

Algemene Voorwaarden GLAZZ®

Deze algemene voorwaarden zijn gebaseerd op:

- Algemene Voorwaarden Thuiswinkel Waarborg d.d 1 januari 2012
- Algemene Voorwaarden Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman d.d. 1 januari 2012
- Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 – Herroepingsrecht
- Artikel 7 – Uitvoering van het herroepingsrecht
- Artikel 8 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 9 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 10 - De prijs
- Artikel 11- Conformiteit en garantie
- Artikel 12 - Levering en uitvoering
- Artikel 13 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 14 – Betaling
- Artikel 15 - Verplichtingen consument in geval van inmeten en/of montage
- Artikel 16 - Verplichtingen ondernemer in geval van inmeten en/of montage
- Artikel 17 - Onvoorzienne complicaties bij montage
- Artikel 18 - Oplevering bij montage
- Artikel 19 - Klachtenregeling
- Artikel 20 - Geschillen
- Artikel 21 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
8. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
9. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Glazz.nl B.V.
Marconistraat 6
8801 PM FRANKER

Telefoonnummer: +31 517 380 911. Ma – Vr. 8:00 – 17:00
E-mailadres: info@glazz.nl
KvK-nummer: 58036490
Btw-identificatienummer: NL852844438B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - o de prijs inclusief belastingen;
 - o de eventuele kosten van aflevering;
 - o de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - o het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - o de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - o de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - o de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
 - o of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;

- de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Indien de consument in dezelfde bestelling meerdere goederen heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd, gaat de bedenktijd in de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel fysiek in bezit neemt.
3. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 7 – Uitoefening van het herroepingsrecht

1. Voor het verstrijken van de herroepingstermijn stelt de consument de ondernemer op de hoogte van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen. Daartoe kan de consument:
 - a. gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping, of
 - b. een andere ondubbelzinnige verklaring afgeven waarin hij verklaart de overeenkomst te herroepen.
2. De ondernemer deelt de consument onverwijld op een duurzame gegevensdrager de bevestiging van de ontvangst van de herroeping mee.
3. De bewijslast ten aanzien van de uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

Artikel 8 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening. De ondernemer haalt, indien de goederen bij de consument thuis zijn geleverd bij het sluiten van de overeenkomst, deze op eigen kosten af indien de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden.
2. (Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de terugzending, terugbetalen.)
3. De ondernemer vergoedt alle van de consument ontvangen betalingen, inclusief, voor zover van toepassing, de leveringskosten, onverwijld en in elk geval uiterlijk 14 dagen na de dag waarop hij wordt geïnformeerd van de beslissing van de consument om de overeenkomst te herroepen. De ondernemer verricht de terugbetaling onder gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als hetgeen door de consument tijdens de oorspronkelijke transactie werd gebruikt, tenzij de consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en met dien verstande dat de consument als gevolg van zulke terugbetaling geen kosten mag hebben.
4. Onverminderd wordt van de ondernemer niet verlangd de bijkomende kosten terug te betalen, als de consument uitdrukkelijk voor een andere wijze van levering dan de door de ondernemer aangeboden goedkoopste standaardlevering heeft gekozen.
5. Behoudens wanneer de ondernemer heeft aangeboden de goederen zelf op te halen, mag de ondernemer, voor wat betreft verkoopovereenkomsten, wachten met de terugbetaling totdat hij alle goederen heeft teruggekregen, of totdat de consument heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerst valt.

Artikel 9 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties (maatwerk producten) van de consument;
 - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - d. de levering van de optionele dienst (montage) binnen 24 uur plaats zal vinden of plaats gevonden heeft.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
 - a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

Artikel 10 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 11 - Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

Artikel 12 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 13 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

- altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomsten met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode

Duur

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

Artikel 14 - Betaling

1. Voorzover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 15 – Verplichtingen consument in geval van inmeten en/of montage

1. De consument dient er voor te zorgen dat de ondernemer, of een derde partij aangesteld door de ondernemer, zijn werkzaamheden tijdig en deugdelijk kan verrichten. Hieronder wordt ook verstaan de zorg voor de vereiste vergunningen.
2. Indien de consument één of meer afspraken niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is hij gehouden de in de redelijkheid hiermee verband houdende schade te vergoeden.
3. De consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
 - a. onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
 - b. onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
 - c. kenbare gebreken van de (on)roerende zaken waaraan het werk wordt verricht;
 - d. gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;
 - e. vertraging in het werk door het toedoen van de consument;
 - f. te late afgifte van de vereiste (bouw)vergunningen.
4. De consument is gehouden er voor zorg te dragen dat hij voor de ondernemer, of een derde partij aangesteld door de ondernemer, te allen tijde goed bereikbaar is.

Artikel 16 – Verplichtingen ondernemer in geval van inmeten en/of montage

1. De ondernemer staat ervoor in, dat het werk goed en deugdelijk wordt opgeleverd in overeenstemming met de bepalingen van de overeenkomst en dat het gebruik maakt van deugdelijke werkwijzen.
2. Bij de voorbereidingen en uitvoering van de opdracht zal de ondernemer, voor zover redelijkerwijs mogelijk, inspelen op en rekening houden met de wensen van de consument.
3. De ondernemer neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde voorschriften en regelgeving in acht, zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het werk.
4. De ondernemer is de consument te wijzen op:
 - a. onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden voor zover de ondernemer deze kent of redelijkerwijs behoort te kennen;
 - b. onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
 - c. kenbare gebreken van de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
 - d. gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;
 - e. één en ander voor zover deze zich vóór of tijdens de uitvoering van het werk aan de vakman openbaren en de vakman ter zake deskundig moet worden geacht.
5. Indien de ondernemer één of meer afspraken niet, niet tijdig, of niet behoorlijk nakomt, is het gehouden de in redelijkheid hiermee verband houdende schade te vergoeden.
6. De ondernemer is gehouden er voor zorg te dragen dat hij voor de consument ten allen tijde goed bereikbaar is.

Artikel 17 – Onvoorziene complicaties bij montage

1. Wanneer zich onvoorziene complicaties voordoen, doet de ondernemer, of een derde partij aangesteld door de ondernemer, hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de consument.
2. Indien de ondernemer, of een derde partij aangesteld door de ondernemer, de consument niet kan bereiken, wordt het werk onderbroken, behalve indien de onvoorziene complicaties onmiddellijk handelen vereist.
3. De tijd die de ondernemer, of een derde partij aangesteld door de ondernemer, niet kan werken als gevolg van artikel 16 lid 2 of artikel 15 lid 2.
4. Eventuele extra kosten, die de ondernemer of een derde partij aangesteld door de ondernemer, moet maken in verband met een onvoorziene complicatie die onmiddellijk handelen vereist en die noodzakelijk zijn ter beperking van de schade, zullen door de consument worden vergoed, tenzij de schade aan de ondernemer is toe te rekenen.

Artikel 18 - Oplevering bij montage

1. Na voltooiing van het werk nodigt de ondernemer, of een derde partij aangesteld door de ondernemer, de consument uit voor oplevering van het uitgevoerde werk. De consument dient hierop binnen een redelijke termijn te reageren en kan het werk al dan niet onder voorbehoud aanvaarden dan wel weigeren onder aanwijzing van de gebreken.
2. Indien er gebreken worden geconstateerd, die door de ondernemer of een derde partij aangesteld door de ondernemer, dienen te worden hersteld, zal de ondernemer deze gebreken zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de opleveringsdatum herstellen, tenzij dit onmogelijk is ten gevolge van omstandigheden die buiten de risicosfeer van de ondernemer vallen.

Artikel 19 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt

door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 20 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 21 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.