Vloeren & Plinten

Algemene verkoop- en montagevoorwaarden

Versie 21 oktober 2026 (revisie 1). Geen terugwerkende kracht.

Publieke contactgegevens bijgewerkt op 22 oktober 2026.

1. Verkoper en toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn bedoeld voor aanbiedingen, materiaalbestellingen en overeengekomen plintenmontage van Online Group, handelend onder de naam VloerenPlinten.nl, gevestigd aan Domineeslaan 81, 1161 BW Zwanenburg, KvK 56253451. Contact: vloerenplinten.nl/pages/contact, telefoon 020 308 6993. Een consument handelt buiten beroep of bedrijf. Voor zakelijke klanten gelden daarnaast de bepalingen in artikel 16.

Individuele, schriftelijk bevestigde afspraken gaan vóór deze voorwaarden. Dwingende wettelijke rechten blijven altijd gelden. Als een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen gelden voor zover dat redelijk is. De versie die vóór de bestelling is verstrekt, geldt voor die bestelling.

Online Group voert de handelsnamen De Plinten Expert en VloerenPlinten.nl. Beide websites vermelden KvK 56253451 en telefoon 020 308 6993. De Plinten Expert verzorgt aanvragen en persoonlijke montageoffertes; via VloerenPlinten.nl kunnen losse materialen en, waar aangeboden, materialen met montage worden besteld. Het aanbod en de daarin genoemde verkoper, uitvoering en akkoordprocedure bepalen de overeenkomst. Een verwijzing tussen de websites is op zichzelf geen opdracht.

2. Aanbod en productinformatie

Het aanbod beschrijft het artikel, de uitvoering, de besteleenheid en de prijs. Foto’s, schermkleuren en stalen geven een indruk; licht, glans en natuurlijke materiaalvariatie kunnen de waarneming beïnvloeden. Dit geeft ons geen recht om een wezenlijk afwijkend of ondeugdelijk product te leveren.

Vloeren, ondervloeren en profielen worden in de aangegeven hele besteleenheden geleverd. Rekenhulpen geven een materiaaladvies. Controleer de meting, legwijze, snijverlies, overlap en verpakkingseenheid. Onze verantwoordelijkheid voor onjuist advies of fouten in onze informatie blijft bestaan.

Vloeren en traprenovatiematerialen worden zonder leggen of trapmontage verkocht. Plintenmontage is alleen inbegrepen als deze afzonderlijk is gekozen en bevestigd. Lijm, egaline, ondervloer en accessoires zijn uitsluitend inbegrepen wanneer ze op de bestelling staan.

3. Bestellen en de overeenkomst

Vóór een definitieve bestelling kan de klant producten, aantallen, adres, afleverwijze en totaalbedrag controleren en corrigeren. De voorwaarden kunnen worden opgeslagen. De definitieve bestelknop vermeldt ondubbelzinnig de betalingsverplichting.

Bij een actieve betaalde webshop komt de overeenkomst tot stand zodra de klant het volledige aanbod via “Bestellen met betalingsverplichting” aanvaardt. Wij bevestigen de bestelling elektronisch. Bij een persoonlijke offerte ontstaat de overeenkomst na aanvaarding van de offerte binnen haar geldigheidsduur. Een kennelijke fout bindt ons niet wanneer de klant redelijkerwijs had moeten begrijpen dat het een fout was.

Een aanvraag, projectselectie of winkelwagenoverzicht is vrijblijvend en vormt geen bestelling. Zolang online bestellen niet is ingeschakeld, ontstaat via deze website geen betaalde koop. Een persoonlijk uitgebracht aanbod kan wel volgens de daarbij vermelde akkoordprocedure worden aanvaard. Een akkoord of betaling sluit wettelijke herroeping, garantie of ontbinding niet uit.

Een verzoek om wijziging van een al aanvaarde bestelling of opdracht, zoals een andere kleur, maat, hoeveelheid of uitvoeringsdatum, wijzigt de overeenkomst niet vanzelf. Wij onderzoeken de uitvoerbaarheid en bevestigen een wijziging pas schriftelijk met het eventuele prijsverschil en de gevolgen voor de planning. De wijziging wordt uitgevoerd nadat de klant daarmee akkoord is gegaan. Reeds aangegane leveranciersverplichtingen of bewerkingen nemen wij onderbouwd in het voorstel op, zonder dubbele vergoeding. Wettelijke rechten op herroeping, ontbinding en opzegging blijven bestaan en vereisen niet onze toestemming.

4. Prijzen en betaling

Consumentenprijzen zijn inclusief btw. Materiaal, maatwerkkleur, levering, montage en voorrijkosten worden vóór bestellen afzonderlijk weergegeven. Extra kosten worden niet zonder voorafgaande informatie en instemming toegevoegd.

De betaalwijze en betaalmomenten worden vooraf afgesproken. Een consument wordt bij productkoop via deze algemene voorwaarden niet verplicht meer dan de helft van de koopprijs vooruit te betalen. Een afwijkende individuele betalingsafspraak moet afzonderlijk en rechtsgeldig worden gemaakt; het aanvinken van deze voorwaarden is daarvoor niet voldoende.

Bij te late betaling volgen wij de wettelijke regels. Incassokosten bij consumenten worden pas gevraagd na een correcte kosteloze aanmaning met de wettelijke betalingstermijn. Wettelijke rechten op opschorting blijven bestaan.

Voor gelijke artikelen en uitvoeringen gebruiken beide websites dezelfde materiaalprijzen, handelslengtes, bundelregels en tarieven voor montage, kleur en kitafwerking. Bij montage geldt een minimale totale opdrachtwaarde van €500 inclusief btw, inclusief de overeengekomen voorrijkosten en gekozen afwerking. Een noodzakelijke aanvulling wordt vóór uw akkoord in het overzicht of de offerte vermeld. Wij berekenen 10% snijreserve en ronden materiaal af op de handelslengte van het artikel; montage en gekozen kitafwerking rekenen wij over die materiaalhoeveelheid. Persoonlijk overeengekomen afwijkingen, kortingen en eerder aanvaarde offertes blijven gelden.

5. Levering, bereikbaarheid en risico

Wij vermelden vóór een betaalde bestelling de verwachte of overeengekomen levertijd, leverwijze en eventuele beperkingen. Zonder andere afspraak leveren wij uiterlijk binnen 30 dagen. Als levering uitloopt, informeren wij de klant; diens wettelijke recht om zo nodig een laatste termijn te geven of de overeenkomst te ontbinden blijft bestaan.

Wij zijn een online webshop zonder showroom. Wij leveren bestellingen op het afgesproken adres. Het levermoment wordt afzonderlijk bevestigd.

Bezorgkosten hangen af van verzendgewicht, formaat en verzendwijze. De pagina Bezorgen vermeldt de tarieven inclusief btw. Is het verzendgewicht of de verpakking nog niet bevestigd, dan is het getoonde bedrag een subtotaal exclusief bezorging en volgt eerst een voorstel. De volledige prijs moet vóór een betaalde overeenkomst bekend en aanvaard zijn. Gratis levering op het vaste zakelijke adres van onze leverancier betekent geen gratis thuisbezorging voor webshopklanten.

Locatielevering vindt plaats tot de eerste drempel van het gebouw; bij appartementen tot de gemeenschappelijke hal. Naar binnen dragen, hijswerk en verdiepingstransport zijn niet inbegrepen. Meld beperkte bereikbaarheid en

bijzondere omstandigheden vooraf. Zorg dat iemand op het bevestigde moment aanwezig is. Eventuele kosten van een nieuwe afleverpoging worden alleen berekend als deze vooraf rechtsgeldig zijn afgesproken.

De leverdatum wordt na controle van beschikbaarheid en planning bevestigd. Track & trace wordt per e-mail verstrekt zodra de locatielevering is ingepland of de pakketvervoerder de zending heeft ontvangen. De link is niet onmiddellijk na bestellen beschikbaar. Een route-indicatie of verwachte aankomsttijd is geen gegarandeerd tijdstip. Spoedlevering is uitsluitend mogelijk na afzonderlijke bevestiging.

Bij consumenten blijft het bezorgrisico bij ons tot ontvangst door de klant of diens aangewezen derde, behoudens wettelijke uitzonderingen bij een zelf gekozen vervoerder. Een ondertekende afleverbon neemt rechten bij verborgen schade of gebreken niet weg.

Bij een overeengekomen reservering of levering op afroep leggen wij schriftelijk vast welke artikelen en eventuele batch worden gereserveerd, tot wanneer en binnen welke termijn de klant moet afroepen. Alleen een schriftelijk bevestigde reservering geeft aanspraak op de daarin genoemde partij en termijn. Een betaalde of bindend overeengekomen batch wordt niet zonder rechtsgeldige grond aan een ander toegewezen. Verlenging bespreken wij vóór het einde van de afgesproken termijn; een reservering houdt geen onbeperkte kosteloze opslag in.

Als een klant een afgesproken levering verwijtbaar uitstelt, niet in ontvangst neemt of niet de noodzakelijke toegang biedt, leggen wij de verhindering vast en bieden wij, waar vereist, schriftelijk een redelijke nieuwe termijn. Voor zover rechtsgeldig verschuldigd kunnen uitsluitend redelijke en aantoonbare extra opslag- en vervoerskosten worden berekend. Voor voorzienbare kosten verstrekken wij vóór de overeenkomst het tarief of de berekeningswijze; bij later gevraagde verlenging spreken wij de kosten vooraf af. Wij rekenen geen kosten voor onze eigen tekortkoming, een gerechtvaardigde weigering van ondeugdelijke levering of een geldig beroep op wettelijke herroeping. Bewaring gebeurt zorgvuldig en het wettelijke bezorgrisico bij consumenten blijft gelden. Niet afnemen geeft ons geen automatisch recht om reeds betaalde goederen zonder de vereiste waarschuwing en wettelijke stappen te verkopen of af te voeren.

6. Batches, kleur en controle vóór verwerking

Bestel bij voorkeur de benodigde hoeveelheid in één keer. Productiebatches kunnen onderling verschillen in tint, glans of structuur. Vermeld bij nabestellingen de eerdere artikel- en batchcodes. De beschikbaarheid van exact dezelfde batch wordt afzonderlijk gecontroleerd; wij beloven geen batchgelijkheid zonder bevestiging.

Controleer bij ontvangst artikelcodes, aantallen, batchaanduidingen en zichtbare schade. Vergelijk het materiaal vóór zagen, lijmen of monteren. Meld een vermoeden van een fout direct en verwerk het betwiste materiaal niet verder, zodat onnodige schade wordt beperkt.

Deze controle-instructie betekent niet “verwerkt is altijd geaccepteerd”. Wettelijke rechten bij ondeugdelijke of verkeerd geleverde producten blijven gelden. Evenmin is bestellen uit een batch op zichzelf een uitzondering op het consumentenherroepingsrecht.

7. Bewaren, acclimatiseren en verwerken

Volg de productbladen voor opslag, acclimatiseren, vocht, temperatuur, ondergrond en onderhoud. Bewaar batchetiketten. Lijmen, kitten, primers en reinigers die volgens hun productblad vorstgevoelig zijn, moeten tijdens opslag en vervoer tegen vorst worden beschermd. Niet ieder product heeft dezelfde bewaartemperatuur.

Gebruik geen materiaal waarvan door vorst, vocht, beschadiging of een verstreken houdbaarheid de kwaliteit twijfelachtig is. Neem eerst contact op. Schade die aantoonbaar ontstaat door onjuiste behandeling kan voor rekening van de verantwoordelijke partij komen. De wettelijke bewijslastverdeling wordt hierdoor niet omgekeerd.

8. Retourbeleid: geen vrijwillige terugname

Buiten wettelijke rechten bieden wij geen vrijwillige ruil- of retourgarantie. Dit geldt ook voor overgebleven plinten, pakken, profielen, vloer- en trapmaterialen en accessoires. Opslaggevoeligheid en verschillen tussen kleur- en productiebatches maken terugname vaak onwenselijk.

Een verzoek om coulance wordt per e-mail ingediend vóór verzending. Het indienen of beoordelen geeft geen recht op terugname. Alleen een afzonderlijke schriftelijke toestemming bepaalt welke artikelen wij aannemen, binnen welke termijn, tegen welke creditering en onder welke controle- en vervoersvoorwaarden.

Wij mogen bij coulance verlangen dat producten ongebruikt, onverwerkt, droog, vorstvrij waar voorgeschreven, onbeschadigd en in complete oorspronkelijke verpakkingen met leesbare batchcodes worden aangeboden. Bij twijfel over opslag of herverkoopbaarheid mogen wij coulance weigeren. Maatwerk, aangebroken verbruiksproducten en onvolledige pakken kunnen van deze vrijwillige regeling worden uitgesloten.

Bij een vrijwillig door ons geaccepteerde coulanceretour regelt en betaalt de klant zelf het volledige retourtransport, inclusief een geschikte vervoerder, deugdelijke verpakking en eventuele pallet. De klant verzendt pas na onze schriftelijke toestemming, naar het daarin aangewezen retouradres en volgens de afgesproken ontvangstvoorwaarden. Wij verzorgen geen kosteloze afhaling of retourlabel.

Als standaardvoorstel voor een coulanceretour houden wij 30% in op het daadwerkelijk betaalde artikelbedrag van uitsluitend de geaccepteerde retourartikelen, na korting en inclusief de daarover betaalde btw. Deze inhouding vergoedt onze bestel-, reserverings-, inkoop-, controle- en verwerkingskosten bij vrijwillige terugname. Dezelfde kosten worden niet daarnaast nogmaals berekend. De kosten van de oorspronkelijke levering worden bij coulance niet terugbetaald; de 30% wordt niet over transportkosten of niet-geretourneerde artikelen berekend.

Wij bevestigen vóór verzending schriftelijk welke artikelen worden teruggenomen, het concrete bedrag van de inhouding en de te crediteren 70% van het hiervoor bedoelde artikelbedrag, of een uitdrukkelijk anders overeengekomen bedrag. De klant moet dit coulancevoorstel eerst aanvaarden. Creditering volgt na ontvangst en controle dat de retour voldoet aan de afgesproken voorwaarden. Een aanvraag of eerdere uitzondering geeft geen recht op terugname. Deze regeling is geen annuleringsboete en geldt uitsluitend buiten wettelijke herroeping, ontbinding en garantie; daarvoor gelden de wettelijke regels en kosten.

Deze toestemmingsprocedure en coulancevoorwaarden gelden niet als beperking van wettelijke herroeping, ontbinding of een gegronde garantieclaim. Voor zulke rechten is onze voorafgaande toestemming niet vereist; de wettelijke kostenregels gaan voor.

9. Wettelijke bedenktijd voor consumenten

Bij een consumentenkoop op afstand van standaardproducten kan de klant zonder opgave van reden herroepen tot 14 dagen na de dag waarop de klant of een aangewezen derde het product ontvangt. Bij één bestelling die in delen wordt geleverd, telt de ontvangst van het laatste product of onderdeel. Herroepen kan ook vóór levering. Wettelijke verlenging van de termijn bij ontbrekende informatie blijft gelden.

Meld de herroeping met een ondubbelzinnige verklaring, bijvoorbeeld per e-mail, brief of via “Koop ongedaan maken”. Het modelformulier is beschikbaar maar niet verplicht. Een reden of onze goedkeuring is niet vereist. Het tijdig versturen van de melding is voldoende.

Na de melding heeft de klant nog 14 dagen om de producten terug te sturen, tenzij wij ze ophalen. Bewaar het verzendbewijs. Verpak het materiaal zorgvuldig, bij voorkeur in de oorspronkelijke verpakking. Het ontbreken daarvan sluit herroeping niet automatisch uit.

10. Retourkosten, gebruik en terugbetaling

De directe retourkosten bij herroeping zijn voor de consument, mits dit vóór de koop duidelijk is meegedeeld. Voor langgoed of palletzendingen die niet normaal per post terug kunnen, verstrekken wij vóór de koop een bedrag of redelijke kostenraming en het Nederlandse retouradres. Bij ontbrekende vereiste kosteninformatie dragen wij de kosten overeenkomstig de wet. Bij een terecht beroep op wettelijke garantie zijn noodzakelijke retourkosten voor ons.

De klant mag het product beoordelen zoals dat in een winkel zou kunnen. Zagen, monteren, verlijmen, mengen, verbruiken of onjuist bewaren kan verder gaan dan nodig. Alleen de aantoonbare waardevermindering die daaruit volgt kan volgens de wet worden verrekend, mits correct vooraf geïnformeerd. Er geldt bij wettelijke herroeping geen vaste administratie-, batch- of herbevoorradingstoeslag.

Bij volledige herroeping betalen wij het ontvangen bedrag inclusief de kosten van onze goedkoopste aangeboden standaardlevering terug. Een vrijwillig gekozen duurdere leverwijze wordt niet extra vergoed. Bij gedeeltelijke herroeping blijven bezorgkosten die ook voor de gehouden artikelen verschuldigd zijn staan.

Wij betalen binnen 14 dagen na de herroepingsmelding terug met hetzelfde betaalmiddel, tenzij kosteloos anders overeengekomen. Bij productretour mogen wij wachten tot ontvangst van het materiaal of bewijs van terugzending, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt, behalve wanneer wij het zelf ophalen.

11. Werkelijk maatwerk en speciale kleuren

Geen wettelijk herroepingsrecht geldt voor niet-geprefabriceerde producten die op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument worden vervaardigd, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn, voor zover de wettelijke uitzondering van toepassing is. Denk aan daadwerkelijk individueel vervaardigde afwerking volgens eigen specificaties.

Een artikel speciaal inkopen, een batch reserveren of een gewone cataloguskleur kiezen is op zichzelf geen maatwerkuitzondering. Een standaard RAL-uitvoering wordt niet automatisch van herroeping uitgesloten. Een eventuele uitzondering wordt voor het concrete product vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk vermeld en vastgelegd.

De klant controleert maat, kleurreferentie, glans en uitvoering vóór aanvaarding. Speciale MDF-plintkleuren leveren wij uitsluitend in combinatie met overeengekomen plintenmontage. Een schermkleur is geen fysieke kleurreferentie. Ook bij uitgezonderd maatwerk blijven rechten op correcte levering en wettelijke garantie bestaan.

12. Montage en annulering van werkzaamheden

Montage omvat alleen de overeengekomen plinten en werkzaamheden. Materiaal, montage, speciale kleur en gekozen kitafwerking worden berekend over de afgenomen plintmeters, inclusief snijverlies en afronding op hele handelslengtes. De calculator toont de berekende hoeveelheden vooraf. Voor ronde wanden, flexibele of bijzondere profielen, oude plinten verwijderen en ander meerwerk maken wij een aparte afspraak. Wij waarschuwen voor kostenverhogend meerwerk en vragen vooraf akkoord, behoudens wat de wet anders bepaalt.

Zorg voor bereikbare, gereedliggende vloeren, geschikte wanden en vrije werkruimte. Wij beoordelen waar nodig de uitvoerbaarheid en waarschuwen voor ongeschikte omstandigheden. Een verhindering of verplaatsing wordt zo spoedig mogelijk gemeld; eventuele kosten moeten redelijk, onderbouwd en rechtsgeldig verschuldigd zijn.

Bij een afzonderlijke op afstand gesloten montagedienst geldt in beginsel 14 dagen bedenktijd vanaf het sluiten van de overeenkomst. Bij een gecombineerde koop met montage beoordelen wij de termijn volgens de wettelijke kwalificatie van die combinatie. Vervroegde uitvoering gebeurt uitsluitend na een afzonderlijk uitdrukkelijk verzoek

en de vereiste informatie en bevestiging.

Bij rechtsgeldige start tijdens de bedenktijd kan bij herroeping een evenredig bedrag voor verricht werk verschuldigd zijn. Het herroepingsrecht voor een dienst vervalt na volledige uitvoering uitsluitend wanneer aan de wettelijke toestemmings- en informatievereisten is voldaan. Bij andere beëindiging van aangenomen werk passen wij de wettelijke afrekening toe, met aftrek van besparingen; geen automatische boete van het volledige orderbedrag.

De klant meldt vooraf bekende kwetsbare vloerafwerkingen, los stucwerk of schilderwerk, verborgen leidingen, vochtproblemen en andere relevante bijzonderheden. Maak de afgesproken werkruimte vrij en verwijder kwetsbare losse voorwerpen. Wij blijven verantwoordelijk voor passende bescherming en voor onderzoek en waarschuwingen die van een vakbekwaam uitvoerder mogen worden verwacht.

Bij opzegging van aangenomen werk tegen een vaste prijs geldt in beginsel de overeengekomen prijs verminderd met de besparingen door de opzegging, overeenkomstig artikel 7:764 BW. Wij onderbouwen de afrekening en geven inzicht in relevante besparingen. Dit kan reeds verricht werk, onvermijdbare kosten en het wettelijk verschuldigde winstbestanddeel omvatten. Wettelijke herroeping wordt volgens de afzonderlijke wettelijke regels afgerekend.

Vóór de montage stemmen wij de concrete voorbereiding af: vrije en veilige toegang, bereikbare werkstroken langs de wanden, geschikte vloeren en wanden, voldoende verlichting en de voor het werk benodigde stroom en ventilatie. Stuc-, schilder- en vloerwerk van derden moet voldoende gereed en uitgehard zijn volgens de betreffende productvoorschriften. De klant meldt voorzienbare vertraging direct. Bij onvoldoende gereedheid leggen wij de situatie vast, waarschuwen wij en bespreken wij aanpassing of verplaatsing. Extra bezoek- en wachttijdkosten zijn alleen verschuldigd voor zover de oorzaak aan de klant kan worden toegerekend, de kosten redelijk en onderbouwd zijn en de toepasselijke tarieven of berekeningswijze tijdig zijn overeengekomen. Wij blijven verantwoordelijk voor onze eigen beoordeling, waarschuwingen en werkzaamheden.

De offerte of bestelling maakt duidelijk welke aantallen, volledige pakken of handelslengtes en welk snijverlies worden afgerekend. Betaalde, bruikbare restanten blijven voor de klant beschikbaar, tenzij afzonderlijk is afgesproken dat wij ze afvoeren of terugnemen. Ongebruikte restanten geven buiten wettelijke rechten geen automatisch recht op creditering; hiervoor geldt de coulanceregeling. Afvoer van oude plinten, lijmresten, puin en verpakkingen is alleen inbegrepen voor zover overeengekomen. Noodzakelijke opruiming en een veilige achterlating van onze werkplek blijven onze verantwoordelijkheid.

13. Garantie, schade en klachten

Wij bieden geen aanvullende eigen garantie op gebruiksschade. Normale slijtage en schade die ontstaat door verkeerd leggen door de klant of een derde, een ongeschikte ondergrond, stoten, slepen, overmatig vocht of onderhoud in strijd met de productvoorschriften zijn geen productgebrek voor zover die oorzaak voor de schade verantwoordelijk is. Dit sluit onze verantwoordelijkheid voor ondeugdelijk materiaal, onjuiste instructies of eigen montage niet uit.

Normaal belopen, correct reinigen of het enkele feit dat materiaal is gelegd of gemonteerd laat wettelijke rechten niet vervallen. De toepassing, gebruiksklasse en onderhoudsvoorschriften van het specifieke product zijn bepalend. Wij beoordelen de oorzaak per melding en respecteren de wettelijke bewijslastverdeling.

Wij leveren producten en werk die aan de overeenkomst voldoen. Bij een gebrek kun je bij ons terecht; wij verwijzen onze verantwoordelijkheid niet uitsluitend door naar de fabrikant. Wettelijke garantie heeft in Nederland geen algemene vaste termijn van twee jaar. Wat je mag verwachten hangt onder meer af van product, prijs en gemaakte afspraken.

Meld een klacht met ordergegevens, een omschrijving en zo mogelijk foto’s. Voor consumenten is een melding binnen twee maanden na ontdekking in ieder geval tijdig. Snelle melding helpt het onderzoek maar vormt geen algemene vervaltermijn van 24 of 48 uur.

Wij beoordelen de melding en bieden een wettelijke oplossing, zoals kosteloos herstel of vervanging. Waar de wet dit toelaat, zijn prijsvermindering of ontbinding mogelijk. Noodzakelijke kosten bij een gegronde klacht zijn voor ons. Fabrieksgaranties komen bovenop en niet in plaats van wettelijke rechten.

Bij oplevering kunnen wij met de klant een korte lijst maken van het uitgevoerde werk, zichtbare bevindingen en nog te herstellen punten, ondersteund met relevante foto’s. Ondertekening bevestigt alleen wat op die lijst staat en houdt geen algemene afstand van rechten bij verborgen gebreken of schade in. Wij spreken voor overeengekomen herstelpunten een redelijke afhandeling af. Foto’s worden alleen gebruikt voor uitvoering, bewijs en klachtenafhandeling volgens de privacyverklaring, niet zonder passende grondslag voor publiciteit.

14. Schade, opschorting, beëindiging en overmacht

Wij voeren het werk zorgvuldig uit en nemen passende maatregelen om vloeren, wanden, meubels en andere eigendommen te beschermen. De klant meldt vooraf bekende kwetsbaarheden, loszittend stucwerk of schilderwerk, vochtproblemen, verborgen leidingen en andere bijzonderheden die voor de uitvoering relevant zijn. Wij blijven verantwoordelijk voor onderzoek en waarschuwingen die redelijkerwijs van een vakbekwaam uitvoerder mogen worden verwacht.

Schade die al aanwezig was, normale materiaalwerking of schade die uitsluitend door een gebrek in de bestaande ondergrond of door handelen van de klant of derden ontstaat, komt niet voor onze rekening wanneer ons geen tekortkoming kan worden toegerekend. Dit geldt niet wanneer wij het risico hadden moeten herkennen, onvoldoende hebben gewaarschuwd of onzorgvuldig hebben gewerkt. Een waarschuwing is concreet en wordt waar nodig schriftelijk en ondubbelzinnig gegeven.

Het verwijderen van oude plinten, lijm of kit kan bestaand behang, verf of stucwerk aantasten. Vóór uitvoering leggen wij voorzienbare gevolgen, noodzakelijke herstelwerkzaamheden en de verdeling van die werkzaamheden vast. Gewoon schilder-, stuc- of vloerherstel is alleen onderdeel van de opdracht als dit is afgesproken. Deze afbakening sluit vergoeding van door onze eigen fout veroorzaakte schade niet uit.

Meld schade zo spoedig mogelijk met een omschrijving en zo mogelijk foto’s. Geef ons een redelijke gelegenheid voor onderzoek en herstel voordat een derde wordt ingeschakeld, behalve bij spoed, een gerechtvaardigde eerdere weigering of andere omstandigheden waarin wachten niet redelijk is. Beperk vermijdbare vervolgschade. Een late melding leidt niet automatisch tot verval van rechten.

De wettelijke regels over oorzakelijk verband, eigen schuld, schadebeperking en bewijslast blijven gelden. Bij consumenten geldt geen algemene uitsluiting of vaste beperking van onze aansprakelijkheid voor toerekenbare schade aan de woning, vloeren of wanden.

Wij mogen uitvoering naar evenredigheid opschorten bij een opeisbare, onbetaalde verplichting of wanneer noodzakelijke medewerking ontbreekt, mits aan de wettelijke voorwaarden is voldaan. Behalve als onmiddellijke actie gerechtvaardigd is, melden wij schriftelijk het probleem en geven wij een redelijke termijn voor herstel. Een terecht beroep van de klant op opschorting is geen wanbetaling.

Bij een daadwerkelijk onveilige werksituatie mogen wij het betreffende werk onmiddellijk stilleggen. Wij lichten de reden en noodzakelijke maatregelen toe. Blijft een voldoende ernstige tekortkoming na de vereiste hersteltermijn bestaan, dan mogen wij de overeenkomst volgens de wet geheel of gedeeltelijk ontbinden. Alleen rechtsgeldig verschuldigde, onderbouwde kosten worden doorberekend.

Overmacht is een verhindering die ons volgens de wet niet kan worden toegerekend. Een normale leveranciersvertraging, voorzienbare personeelskrapte of tegenvallende marge is niet automatisch overmacht. Wij informeren de klant tijdig en beperken de gevolgen. Is uitvoering blijvend onmogelijk of duurt de verhindering onredelijk lang, dan gelden de wettelijke beëindigingsrechten. Vooruitbetalingen voor het vervallen, niet geleverde gedeelte worden terugbetaald.

Een aanvaarde overeenkomst geeft ons geen algemeen recht om zonder grond kosteloos op te zeggen. Wij wijzigen de overeengekomen prijs of wezenlijke uitvoering niet eenzijdig. Een alternatief wordt alleen uitgevoerd na akkoord, tenzij de wet een andere regeling toestaat.

Voor een zorgvuldige schadebeoordeling vragen wij de klant relevante foto’s, ordergegevens en, voor zover redelijkerwijs mogelijk, de betrokken materialen en batchgegevens te bewaren en toegang te verlenen voor onderzoek door ons of een door ons ingeschakelde deskundige of verzekeraar. Bij verschil van inzicht bespreken wij passend nader onderzoek. Deze medewerking keert de wettelijke bewijslast niet om en is geen automatische vervalvoorwaarde. Noodzakelijke spoedmaatregelen om verdere schade te voorkomen mogen direct worden genomen; de klant informeert ons zo spoedig mogelijk en bewaart waar mogelijk bewijs.

15. Gegevens, geschillen en toepasselijk recht

Wij gebruiken persoonsgegevens voor de afhandeling van aanvragen, bestellingen en service volgens de privacyverklaring. Akkoord met deze voorwaarden is geen toestemming voor reclame. Een afwijkende afspraak wordt schriftelijk vastgelegd.

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, zonder dwingende bescherming te ontnemen die een consument anders geniet. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Er wordt geen aansluiting bij een keurmerk, geschillencommissie of garantiestelsel verondersteld tenzij wij die aantoonbaar vermelden.

16. Aanvullende afspraken voor zakelijke klanten

Dit artikel geldt uitsluitend voor een klant die bij deze overeenkomst handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf. Alleen het invullen van een bedrijfsnaam maakt een koop niet zakelijk. Waar een kleine zakelijke klant in de concrete omstandigheden vergelijkbare wettelijke bescherming geniet, blijft die bescherming gelden.

Een zakelijke klant heeft geen wettelijk consumentenherroepingsrecht. Correct geleverde zakelijke goederen, overschotten en speciaal ingekochte materialen worden niet teruggenomen. Annulering van een zakelijke koop vereist onze schriftelijke instemming; daarin worden reeds gemaakte kosten, onomkeerbare verplichtingen en de overeengekomen afrekening vastgelegd. Wettelijke rechten bij tekortkomingen en de regels over opzegging van aangenomen werk blijven bestaan.

Voor een zakelijke coulanceretour geldt de hiervoor beschreven coulanceregeling: voorafgaande schriftelijke toestemming en aanvaarding van het concrete retourvoorstel, met als standaardvoorstel 30% inhouding op het betaalde artikelbedrag van de geaccepteerde retourartikelen. De klant regelt en betaalt zelf het retourtransport; de oorspronkelijke leverkosten worden niet terugbetaald. De afgesproken staat, verpakking, het aangewezen adres en de bevestigde termijn gelden. Wettelijke aanspraken bij een tekortkoming blijven bestaan.

De zakelijke klant controleert levering en uitvoering voortvarend en meldt zichtbare afwijkingen zonder onnodige vertraging, bij voorkeur binnen vijf werkdagen. Verborgen gebreken worden na ontdekking zo spoedig mogelijk gemeld. Wij mogen onderzoeken en, indien passend, eerst herstellen of vervangen. Een klacht schort betaling van het niet-betwiste deel niet op.

Voor zakelijke klanten is onze aansprakelijkheid voor vermogensschade beperkt tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekeraar voor het betreffende schadegeval uitkeert, vermeerderd met ons eigen risico. Vindt geen uitkering plaats, dan geldt als maximum het bedrag exclusief btw van de overeenkomst waarop de schade betrekking heeft. Samenhangende gebeurtenissen gelden als één schadegeval. Deze bepaling houdt geen toezegging van een bepaalde verzekeringsdekking in.

Bij zakelijke overeenkomsten zijn gederfde winst, gemiste omzet, bedrijfsonderbreking en gemiste besparingen uitgesloten. De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van onze bedrijfsleiding, letsel of overlijden, wettelijk niet uitsluitbare productaansprakelijkheid of andere dwingendrechtelijke aanspraken. Ook gelden zij niet voor zover toepassing in het concrete geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

De zakelijke klant staat in voor de juistheid van zelf aangeleverde specificaties en voor door hem voorgeschreven materialen voor zover wij onze onderzoeks- en waarschuwingsplicht hebben vervuld. Hij vrijwaart ons uitsluitend voor aanspraken van derden voor zover die voortkomen uit een aan hem toerekenbare tekortkoming; niet voor het aandeel dat door onze eigen fout is veroorzaakt.

Tenzij schriftelijk anders afgesproken geldt voor zakelijke facturen een betalingstermijn van veertien dagen na factuurdatum. Bij verzuim zijn wettelijke handelsrente en redelijke, wettelijk toegestane incassokosten verschuldigd. Onverwerkte en identificeerbare geleverde zaken blijven binnen de wettelijke grenzen ons eigendom totdat de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen zijn voldaan. Dit geeft geen recht om zonder toestemming een woning te betreden of door natrekking verkregen eigendom ongedaan te maken.

17. Productgroepen en geschiktheid

Deze voorwaarden gelden voor de daadwerkelijk aangeboden vloeren, ondervloeren, plinten, profielen, traprenovatiematerialen, wandafwerking en accessoires, waaronder lijm, kit, primer, egalisatie- en onderhoudsmiddelen. Niet iedere productgroep is steeds beschikbaar. De productomschrijving en het concrete aanbod bepalen wat wordt geleverd.

Geschiktheid voor een vochtige ruimte, vloerverwarming, een bepaalde ondergrond, gebruiksbelasting of akoestische eis volgt uit de productspecificatie en een uitdrukkelijk bevestigde toepassing. Een materiaalsoort of commerciële productnaam vormt op zichzelf geen toezegging dat het gehele systeem waterdicht, constructief geschikt of aan een VvE-eis voldoet. De klant geeft relevante toepassingsomstandigheden door; onze verantwoordelijkheid voor onjuist advies blijft bestaan.

Controleer bij samengestelde systemen de combinatie van vloer, ondervloer, lijm, primer, egalisatie, profiel en ondergrond. Volg de fabrikantinstructies voor droogtijd, restvocht, ventilatie, draagkracht, dilatatie, akoestiek en onderhoud. Gebruik een product niet buiten zijn bevestigde toepassing zonder overleg. Wij blijven verantwoordelijk voor combinaties en toepassingen die wij zelf hebben geadviseerd of gegarandeerd.

Bestel zo mogelijk de benodigde hoeveelheden tegelijk. Het reserveren van een batch garandeert geen toekomstige beschikbaarheid voor nabestellingen. Batchvariatie, natuurlijke werking of een schermkleurverschil wordt niet als algemene vrijstelling gebruikt voor levering die niet aan de overeenkomst voldoet.

18. Modelformulier voor herroeping

Aan VloerenPlinten.nl, Domineeslaan 81, 1161 BW Zwanenburg. Hierbij deel ik mee dat ik onze overeenkomst betreffende de volgende producten/dienst herroep: … Besteld op / ontvangen op: … Ordernummer indien bekend: … Naam: … Adres: … Datum: … Handtekening, alleen bij verzending op papier: …

Dit formulier is facultatief. Een andere ondubbelzinnige verklaring volstaat.