

Artikel 1 - Definities

1. Vloerenvriend, gevestigd te noordwolde, KvK-nummer 94757003.
2. Klant: degene met wie Vloerenvriend een overeenkomst is aangegaan.
3. Partijen: Vloerenvriend en Klant samen.
4. Consument: een Klant die tevens een individu is en die als privépersoon handelt.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of producten door of namens Vloerenvriend.
2. Vloerenvriend en de Klant kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als dat schriftelijk is afgesproken.
3. Vloerenvriend en de Klant sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant of van anderen uitdrukkelijk uit.

Artikel 3 - Aanbiedingen en offertes

1. Aanbiedingen en offertes van Vloerenvriend zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Een aanbod of offerte is maximaal 1 maand geldig, tenzij er een andere termijn in het aanbod of de offerte staat.
3. Aanvaardt de Klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn, dan vervalt het aanbod of de offerte.
4. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor nabestellingen, tenzij Vloerenvriend en de Klant dit schriftelijk afspreken.

Artikel 4 - Aanvaarding

1. Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding, mag Vloerenvriend de offerte of het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding intrekken, zonder dat de Klant hieraan enige rechten kan ontleen.
2. Mondelinge aanvaarding van de Klant verbindt Vloerenvriend slechts, nadat de Klant deze schriftelijk of elektronisch heeft bevestigd.

Artikel 5 - Prijzen

1. Vloerenvriend hanteert prijzen in euro's, inclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals administratie- of verzendkosten, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
2. Vloerenvriend mag de prijzen van zijn diensten en producten op zijn website en in andere uitingen altijd wijzigen.
3. Vloerenvriend en de Klant spreken voor een dienstverlening door Vloerenvriend een totaalbedrag als richtprijs af, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
4. Vloerenvriend mag tot 10% van de richtprijs afwijken.
5. Vloerenvriend moet de Klant op tijd laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is, wanneer de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen.
6. De Klant mag het deel van de opdracht dat boven de richtprijs (vermeerderd met 10%) uitkomt laten vervallen, wanneer de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen.
7. Vloerenvriend zal prijsaanpassingen meedelen aan de Klant voorafgaand aan de ingang ervan.
8. Een consument mag de overeenkomst met Vloerenvriend ongedaan maken wanneer hij het niet eens is met de prijsverhoging.

Artikel 6 - Betalingen en betalingstermijn

1. Vloerenvriend mag bij het aangaan van de overeenkomst een aanbetaling tot 50% van het afgesproken bedrag verlangen.
 2. De Klant moet een betaling achteraf binnen na levering hebben voldaan.
 3. De betalingstermijnen die Vloerenvriend hanteert, zijn fatale betalingstermijnen. Dat betekent dat indien de Klant het afgesproken bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft betaald, hij automatisch in verzuim en in gebreke is, zonder dat Vloerenvriend aan de Klant een aanmaning hoeft te sturen of in gebreke hoeft te stellen.
 4. Vloerenvriend mag een levering afhankelijk stellen van onmiddellijke betaling dan wel een zekerheidstelling eisen voor het totale bedrag van de diensten of producten.
-
1. De Klant rekent producten direct af.
 2. Vloerenvriend mag bij het aangaan van de overeenkomst voor een dienst een aanbetaling tot 50% van het afgesproken bedrag verlangen.
 3. De Klant moet declaraties binnen na factuurdatum aan Vloerenvriend betalen, tenzij anders is afgesproken of op de factuur een andere betaaltermijn staat.
 4. De genoemde betalingstermijnen zijn fatale betalingstermijnen. Wanneer de Klant het bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft betaald, is hij dus automatisch in verzuim en in gebreke, zonder dat Vloerenvriend de Klant een aanmaning hoeft te sturen of in gebreke hoeft te stellen.
 5. Vloerenvriend mag een levering afhankelijk stellen van onmiddellijke betaling of een zekerheidstelling eisen voor het totale bedrag van de dienst.

Artikel 7 - Recht van reclame

1. Wanneer de Klant in verzuim is, mag Vloerenvriend het recht van reclame invoeren ten aanzien van de onbetaalde aan de Klant geleverde producten.
2. Vloerenvriend maakt gebruik van zijn recht van reclame door een schriftelijke of elektronische mededeling aan de Klant.
3. Zodra de Klant op de hoogte is gesteld van het invoeren recht van reclame, moet de Klant de betreffende producten onmiddellijk retourneren aan Vloerenvriend, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
4. De Klant betaalt de kosten voor het terughalen of -brengen van de producten in lid 3.

Artikel 8 - Herroepingsrecht

1. Een consument mag een online aankoop binnen 14 dagen na aankoop zonder opgave van reden ongedaan maken. Dit herroepingsrecht geldt niet wanneer:
 - het product niet is gebruikt
 - het geen product is dat snel kan bederven, zoals voedsel of bloemen
 - het geen product is dat speciaal voor de consument op maat is gemaakt of aangepast
 - het geen product is dat niet kan worden teruggestuurd om hygiënische redenen, zoals ondergoed of badkleding
 - de verzegeling nog intact is, wanneer het gaat om gegevensdragers met digitale inhoud, zoals dvd's of cd's
 - het product of dienst geen logies, reis, restaurantbedrijf, vervoer, cateringopdracht of vorm van vrijetijdsbesteding betreft
 - het product geen los tijdschrift of losse krant is
 - het geen spoedreparatie betreft
 - het geen weddenschappen of loterijen betreft
 - de consument niet heeft afgezien van zijn herroepingsrecht

- het geen dienst betreft die met instemming van de consument volledig worden uitgevoerd binnen de bedenktijd en waarbij de consument uitdrukkelijk heeft verklaard van het herroepingsrecht af te zien

Verder zijn uitgezonderd:

- sociale dienstverlening en gezondheidszorg
- gokactiviteiten
- financiële diensten
- pakketreizen
- passagiersvervoersdiensten
- onroerende zaken
- overeenkomsten waarbij een notaris nodig is
- overeenkomsten voor een bedrag van minder dan € 50

2. De bedenktijd van 14 dagen in lid 1, begint:
 - op de dag nadat de consument het laatste product of onderdeel heeft ontvangen van 1 bestelling
 - zodra de consument een overeenkomst tot levering van een dienst heeft gesloten
 - zodra de consument bevestigd heeft dat hij digitale inhoud via internet gaat afnemen
3. De consument kan gebruikmaken van zijn bedenktijd door een mail met dat onderwerp te sturen naar administratie@vloerenvriend.nl, eventueel met behulp van het herroepingsformulier dat beschikbaar is op de website van Vloerenvriend, www.vloerenvriend.nl.
4. De consument moet het product binnen 14 dagen na het sturen van de mail in lid 3 terugsturen naar Vloerenvriend.
5. Stuurt de consument het product niet binnen 14 dagen na het kenbaar maken van zijn herroepingsrecht terug, dan vervalt zijn herroepingsrecht.

Artikel 9 - Vergoeding van bezorgkosten

1. Wanneer de consument op tijd zijn aankoop heeft herroepen en op tijd de volledige bestelling naar Vloerenvriend heeft geretourneerd, dan zal Vloerenvriend eventuele door de consument betaalde verzendkosten binnen 14 dagen na ontvangst van de tijdig volledig geretourneerde bestelling aan de consument terugbetalen.
2. De kosten voor bezorgen komen slechts voor rekening van Vloerenvriend voor zover de volledige bestelling wordt geretourneerd.

Artikel 10 - Vergoeding retourkosten

1. Indien de consument een beroep doet op zijn herroepingsrecht en de volledige bestelling op tijd retourneert, dan betaalt de consument de kosten daarvoor.

Artikel 11 - Retentierecht

1. Vloerenvriend kan gebruikmaken van zijn retentierecht en in dat geval producten van de Klant bij zich houden, totdat de Klant alle nog openstaande rekeningen van Vloerenvriend heeft betaald, tenzij de Klant voor die kosten voldoende zekerheid heeft gesteld.
2. Het retentierecht geldt ook op grond van eerdere overeenkomsten waardoor de Klant nog geld moet betalen aan Vloerenvriend.
3. Vloerenvriend is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de Klant lijdt vanwege het gebruik van zijn retentierecht.

Artikel 12 - Eigendomsvoorbehoud

1. Vloerenvriend blijft eigenaar van alle geleverde producten totdat de Klant alle openstaande facturen van Vloerenvriend met betrekking tot een onderliggende overeenkomst heeft betaald, inclusief vorderingen vanwege het tekortschieten in de nakoming.

2. Tot die tijd in lid 1 kan Vloerenvriend gebruikmaken van zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen.
3. Voordat het eigendom is overgegaan op de Klant, mag de Klant de producten niet verpanden, verkopen, vervreemden of op een andere manier bezwaren.
4. Wanneer Vloerenvriend gebruik maakt van zijn eigendomsvoorbehoud, dan wordt daarmee de overeenkomst ongedaan gemaakt en mag Vloerenvriend van de Klant schadevergoeding, gederfde winst en rente eisen.

Artikel 13 - Levering

1. Levering vindt plaats zolang de voorraad strekt.
2. Levering vindt plaats bij Vloerenvriend, tenzij anders wordt afgesproken.
3. Levering van online bestelde producten vindt plaats op het door de Klant aangegeven adres.
4. Wanneer de Klant de afgesproken bedragen niet of niet op tijd betaalt, mag Vloerenvriend zijn verplichtingen opschorten totdat de Klant betaalt.
5. Bij te late betaling is er sprake van schuldeisersverzuim, waardoor de Klant een verlate levering niet aan Vloerenvriend kan tegenwerpen.

Artikel 14 - Levertijd

1. De levertijden van Vloerenvriend zijn indicatief. Indien later wordt geleverd, kan de Klant hieraan geen rechten ontlenen, tenzij schriftelijk anders wordt afgesproken.
2. De levertijd gaat in wanneer de door de Klant voor akkoord getekende offerte aan Vloerenvriend door Vloerenvriend schriftelijk of elektronisch is bevestigd aan de Klant.
3. De Klant krijgt geen schadevergoeding en mag de overeenkomst niet ongedaan maken wanneer Vloerenvriend later levert dan is afgesproken. De Klant mag de overeenkomst wel ongedaan maken wanneer dat schriftelijk is afgesproken of wanneer Vloerenvriend niet binnen 14 dagen kan leveren, na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand of de Klant en Vloerenvriend iets anders hebben afgesproken.

Artikel 15 - Feitelijke levering

1. De Klant moet ervoor zorgen dat de feitelijke levering van zijn bestelde producten op tijd kan plaatsvinden.

Artikel 16 - Transportkosten

1. De Klant betaalt de kosten voor transport, tenzij de Klant en Vloerenvriend schriftelijk iets anders hebben afgesproken.

Artikel 17 - Verpakking en verzending

1. Wanneer de verpakking van een geleverd product geopend of beschadigd is, dan moet de Klant hiervan door de vervoerder een aantekening op laten maken voordat hij het product in ontvangst neemt. Doet de Klant dit niet, dan kan hij Vloerenvriend niet aansprakelijk stellen voor eventuele schade.
2. Wanneer de Klant zelf het transport van een product regelt, moet hij eventuele zichtbare beschadigingen aan producten of de verpakking voorafgaand aan het vervoer melden aan Vloerenvriend. Doet de Klant dit niet, dan kan hij Vloerenvriend niet aansprakelijk stellen voor eventuele schade.

Artikel 18 - Verzekering

1. De Klant moet de volgende zaken voldoende verzekeren en verzekerd houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade, en diefstal:
 - geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst
 - zaken van Vloerenvriend die bij de Klant aanwezig zijn
 - zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd

2. De Klant geeft op eerste verzoek van Vloerenvriend de polis van deze verzekeringen ter inzage.
3. De Klant moet op eigen kosten een CAR-verzekering afsluiten, tenzij anders is afgesproken.
4. De Klant kan geen aanspraak maken op vergoeding van schade die anders door deze verzekering zou worden gedekt, tenzij anders is afgesproken.

Artikel 19 - Bewaring

1. Wanneer de Klant bestelde producten pas later afneemt dan de afgesproken leveringsdatum, is het risico van een eventueel kwaliteitsverlies geheel voor de Klant.
2. Eventuele extra kosten als gevolg van voortijdige dan wel verlate afname van producten komen geheel voor rekening van de Klant.

Artikel 20 - Montage en of installatie

1. Hoewel Vloerenvriend zich inspant alle montage- en/of installatiewerkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren, draagt hij hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid behalve in het geval van opzet of grove schuld.

Artikel 21 - Intrekking opdracht

1. Het staat opdrachtgever vrij om de opdracht aan dienstverlener op elk gewenst moment te beëindigen.
2. Wanneer opdrachtgever de opdracht intrekt, is opdrachtgever verplicht het verschuldigde loon en de gemaakte onkosten van dienstverlener te betalen.

Artikel 22 - Klachtplicht

1. Opdrachtgever is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden direct schriftelijk te melden aan dienstverlener. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren.
2. Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

Artikel 23 - Garantie

1. Wanneer de Klant en Vloerenvriend een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor Vloerenvriend enkel een inspanningsverplichting en dus geen resultaatsverplichting.
2. De garantie op producten geldt alleen voor defecten die zijn veroorzaakt door een ondeugdelijke fabricage of constructie of ondeugdelijk materiaal.
3. De garantie geldt niet:
 - in het geval van normale slijtage
 - voor schade ontstaan door ongevallen
 - voor schade ontstaan door aangebrachte wijzigingen aan het product
 - voor schade door nalatigheid of ondeskundig gebruik door de Klant
 - wanneer de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld
4. Het risico van verlies, beschadiging of diefstal van de producten die Vloerenvriend levert, gaat over op de Klant zodra deze juridisch of feitelijk worden geleverd, althans in de macht van de Klant komen of van een derde die het product voor de Klant in ontvangst neemt.

Artikel 24 - Uitvoering van de overeenkomst

1. Vloerenvriend voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uit.
2. Vloerenvriend mag de afgesproken dienstverlening in zijn geheel of deels laten uitvoeren door anderen.

3. De uitvoering van de overeenkomst gebeurt in overleg en na een schriftelijk akkoord en betaling van een eventueel voorschot door de Klant.
4. De Klant moet ervoor zorgen dat Vloerenvriend op tijd kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.
5. Zorgt de Klant er niet voor dat Vloerenvriend tijdig kan beginnen, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de Klant.

Artikel 25 - Informatieverstrekking door de Klant

1. De Klant stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan Vloerenvriend.
2. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
3. Wanneer en voor zover de Klant dit verzoekt, retourneert Vloerenvriend de betreffende bescheiden.
4. Stelt de Klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Vloerenvriend redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de Klant.

Artikel 26 - Vrijwaring

1. De Klant vrijwaart Vloerenvriend tegen alle aanspraken van anderen die verband houden met de door Vloerenvriend geleverde producten en/of diensten.

Artikel 27 - Klachten

1. De Klant moet een door Vloerenvriend geleverd product of verleende dienst zo snel mogelijk onderzoeken op eventuele tekortkomingen.
2. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan dat wat de Klant redelijkerwijs mocht verwachten, dan moet de Klant Vloerenvriend daarvan op de hoogte te stellen binnen 1 maand na het vaststellen van de tekortkoming.
3. Een consument moet uiterlijk binnen 2 maanden na het vaststellen van de tekortkoming Vloerenvriend hiervan op de hoogte stellen.
4. De Klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekort-koming, zodat Vloerenvriend hierop gepast kan reageren.
5. De Klant moet aantonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen de Klant en Vloerenvriend.
6. Wanneer een klacht gaat over lopende werkzaamheden, dan kan de Klant niet eisen dat Vloerenvriend andere werkzaamheden gaat verrichten dan is afgesproken.

Artikel 28 - Ingebrekestelling

1. De Klant moet een eventuele ingebrekestelling schriftelijk kenbaar maken aan Vloerenvriend.
2. De Klant is ervoor verantwoordelijk dat zijn ingebrekestelling Vloerenvriend ook daadwerkelijk op tijd bereikt.

Artikel 29 - Aansprakelijkheid Klant

1. Wanneer Vloerenvriend een overeenkomst aangaat met meerdere Klanten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de afspraken in die overeenkomst.

Artikel 30 - Aansprakelijkheid

1. Vloerenvriend is alleen aansprakelijk voor schade die de Klant lijdt wanneer die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.

2. Wanneer Vloerenvriend aansprakelijk is voor schade, dan geldt dat alleen voor directe schade die verband houdt met de uitvoering van een onderliggende overeenkomst.
3. Vloerenvriend is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of schade aan derden.
4. Wanneer Vloerenvriend aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Is er geen verzekering gesloten of wordt geen schadebedrag uitgekeerd, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en kunnen niet leiden tot enige vergoeding, ontbinding of opschorting.

Artikel 31 - Vervaltermijn

1. Elk recht van de Klant op schadevergoeding van Vloerenvriend vervalt 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 BW.

Artikel 32 - Ontbinding

1. De Klant mag de overeenkomst ongedaan maken wanneer Vloerenvriend toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming de ontbinding niet rechtvaardigt vanwege haar bijzondere aard of geringe betekenis.
2. Is de nakoming van de verplichtingen door Vloerenvriend nog mogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat Vloerenvriend in verzuim is.
3. Vloerenvriend mag de overeenkomst met de Klant ongedaan maken, wanneer de Klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel wanneer Vloerenvriend kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om aan te nemen dat de Klant zijn verplichtingen niet zal nakomen.

Artikel 33 - Overmacht

1. In aanvulling op artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van Vloerenvriend door de Klant niet aan Vloerenvriend kan worden toegerekend wanneer er sprake is van overmacht.
2. Onder de overmachtsituatie in lid 1 valt onder meer ook:
 - een noodtoestand zoals een burgeroorlog of natuurramp
 - wanprestatie of overmacht van toeleveranciers, bezorgers of anderen
 - stroom-, elektriciteits- internet-, computer- of telecomstoringen
 - computer-virussen
 - stakingen
 - overheidsmaatregelen
 - vervoersproblemen
 - slechte weersomstandigheden
 - werkonderbrekingen
3. Wanneer zich een overmachtsituatie voordoet waardoor Vloerenvriend 1 of meer verplichtingen naar de Klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat Vloerenvriend kan nakomen.
4. Vanaf het moment dat een overmachtsituatie ten minste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen zowel de Klant als Vloerenvriend de overeenkomst schriftelijk in zijn geheel of deels ongedaan maken.
5. Vloerenvriend hoeft in een overmachtsituatie geen vergoeding aan de Klant te betalen, ook niet wanneer Vloerenvriend hiervan voordeel heeft.

Artikel 34 - Wijziging overeenkomst

1. Wanneer het voor de uitvoering ervan nodig is om een gesloten overeenkomst te wijzigen, kunnen de Klant en Vloerenvriend de overeenkomst aanpassen.

Artikel 35 - Wijziging algemene voorwaarden

1. Vloerenvriend mag deze algemene voorwaarden wijzigen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang mag Vloerenvriend altijd doorvoeren.
3. Ingrijpende wijzigingen zal Vloerenvriend zoveel mogelijk vooraf met de Klant bespreken.
4. Een consument mag bij een ingrijpende wijziging van de algemene voorwaarden de onderliggende overeenkomst opzeggen.

Artikel 36 - Overgang van rechten

1. De Klant kan geen rechten uit een overeenkomst met Vloerenvriend aan anderen overdragen zonder schriftelijke toestemming van Vloerenvriend.
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals in artikel 3:83 lid 2 BW.

Artikel 37 - Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid

1. Wanneer 1 of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan heeft dit geen invloed op de overige bepalingen van deze voorwaarden.
2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat Vloerenvriend bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

Artikel 38 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Vloerenvriend is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen de Klant en Vloerenvriend, tenzij de wet iets anders bepaalt.

Opgesteld op 19-01-2025.