijke competentieregels met betrekking tot de bevoegde rechter.