

## ALGEMENE CONSUMENTENVOORWAARDEN VAN Excellent Maison

Deze Algemene Consumentenvoorwaarden zijn gebaseerd op die van de Nederlandse Ondernemersvereniging voor Afbouwbedrijven (NOA). Die zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis.

### ARTIKEL 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**Consument:** natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.

**Ondernemer:** Excellent Maison

**Werk:** het totaal van de tussen de consument en de ondernemer overeengekomen werkzaamheden en daarbij door de ondernemer geleverde materialen.

### ARTIKEL 2 - Werkingsfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen ondernemer en consument.

### ARTIKEL 3 – Aanbod

1. Het aanbod voor werk wordt schriftelijk, mondeling of elektronisch gedaan.
2. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 14 dagen na ontvangst.
3. Het aanbod omvat een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en de te leveren materialen die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
4. Het aanbod vermeldt zo precies mogelijk het tijdstip of tijdvak waarop met het werk kan worden begonnen en bevat een aanduiding van de duur van het werk en een vaste dan wel vermoedelijke datum van oplevering.
5. Het aanbod geeft inzicht in de prijs van de materialen en in de prijsvorming-methode die voor de uit te voeren werkzaamheden zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie.
  - a) Bij de prijsvormingsmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waarvoor de werkzaamheden zullen worden verricht;
  - b) Bij de prijsvormingsmethode regie doet de ondernemer een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (o.a. uurtarief en eenheidsprijzen van de benodigde materialen). De ondernemer geeft op verzoek van de consument een indicatie van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs, tenzij dat in de gegeven omstandigheden naar het oordeel van de ondernemer in redelijkheid niet mogelijk is.
6. Het aanbod vermeldt de betalingswijze.

### ARTIKEL 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument, bij voorkeur schriftelijk of elektronisch.

### ARTIKEL 5 - Verplichtingen van de ondernemer

1. De ondernemer zal het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren.
2. De ondernemer neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde voorschriften in acht zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het werk.
3. De ondernemer is verplicht de consument te wijzen op:
  - Onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden, waaronder het werken op een ondeugdelijke ondergrond;
  - Onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen; gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
  - Gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;
  - Eén en ander tenzij de ondernemer deze gebreken of onjuistheden niet kende of redelijkerwijze niet behoorde te kennen. De ondernemer is aansprakelijk voor de schade, tenzij deze hem niet is toe te rekenen, onverminderd hetgeen bepaald in art. 15.
4. De ondernemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door terzake deskundige personen.
5. De ondernemer vrijwaart de consument tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van het werk is toegebracht en te verwijten is aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de ondernemer zelf dan wel zijn ondergeschikten of andere door hem bij de uitvoering van het werk ingeschakelde hulpverleners.

### ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de consument

1. De consument stelt de ondernemer in de gelegenheid het werk te verrichten.
2. De consument zorgt er voor dat de ondernemer tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen e.d.) en alle voor het werk te verschaffen gegevens, die ondernemer nuttig of nodig acht.
3. De consument verschaft de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water. De kosten van elektriciteit, gas en water komen voor zijn rekening.
4. 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 door de ondernemer geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging ontstaat, dient de consument de ondernemer daarvan tijdig in kennis te stellen.
5. Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden, als bedoeld in het voorgaande lid, dient de consument de daarmee verband houdende schade en kosten aan de ondernemer te vergoeden indien deze omstandigheden hem kunnen worden toegerekend.
6. Indien de consument een beroep doet op de garantiebepalingen van artikel 15 van deze voorwaarden moet de ondernemer voor het kunnen bepalen van mogelijke aansprakelijkheid in de gelegenheid worden gesteld tot het zonnodig verrichten

van destructief onderzoek op de voor de consument minst bezwarende wijze.

7. De consument dient gebreken aan het werk binnen bewaarde tijd nadat hij deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken schriftelijk aan de ondernemer te melden.
8. 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 of namens de consument of derden ter beschikking zijn gesteld.Dit doet niet af aan de plicht van de ondernemer om de consument te waarschuwen op grond van artikel 5 lid 3.

#### **ARTIKEL 7 - Meer- en minderwerk**

1. Bij de prijsvormingsmethode aanneemsom in de zin van artikel 3 lid 5 kan de consument nadat de overeenkomst is gesloten, in overeenstemming met de prijsvormingsmethode zonder dat een aparte overeenkomst wordt gesloten meer- of minderwerk opdragen, mits het saldo van de daaruit voortvloeiende verrekningen niet meer bedraagt dan 10% van de prijs van het werk.
2. Meer- of minderwerk voor een totaal bedrag hoger dan 10% van de prijs van het werk wordt bij voorkeur schriftelijk overeengekomen. Consument geeft hierdoor op voorhand goedkeuring en toestemming voor meerwerk.

#### **ARTIKEL 8 - Overmacht**

1. Wordt de uitvoering van het werk voor één der partijen tijdelijk onmogelijk, dan is de wederpartij voor die periode van zijn verplichtingen ontheven.
2. Wordt de uitvoering van het werk voor één der partijen blijvend onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, dan is de wederpartij gerechtigd de uitvoering van het werk te (doen) beëindigen tegen vergoeding aan de andere partij van de in redelijkheid gemaakte kosten.

#### **ARTIKEL 9 - Oplevering**

1. Bij overschrijding van de opleveringsdatum dan wel het afgesproken tijdstip of tijdvak is de ondernemer verplicht de hierdoor geleden aantoonbare schade te vergoeden, tenzij de overschrijding hem niet kan worden toegerekend.
2. Het werk is opgeleverd wanneer de ondernemer aan de consument heeft meegedeeld dat het werk voltooid is en deze het werk heeft aanvaard. Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:
  - Wanneer 7 dagen zijn verstreken nadat de consument van de ondernemer de mededeling heeft ontvangen dat het werk voltooid is en deze heeft nagelaten het werk binnen die termijn te aanvaarden;
  - Wanneer de consument het object waaraan het werk is verricht weer in gebruik neemt, met dien verstande, dat door in gebruik neming van een gedeelte van het

werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan in gebruik neming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.

#### **ARTIKEL 10 - Betaling in termijnen**

1. Op eerste verzoek van Excellent Maison stemt consument (hierdoor bij voorbaat) in met betaling vooraf of betaling in termijnen. Betaling dient steeds plaats te vinden uiterlijk twee weken na ontvangst van de rekening.  
Excellent Maison kan bij en na het sluiten van de overeenkomst zekerheid verlangen van de consument.
2. De consument is verplicht om op eerste verzoek (aanvullende) zekerheid te stellen. Indien en zolang de consument in dat geval weigert of niet in staat is zekerheid te stellen, is Excellent Maison gerechtigd de uitvoering van het werk te onderbreken, voor zover dit gerechtvaardigd is. De consument is verplicht op het eerste verzoek een (al dan niet) bezitloos pandrecht ten behoeve van Excellent Maison te doen vestigen op roerende zaken alsmede op alle huidige en toekomstige vorderingen van de consument op derden of een hypotheekrecht te verstrekken, zulks tot zekerheid van betaling van alle bestaande en toekomstige vorderingen op de consument, die ter zake van incassokosten, rente en boetes daaronder begrepen. De consument verklaart tot verpanding c.q. het geven van een hypotheek bevoegd te zijn. De consument verleent hierdoor een onherroepelijke volmacht aan Excellent Maison om een pandrecht of hypotheekrecht op de goederen te vestigen namens de consument, ten behoeve van Excellent Maison.

#### **ARTIKEL 11 - De eindafrekening**

1. Binnen een redelijke termijn na de oplevering dient de ondernemer bij de consument de eindafrekening in.
2. De eindafrekening geeft een duidelijke omschrijving van de werkzaamheden, uitgesplitst naar de oorspronkelijke opdracht, en van het eventueel opgedragen meer- en/of minderwerk.
3. In de eindafrekening wordt een specificatie gegeven van de gebruikte materialen en de kosten daarvan, van de gewerkte uren en de uurtarieven en van de overige kosten. Indien van toepassing wordt verder een specificatie van meer-en/of minderwerk opgenomen.
4. De in het vorige lid genoemde specificatie vindt niet plaats voor zover het werk is uitgevoerd voor een aanneemsom, behoudens opgedragen meer- en/of minderwerk.
5. Indien de ondernemer bij de prijsvormingsmethode regie een richtprijs afgeeft, mag deze richtprijs met niet meer dan 10% worden overschreden, behoudens meerwerk met inachtneming van het bepaalde in artikel 7. De reden van een eventuele overschrijding van de richtprijs dient uit de specificatie duidelijk te blijken.
6. Betaling van de eindafrekening vindt plaats binnen drie weken na ontvangst van de rekening.

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

1. De consument dient het verschuldigde bedrag te betalen vóór het verstrijken van de betalingsdatum. Doet de consument dat niet, dan zendt de ondernemer na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de ondernemer gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
3. Door de ondernemer te maken buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld af te dwingen, kunnen aan de consument in rekening worden gebracht. De hoogte van deze buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de consument worden afgeweken.
4. Indien de consument met de betaling van een termijn als bedoeld in artikel 10 in gebreke blijft, is de ondernemer gerechtigd het werk stil te leggen, mits hij de consument schriftelijk of elektronisch heeft gesommeerd tot betaling over te gaan. Het in de vorige zin bepaalde laat het recht van de ondernemer op vergoeding van kosten, schade en rente onverlet.
5. De ondernemer blijft eigenaar van nog niet verwerkte materialen, totdat de consument aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
6. Indien de ondernemer een aan de consument verschuldigde betaling of schadevergoeding niet tijdig betaalt, is hij in verzuim. Indien de ondernemer na daartoe door de consument te zijn gemaand niet alsnog binnen 10 dagen betaalt, is de consument gerechtigd te handelen overeenkomstig de leden 2 en 3 van dit artikel.
7. De consument is niet gerechtigd zijn verplichtingen op te schorten, zich op schuldvergelijking of verrekening te beroepen.

## **ARTIKEL 13 - Niet-nakoming van de overeenkomst**

1. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

## **ARTIKEL 14 - Eigendom van tekeningen, ontwerpen e.d.**

1. De door of vanwege de ondernemer verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, omschrijvingen, tekeningen, modellen, begrotingen en calculaties e.d. waarvan de ondernemer zich het eigendom wenst voor te behouden, blijven zijn eigendom.
2. Alle met betrekking tot ontwerpen, afbeeldingen, omschrijvingen, tekeningen, modellen e.d. gevestigde rechten (auteursrechten, modelrechten e.d.) worden voorbehouden en dienen te worden geëerbiedigd.

## **ARTIKEL 15 – Garantie en aansprakelijkheid**

### **Garantie bepalingen Vloeren- en Terrazzobedrijven**

1. De ondernemer garandeert dat eventuele gebreken in het werk na oplevering gedurende de hierna te noemen perioden kosteloos zullen worden verholpen, tenzij hij aantoonst dat het gebrek geen verband houdt met het werk:
  - bij terrazzowerk drie jaar;
  - bij kunststofvloerafwerking vijf jaar.

### **Aansprakelijkheid**

2. Het is voor Excellent Maison van belang haar aansprakelijkheid te beperken. Zij dient immers haar continuïteit te borgen. Excellent Maison probeert zo goed mogelijk te werken, maar aansprakelijkheid is niet altijd te voorkomen. Te meer omdat zij in de bouw werkt, waar zij mede afhankelijk is van (het schema) van andere bij de bouw betrokken partijen en de kwaliteit die derden leveren. Schadeclaims zijn een enorm gevaar voor de continuïteit. Discontinuïteit dient Excellent Maison te voorkomen. Dat is uiteindelijk ook in het belang van haar gezamenlijke klanten. Daar staat tegenover het belang van de consument om schade te kunnen verhalen. Excellent Maison tracht in dit beding een balans te vinden tussen die twee belangen.
3. Excellent Maison zou in voorkomende gevallen verzekerd kunnen zijn, maar de verzekering geldt niet altijd of dekt niet altijd de schade of keert niet altijd uit. Excellent Maison dient aldus een dubbele beperking in te bouwen als volgt.
4. De verplichting tot schadevergoeding van Excellent Maison op basis van welke grondslag dan ook, is beperkt tot die schade waartegen Excellent Maison uit hoofde van een door of ten behoeve van Excellent Maison gesloten verzekering verzekerd is, en is nooit hoger dan het bedrag dat in het betreffende geval door deze verzekering (al dan niet aan Excellent Maison) wordt uitbetaald.
5. Indien Excellent Maison om welke reden dan ook geen beroep toekomt op de beperking van de voorgaande alinea, is de verplichting tot schadevergoeding beperkt tot maximaal het factuurbedrag dat Excellent Maison bij de consument in rekening heeft gebracht (exclusief BTW). Als de overeenkomst bestaat uit onderdelen of deelleveringen, is de verplichting tot schadevergoeding beperkt tot maximaal het factuurbedrag van dat onderdeel of die deellevering.
6. Tevens is Excellent Maison slechts gehouden tot vergoeding van de door de consument dientengevolge geleden, directe materiële schade.
7. Aansprakelijkheid voor alle andere schade(posten) is uitgesloten. Tot directe materiële schade behoren bijvoorbeeld in geen geval: gevolgschade, bedrijfsschade, productieverlies, omzet- of winstderving of waardevermindering of verlies van producten evenmin als bedragen die in de uitvoeringskosten zouden zijn begrepen als de werkzaamheden van de aanvang af goed zouden zijn uitgevoerd. Excellent Maison vrijwaart de consument tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van zijn werk is toegebracht en te wijten is aan de nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de installateur zelf of van zijn ondergeschikten of van andere door hem bij de uitvoering van het werk ingeschakelde hulppersonen.
8. De garantietermijnen zoals genoemd in lid 1 gelden

tenzij de ondernemer en de consument een langere termijn overeenkomen.

9. Kleine onvolkomenheden die geen afbreuk doen aan de bruikbaarheid, de kwaliteit, de duurzaamheid, het uiterlijk en het aanzien van het geleverde werk, vallen buiten de garantie. Kleur of andere esthetische eigenschappen zijn bijvoorbeeld een kwestie van smaak. Als consument de kleur of andere esthetische eigenschappen niet mooi vindt, dan is dat uitdrukkelijk geen tekortkoming.
10. Indien de ondernemer uiterlijk bij het tot stand komen van de overeenkomst schriftelijke onderhoudsvorschriften heeft verstrekt aan de consument, vervalt de garantie ten aanzien van gebreken die zijn veroorzaakt door het niet conform de voorschriften onderhouden en/of behandelen van het werk. De bewijslast rust op de ondernemer.
11. Het voorgaande laat onverlet dat de ondernemer ook na de genoemde perioden aansprakelijk kan blijven op grond van de wet.

#### **ARTIKEL 16 – Geschillenregeling**

1. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Afbouw, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer dit wil doen, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met in achtname van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
7. Op overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
8. Uitsluitend de bevoegde rechter in het arrondissement Oost Brabant is (relatief) bevoegd om kennis te nemen van geschillen.