

# Algemene Voorwaarden

## JouwGlas.nl B.V.

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de gebruiker

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - De prijs

Artikel 7 - Eigendomsvoorbehoud en eigendomsovergang

Artikel 8 - In bewaring of ter be- of verwerking gegeven zaken

Artikel 9 - Afmetingen, gewichten en maten

Artikel 10 - Conformiteit en garantie

Artikel 11 - Levering en uitvoering

Artikel 12 - Emballage

Artikel 13 - Betaling

Artikel 14 - Klachten

Artikel 15 - Overmacht

Artikel 16 - Opzegging

Artikel 17 - Schade en aansprakelijkheid

Artikel 18 - Verjaring

Artikel 19 - Geschillen

Artikel 20 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

---

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Gebruiker:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aanbiedt;
2. **Wederpartij:** de natuurlijke en/of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die deze algemene voorwaarden op enigerlei wijze heeft aanvaard, of waarvan verondersteld kan worden deze te hebben aanvaard.
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 wederpartij of gebruiker 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. **Serviceverzoek formulier:** het modelformulier voor terugzending en klachten, die de gebruiker ter beschikking stelt die een wederpartij kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn klachtplicht of een verkeerd geleverd product wil terugzenden;
7. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de gebruiker 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;
8. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat de wederpartij en gebruiker gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
9. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige algemene voorwaarden van de gebruiker.

## **Artikel 2 - Identiteit van de gebruiker**

JouwGlas.nl BV handelend onder de naam JouwGlas.nl B.V.

Adres: Hasselterdijk 20-E

Telefoonnummer: 038 303 1009

E-mailadres: info@jouwglas.nl

KvK-nummer: 80952585

Btw-identificatienummer: 8618.65.248.B.01

## **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de gebruiker en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen gebruiker en de wederpartij.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen slechts schriftelijk overeengekomen worden en gelden pas na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging daarvan door gebruiker aan wederpartij.
3. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de wederpartij beschikbaar gesteld en met de totstandkoming van de overeenkomst heeft de wederpartij een exemplaar van deze algemene voorwaarden ontvangen en wordt hij geacht daarmee bekend te zijn. Indien het beschikbaar stellen van deze algemene voorwaarden redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de gebruiker zijn in te zien en zij op verzoek van de wederpartij zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
4. 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 wederpartij ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de wederpartij 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 wederpartij langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
5. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, dan worden deze onderdeel van de overeenkomst.
6. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

7. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
8. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Alle aanbiedingen van gebruiker zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. De gebruiker is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen. Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door de wederpartij bij de eventuele aanvraag verstrekte gegevens, tekeningen, etc. van de juistheden waarvan gebruiker mag uitgaan. Indien geen termijn is aangegeven, zijn door gebruiker gedane aanbiedingen 14 dagen geldig.
3. 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 wederpartij mogelijk te maken. Als de gebruiker 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 gebruiker niet, ook als het kennelijke vergissingen of fouten betreft in essentialia van de overeenkomst.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Gebruiker kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de wederpartij duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
  - de prijs, tenzij anders vermeld, in Euro's en inclusief belastingen;
  - de eventuele kosten van verzending;
  - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
  - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de gebruiker de prijs garandeert;
  - 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;
  - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de wederpartij te raadplegen is;
  - de manier waarop de wederpartij, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
  - 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 wederpartij van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de wederpartij het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de gebruiker onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de

ontvangst van deze aanvaarding niet door de gebruiker is bevestigd, kan de wederpartij de aanvaarding intrekken.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de gebruiker passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de wederpartij elektronisch kan betalen, zal de gebruiker daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De gebruiker kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de wederpartij aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de gebruiker 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 gebruiker zal bij het product of dienst aan de wederpartij de volgende informatie meesturen:
  - a. het adres van de vestiging van de gebruiker waar de wederpartij met klachten terecht kan;
  - b. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - c. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de gebruiker deze gegevens al aan de wederpartij 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.
7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

#### **Artikel 6 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur, de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van jaarlijkse indexering vanwege prijsinflatie, veranderingen in btw-tarieven, invoerrechten, heffingen, of andere lasten die van overheidswege na de aanbieding of de totstandkoming van de overeenkomst zijn ingevoerd of verhoogd. De gebruiker is bevoegd prijsverhogingen door te voeren na totstandkoming van de overeenkomst, onder ter kennisgeving van de wederpartij daarvan.
2. In afwijking van het vorige lid kan de gebruiker producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de gebruiker 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 in ieder geval toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn in ieder geval toegestaan indien de gebruiker dit bedongen heeft.
5. De genoemde prijzen zijn, tenzij anders vermeld, in Euro's en exclusief belastingen.
6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de gebruiker niet verplicht het product voor de foutieve prijs te leveren.

#### **Artikel 7 - Eigendomsvoorbehoud en eigendomsovergang**

1. De gebruiker heeft, indien goede grond bestaat om te vrezen dat de wederpartij zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet zal nakomen, het recht te verlangen dat deze op eerste verzoek van de gebruiker terstond genoegzame en in de door de gebruiker gewenste vorm

zekerheid stelt voor de nakoming van zijn verplichtingen, in het bijzonder de betaling van de overeengekomen prijs. Niet-voldoening aan een daartoe strekkende schriftelijke aanmaning geeft de gebruiker het recht hetzij de nakoming van diens verplichtingen op te schorten, hetzij de overeenkomst te ontbinden, onverminderd diens recht op schadevergoeding.

2. Alle door de gebruiker aan de wederpartij geleverde en nog te leveren zaken blijven uitsluitend eigendom van de gebruiker, totdat alle vorderingen die de gebruiker op de wederpartij heeft of zal verkrijgen en welke betrekking hebben op de zaken als genoemd in artikel 3:92 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, volledig zijn betaald.
3. Indien de wederpartij in verzuim is ten aanzien van enige op hem rustende verplichting is de gebruiker gerechtigd de hem toebehorende zaken op kosten van de wederpartij zelf terug te halen van de plaats waar zij zich bevinden. Alle kosten en schaden, vallende op of veroorzaakt door de zaken gedurende de periode dat zij zich onder de wederpartij bevonden, komen voor diens rekening en risico. De wederpartij is verplicht medewerking te verlenen aan de gebruiker, indien zij van haar terughaalbevoegdheid gebruik wenst te maken, op straffe van een boete van 10% van het factuurbedrag, onverminderd het recht op schadevergoeding van gebruiker – waarmee wordt afgeweken van de wettelijke regeling in art. 6:94 lid 2 BW.
4. Indien en zolang de gebruiker nog eigenaar is van de aan de wederpartij geleverde/ nog te leveren zaken, zal de wederpartij de gebruiker onmiddellijk op de hoogte stellen wanneer genoemde zaken in beslag (dreigen te) worden genomen of anderszins door derden aanspraak wordt gemaakt op (enig onderdeel van) genoemde zaken. Bovendien zal de wederpartij de gebruiker op diens eerste verzoek mededelen waar genoemde zaken zich bevinden.
5. De wederpartij staat ervoor in dat een beslag op genoemde zaken zo spoedig mogelijk wordt opgeheven. Bij (dreigend) beslag, (voorlopige) surséance van betaling of faillissement aan de kant van de wederpartij, zal de wederpartij de met beslag dreigende derde, de beslagleggende deurwaarder, de bewindvoerder of de curator onmiddellijk wijzen op de (eigendoms)rechten van de gebruiker.

#### **Artikel 8 - In bewaring of ter be- of verwerking gegeven zaken**

1. Het risico van schade of breuk ten tijde of ten gevolge van transport, tijdelijke opslag en/of bewaring of van de bewerking van de aan de fabrikanten of gebruiker ter be- of verwerking of ter bewaring gegeven zaken of van zaken, waaraan of waarmee waar dan ook een opdracht wordt uitgevoerd, is voor rekening van de wederpartij als dit op initiatief en/of in opdracht van de wederpartij plaatsvindt.

#### **Artikel 9 - Afmetingen, gewichten en maten**

1. Ten aanzien van afmetingen en gewichten van alle zaken behoudt gebruiker zich de toleranties voor conform de toepasselijke NEN-normen.
2. Alle maten, waaronder lengte en breedte worden berekend in millimeters.
3. Voor andere dan rechthoekige vormen wordt de oppervlakte berekend naar de rechthoek, waar de mal in past, met inbegrip van de daarop van toepassing zijnde toeslagen voor afwijkende maten en modellen.
4. De kosten voor het opnemen van maten, zo mede het vervaardigen van mallen, het plaatsen of bevestigen van glas en alle andere extra verrichtingen zijn voor rekening van de wederpartij.

#### **Artikel 10 - Conformiteit en Garantie**

##### **A. Conformiteit**

1. De gebruiker 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 uitdrukkelijk overeengekomen staat de gebruiker er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de gebruiker of fabrikant verstrekte garantie heeft tot gevolg dat het recht op ontbinding van de overeenkomst is uitgesloten en het recht op schadevergoeding wordt beperkt tot het in deze algemene voorwaarden bepaalde. In het geval dat de gebruiker niet voldoet aan de garantieverplichtingen is zij een boete verschuldigd tot maximaal €500,- met in achtneming van art. € 94 lid 2 BW, zodat deze in de plaats komt van schadevergoeding. In het geval betaling van schadevergoeding leidt tot betaling van een bedrag dat minder is dan €500,-, dan kan de gebruiker ervoor kiezen om in afwijking van het bovenstaande schadevergoeding te betalen.
3. Eventuele gebreken aan producten dienen direct bij levering aan de gebruiker schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. Eventueel verkeerd geleverde producten (welke uitsluitend betreffen geleverde producten die niet conform de gedane bestelling zijn geleverd) dienen binnen 14 dagen na levering aan de gebruiker gemeld te worden door het formulier 'Serviceverzoek' in te dienen. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend. Waarbij de verzendkosten en het risico voor retournering voor de wederpartij zijn.
5. De (bovenwettelijke) garantie geldt uitsluitend voor door gebruiker geleverd glas.
6. De garantietermijn van de gebruiker komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De gebruiker is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de wederpartij, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
7. De garantie geldt niet indien:
  - De wederpartij de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de gebruiker en/of op de verpakking behandeld zijn;
  - De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.
  - als niet aan al de verplichtingen van de wederpartij, zowel financieel als anderszins, uit de met betrekking tot de levering van de gesloten overeenkomst voorvloeiend is voldaan.
  - In het geval de wederpartij binnen 14 dagen nadat hij bekend is geworden met het gebruik, althans redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het gebrek geen gebruik maakt van de klachtplicht.
7. Op alle overeenkomsten met gebruiker zijn de algemene garantiebepalingen van kracht.

#### B. Garantiebepalingen

8. Door de fabrikant wordt met inachtneming van de hiernavolgende bepalingen gegarandeerd dat gedurende 10 jaar, gerekend vanaf de productiedatum van de isolerende dubbelglaseenheid (of, indien dit niet meer dan 30 dagen later is, vanaf de factuurdatum), geen vermindering van doorzicht, danwel een onafwisbaar grauwwaas zal optreden door condensatie, aanslag op of aantasting van de glasplaten aan de spouwzijden in verband met een gebrek aan de isolerende dubbelglaseenheid.
9. De onder een genoemde garantie wordt uitsluitend gegeven onder de voorwaarden, dat de plaatsing van het isolatieglas in Nederland voldoet aan:
  - a. de eisen gesteld in de Nederlandse Norm NEN 3576 en de richtlijnen uit de NPR 3577; of
  - b. andere dan de onder a. genoemde plaatsingsvoorschriften mits door de gebruiker schriftelijk uitdrukkelijk geaccepteerd en naar inhoud en strekking gelijkwaardig, dan wel kwalitatief beter

dan onder a. genoemde plaatsingsvoorschriften. De wederpartij wordt geacht op de hoogte te zijn van alle plaatsings- en onderhoudsvoorschriften alsmede zijn eventuele afnemer(s) van de inhoud daarvan op de hoogte te hebben gebracht. Het is in het voorkomende geval aan de wederpartij om aan te tonen dat de plaatsings- en onderhoudsvoorschriften steeds zorgvuldig in acht zijn genomen.

10. Van de garantie is met inachtneming van het voorgaande tevens uitgesloten alle schade aan de eenheid, die het gevolg is van:
  - a. breuk van een van de glasbladen;
  - b. bouwtechnische oorzaken, zoals verzakking van het gebouw als gevolg waarvan zich spanning op het glas voordoet;
  - c. vervorming en/of verandering van de omringende constructie door welke oorzaak dan ook (het uitnemen en herplaatsen van de glaseenheid daaronder begrepen);
  - d. mechanische oorzaken, zoals geweld van buitenaf, afslijpen of bijwerken van de eenheid daaronder begrepen;
  - e. het aanbrengen van veranderingen in de structuur van de isolerende dubbelglaseenheid (bep plakken met folie of aanbrengen van schilderwerk op het glas daaronder begrepen);
  - f. onvoldoende onderhoud aan de omringende constructie en/of aan de sponningafdichting; ten behoeve van het onderhoud is de OAD-2011 (Onderhoud Afdichting Dubbelglas) van toepassing, alsmede de NPR 3577;
  - g. het blootgesteld worden aan extreme chemische invloeden, die de randafdichting van de eenheid kunnen aantasten;
  - h. thermische oorzaken d.w.z. breuk als gevolg van de spanning, dat ontstaan is door plaatselijke, gedeelte verwarming van de eenheid, waardoor grote temperatuurverschillen ontstaan;
  - i. de tussen glasbladen aangebrachte vreemde spouweenheden; zoals glas-in-lood, kruisroeden e.d.
11. Geen garantie wordt verleend voor:
  - a. eenheden met één of meer bladen figuur- en of draadglas;
  - b. eenheden, bestemd voor niet-verticale plaatsing;
  - c. eenheden, bestemd voor industrieel gebruik, inclusief zwembaden, tenzij met de fabrikant schriftelijk anders is overeengekomen;
  - d. onvolkomenheden/afwijkingen in de isolerende dubbelglaseenheid, dan wel in de samenstellende delen daarvan, die vallen binnen de tolerantiegrenzen, genoemd in de Nederlandse normen NEN 3567 en NEN 3264;
  - e. vertekeningen, zowel bij doorzicht als reflectie, als gevolg van eigenschappen, inherent aan glassoorten en/of combinatie, hieronder begrepen vertekeningen als gevolg van toleranties, barometrische drukverschillen, temperatuurverschillen en geografische hoogteverschillen;
  - f. zichtbaar zijn van kleurbanden en/of kleurpatronen als gevolg van interferentie.
12. Het is in een voorkomend geval steeds aan de wederpartij om aannemelijk te maken dat geen van de uitsluitingsgronden in lid 10 en 11 aanwezig is.
13. In tegenstelling tot het onder 1 vermelde bedraagt de garantietermijn voor eenheden, bestemd voor rollend materieel, drie jaar.
14. In tegenstelling tot de onder 1 vermelde garantietermijn gelden voor enkele productgroepen afwijkende garantiebepalingen. Indien dit van kracht is staat dit expliciet aangegeven bij de betreffende productgroep in de informatietab op [JouwGlas.nl](http://JouwGlas.nl).
15. De garantie houdt in dat, in het geval er binnen de garantietermijn vermindering van doorzicht optreedt, zonder dat één de bovenstaande beperkende op uitsluitende voorwaarden van toepassing is, zo spoedig mogelijk tot levering van een identieke vervangende isolerende dubbelglaseenheid wordt overgegaan, alsmede tot vergoeding van de plaatsingskosten tot een maximum van € 13,61 per m<sup>2</sup> opnieuw geleverd isolatieglas; Voor de vervangen eenheid geldt

bovengenoemde garantie gedurende de resterende periode, zoals die gold voor de oorspronkelijk geleverde eenheid. Gevolgschade, d.w.z. alle schade, die niet rechtstreeks op het geleverde/geplaatste glas betrekking heeft, valt buiten de garantie en komt niet voor vergoeding in aanmerking.

16. Geen garantie wordt verleend indien en zolang niet volledig voldoening van de facturen van de fabrikant en/of gebruiker heeft plaats gevonden.
17. De garantieclaim moet te allen tijde worden ingediend via de wederpartij, dat wil zeggen, de glasleverancier die het glas gekocht heeft bij gebruiker en wiens naam en adres op het garantiebewijs vermeld staat. In geval van een servicemelding zal ALTIJD de volledig betaalde factuur opgestuurd moeten worden naar de gebruiker, daar anders het recht op garantie bij voorbaat is uitgesloten.

### **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

1. De gebruiker 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 wederpartij aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, waarbij gebruiker het recht voorbehoud om een langere leveringstermijn te hanteren. In dat geval zal de wederpartij daarover door de gebruiker worden geïnformeerd. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de wederpartij hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De gebruiker en wederpartij zullen in dat geval overleggen of er alternatieve mogelijkheden zijn die een passende oplossing aan de wederpartij bieden.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de wederpartij geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de wederpartij geen recht op schadevergoeding of ontbinding, tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken. Ontbinding is slechts mogelijk als de gebruiker schriftelijk heeft meegedeeld dat nakoming van de verbintenis door de gebruiker blijvend onmogelijk is, althans als de wederpartij dat redelijkerwijs uit de mededeling heeft kunnen afleiden.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de gebruiker zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Eventuele meerkosten is de gebruiker gerechtigd om door te rekenen aan de wederpartij. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de gebruiker.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten ligt bij de wederpartij vanaf het moment van verzending vanaf de fabriek (zijnde de plaats waarvandaan het product wordt getransporteerd) of vanaf de gebruiker, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 12 - Emballage**

1. Bij levering van glas kan de gebruiker emballage ter beschikking stellen aan de wederpartij. De gebruiker kan hiervoor een vergoeding in rekening brengen. Vanaf het moment van aflevering van het glas, tot en met de dag waarop de gebruiker de emballage weer ophaalt, komt de emballage voor risico van de wederpartij en is deze verplicht zich als goed huurder c.q. lener c.q. houder gvan de emballage te gedragen.
2. De wederpartij is verplicht de emballage in dezelfde staat en hoeveelheid weer ter beschikking van de gebruiker te stellen, op de dag dat de gebruiker de emballage weer ophaalt. Afwijkingen,



gebreken of schade aan de emballage komen in beginsel voor rekening van de wederpartij en zullen aan de wederpartij worden gefactureerd, tenzij de wederpartij kan aantonen dat de afwijkingen, gebreken of schade aan de emballage reeds bij ontvangst ervan aanwezig waren.

3. De wederpartij dient de gebruiker via het formulier 'bok leegmelden' te berichten zodra de emballage door de gebruiker opgehaald kan worden.
4. Het bokkenreglement zoals onder deze algemene voorwaarden omschreven is van toepassing op alle overeenkomsten en door aanvaarding van deze algemene voorwaarden gaat de wederpartij tevens akkoord met het bokkenreglement. De wederpartij heeft zodoende bij aanvaarding van de algemene voorwaarden tevens op rechtsgeldige wijze inzage verkregen in het bokkenreglement en wordt daarmee geacht bekend te zijn.

### **Artikel 13 - Betaling**

1. Gebruiker heeft het recht de productie of levering van de door wederpartij of bestelde goederen niet eerder te laten aanvangen dan het moment waarop de door gebruiker aan wederpartij of toegezonden facturen zijn voldaan.
2. Voor zover niet anders is overeengekomen, is de wederpartij verplicht de facturen van de gebruiker te betalen binnen 14 dagen na factuurdatum zonder aftrek van enige korting. De betaling dient te geschieden zonder verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook en zonder dat de wederpartij haar betalingsverplichting door beslag onder zichzelf of anderszins mag blokkeren. De gebruiker is evenwel te allen tijde en zonder opgave van redenen gerechtigd contante betaling vóór of bij de aflevering van de zaken te verlangen.
3. Een betaling geldt als ontvangen, zodra het bedrag is bijgeschreven op de bankrekeningen van de gebruiker.
4. Bij overschrijding van de op de factuur vermelde betalingstermijn is de wederpartij van rechtswege, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist, in verzuim. In dat geval is de wederpartij vanaf die dag tot aan de dag der algehele voldoening over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd, waarbij een gedeelte van een maand voor een gehele wordt gerekend.
5. Iedere betaling strekt eerst in mindering van de kosten, vervolgens van de verschenen rente en tenslotte in mindering van de oudste facturen en de lopende rente, ook indien de wederpartij een andere volgorde voor toerekening aanwijst.
6. In geval van niet-tijdige betaling van een factuur worden alle betalingsverplichtingen van de wederpartij, ongeacht of de gebruiker ter zake reeds heeft gefactureerd, terstond opeisbaar.
7. De gebruiker heeft eveneens het recht de overeengekomen betaling onmiddellijk en in zijn geheel op te eisen, dan wel de overeenkomst te ontbinden in geval van het faillissement van de wederpartij dan wel diens surséance van betaling, beslag op een belangrijk deel van diens bedrijfseigendommen, beslag op goederen bestemd voor de uitvoering van de overeenkomst of stillegging of liquidatie van diens onderneming.
8. In geval van verzuim van de wederpartij, is de wederpartij gehouden alle buitengerechtelijke incassokosten te voldoen, welke worden gesteld op 15% van het totaal verschuldigde bedrag met een minimum van € 250,- vermeerderd tot de werkelijke gemaakte kosten tot verhaal van de vordering van gebruiker in rechte.
9. Indien de gebruiker het faillissement van de wederpartij aanvraagt, is deze buiten de overeengekomen prijs, de verschuldigde rente en buitengerechtelijke incassokosten eveneens de kosten van faillissementsaanvraag verschuldigd naar het tarief, dat geldend is in het arrondissement, waar de faillissementsaanvraag dient.
10. Indien de gebruiker, nadat de wederpartij in verzuim is, betalingsherinneringen verstuurt of andere verzoeken tot betaling aan de wederpartij richt doet dit niet af aan het in dit artikel bepaalde hiervoor bepaalde.

## **Artikel 14 - Klachten**

### **A. Algemeen**

1. Tenzij bij bestelling door de wederpartij bijzondere kwaliteitseisen zijn gesteld, die door de gebruiker schriftelijk zijn bevestigd, wordt gewone handelskwaliteit volgende de toepasselijke NEN-normen geleverd.
2. De gebruiker heeft het recht om zaken te leveren die in geringe mate in kleur en/of dessin afwijken van het model, monster of voorbeeld.
3. Wederpartij heeft de verplichting bij aflevering van producten en/of diensten de zaken onverwijld te onderzoeken of deze aan de overeenkomst beantwoorden.

### **B. Klachten met betrekking tot de kwaliteit**

1. Klachten over de kwaliteit dienen aan gebruiker schriftelijk en gemotiveerd, binnen uiterlijk 24 uur na aflevering via het formulier Serviceverzoek, te worden medegedeeld. Na het verstrijken van deze 24 uur termijn wordt gebruiker geacht haar verplichtingen correct te zijn nagekomen, en wordt aangenomen dat de wederpartij de zaken in goede orde heeft ontvangen, behoudens tegenbewijs door wederpartij.
2. Indien een tijdig ingediende klacht juist blijkt te zijn is de gebruiker slechts gehouden de oorspronkelijk geleverde zaken te vervangen door zaken van de overeengekomen kwaliteit. De gebruiker heeft – naar eigen keuze – tevens het recht om de zaak te herstellen, dan wel over te gaan tot creditering van de betreffende factuur. De wederpartij zal derhalve geen recht op ontbinding van de overeenkomst kunnen doen gelden. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid van de gebruiker is uitgesloten.
3. De gebruiker is niet aansprakelijk voor technische onvermijdelijke afwijkingen van kleuren, kwaliteit, dessin en afmetingen.

### **C. Overige klachten**

1. Klachten van de wederpartij over de wijze van nakoming door de gebruiker van de overeenkomst, en niet betrekking hebbend op de kwaliteit van het geleverde, moeten zo tijdig en op zodanige wijze ter kennis van de gebruiker worden gebracht, dat deze zich omtrent de juistheid van de klacht kan vergewissen, bij gebreke waarvan de wederpartij ter zake geen enkel recht tegen de gebruiker zal kunnen doen gelden.
2. Gebreken die direct bij aflevering geconstateerd kunnen worden (waaronder gebreken met betrekking tot hoeveelheden, afmetingen, beschadigingen en kleur), dienen door de wederpartij direct te worden vermeld op het document dat bij aflevering wordt ondertekend (bijvoorbeeld een vrachtbrief). Indien een dergelijk gebrek niet op het eerder genoemde document is vermeld, kan de wederpartij geen rechten ontlenen aan de in dit artikel bedoelde gebreken en is de gebruiker op geen enkele manier aansprakelijk voor dit gebrek en de schade die daaruit voortvloeit, als ook kan de wederpartij geen nakoming vorderen van de gebruiker.
3. Indien een tijdig ingediende klacht juist blijkt te zijn heeft de gebruiker het recht alsnog zijn verplichtingen na te komen, zonder dat de wederpartij verder te dier zake iets van de gebruiker kan vorderen, zulks met uitsluiting van het geval waarin nakoming niet meer mogelijk mocht zijn.

### **D. Klachtenregeling**

1. Bij de gebruiker 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 gebruiker binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de wederpartij een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

2. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
3. Bij klachten dient een wederpartij zich allereerst te wenden tot de gebruiker. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden, is de rechtbank van het arrondissement waarin de hoofdverblijfplaats van de gebruiker is gevestigd exclusief bevoegd om kennis te nemen van dit geschil.
4. Een klacht schort de verplichtingen van de gebruiker niet op, tenzij de gebruiker schriftelijk anders aangeeft.

#### **Artikel 15 - Overmacht**

1. Voor schade als gevolg van omstandigheden die voor de gebruiker ten tijde van het aangaan van de overeenkomst niet waren te voorzien is de gebruiker niet aansprakelijk. Als zodanige omstandigheden worden onder meer aangemerkt: gebrek aan grondstoffen, fabrieksstoring van welke aard ook, werkstaking, uitsluiting van of gebrek aan werknemers, quarantaine, epidemieën, natuurrampen, mobilisatie, staat van beleg, staat van oorlog of oorlog, verkeersstremming bij spoorwegen of gebrek aan vervoermiddelen, verkeersblokkades, alsmede onvolledige, niet-tijdige of niet-nakoming door de glasfabrieken van hun verplichtingen jegens de gebruiker, ongeacht de reden of oorzaak daarvan en andere soortgelijke omstandigheden.
2. De gebruiker heeft het recht om in geval van overmacht de nakoming van de overeenkomst op te schorten dan wel te ontbinden. De gebruiker behoudt het recht het reeds uitgevoerde deel van de overeenkomst aan de wederpartij te factureren.
3. Indien de gebruiker een tijdelijk opgeschort deel van de overeenkomst later toch uitvoert, is de wederpartij zonder enige vorm van korting de gehele overeengekomen tegenprestatie verschuldigd.

#### **Artikel 16 - Opzegging**

Opzegging van de overeenkomst door gebruiker kan volgen indien:

1. Wederpartij enige op hem rustende verplichting jegens gebruiker niet, niet tijdig of niet juist nakomt.
2. Wederpartij failliet verklaart wordt, of een verzoek daartoe ingediend is, of in surséance van betaling verkeert.
3. Beslag wordt gelegd op (een deel van) de eigendommen van wederpartij.
4. Wederpartij krachtens rechterlijk vonnis handelsonbekwaam is geworden of van zijn vrijheid beroofd is.
5. Wederpartij ontbonden of geliquideerd wordt of, indien de wederpartij een natuurlijk persoon betreft, overlijdt.
6. Gebruiker is op geen enkel wijze verplicht op maat gemaakte producten zoals glas en ventilatieroosters terug te nemen. Deze producten zijn speciaal op maat gemaakt en niet meer door te verkopen.
7. Bestellingen kunnen na succesvolle betaling niet meer gewijzigd worden.

#### **Artikel 17 - Schade en aansprakelijkheid**

1. In alle gevallen geldt dat de gebruiker nimmer gehouden is tot schadevergoeding, die de normale factuurwaarde van de zaken en/of verrichte diensten, ten aanzien waarvan de schadevergoeding wordt gevorderd, te boven gaat.

2. De gebruiker is niet aansprakelijk voor schade ontstaan wegens overschrijding van termijnen, noch voor gevolgschade of indirecte schade, daaronder begrepen schade wegens gederfde winst.
3. De gebruiker is niet aansprakelijk voor schade aan of vermissing of verloren gaan van zaken die op verzoek van de wederpartij bij de gebruiker worden opgeslagen. Deze opslag geschiedt te allen tijde voor risico van de wederpartij.
4. De gebruiker is niet aansprakelijk voor schade aan of vermissing of verloren gaan van zaken bij of als gevolg van transport dat door een derde partij wordt uitgevoerd.
5. De gebruiker is uitsluitend aansprakelijk voor schade aan het bouwwerk en schade aan en verlies van op of bij het werk aangevoerde bouwstoffen, werktuigen of andere voorwerpen, wanneer deze is ontstaan door duidelijk aantoonbare opzet of grove schuld van de gebruiker of van degene(n), waarvan de gebruiker bij de uitvoering van de verbintenis gebruik heeft gemaakt.
6. De gebruiker is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het leveren en/of plaatsen van glas in volgens bestaande normen, praktijkrichtlijnen en/of fabrieksvoorschriften onjuiste hoedanigheid, dikte en/of samenstelling. De gebruiker is tevens niet aansprakelijk voor de gevolgen van het plaatsen van glas in sponningen van onjuiste afmetingen, vorm of afwerking en/of onder weersomstandigheden, die het plaatsen in droge en schone sponningen niet mogelijk maken.
7. Aansprakelijkheid van gebruiker op andere rechtsgronden is uitgesloten.

#### **Artikel 18 - Verjaring**

Vorderingsrechten van de wederpartij, jegens de gebruiker verjaren uiterlijk na verloop van één jaar na het ontstaan daarvan, wat overigens onverlet laat dat de wederpartij voor uitoefening van zijn rechten binnen redelijke termijn van zijn klachtplicht gebruikt dient te maken.

#### **Artikel 19 - Geschillen**

Op overeenkomsten tussen de gebruiker en de wederpartij waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de wederpartij gevestigd is in het buitenland. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing. Eventuele geschillen over overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, dienen aanhangig te worden gemaakt bij de rechtbank in het arrondissement waar de gebruiker is gevestigd, althans zijn kantoor houdt.

#### **Artikel 20 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

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

# Bokkenreglement

## **1. Gebruiksbeperking**

Glasbokken mogen uitsluitend gebruikt worden voor het transport van het glas van de productieplaats naar het door de relatie opgegeven leveringsadres. Het gebruik van deze bokken voor de opslag of het transport van andere producten dan het door de gebruiker geleverde glas, is alleen met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de gebruiker toegestaan. De wederpartij is de directe afnemer van de gebruiker en derhalve verantwoordelijk; hij is in geval van misbruik, gebreken of schade aansprakelijk en zal hiervoor worden aangesproken.

## **2. Verantwoordelijkheid voor de glasbokken**

Vanaf het moment van levering in opdracht van de wederpartij, is deze verantwoordelijk voor de bokken waarop bedoelde levering heeft plaatsgevonden. Deze verantwoordelijkheid geldt tot en met de dag van ophalen met een maximum van 21 kalenderdagen na datum van leegmelding.

## **3. Ingang van de vergoedingstermijn**

De wederpartij heeft gedurende maximaal 28 kalenderdagen, met inbegrip van de werkelijke afleverdatum, gratis beschikking over de bok(ken). Na deze periode (dag 29) is een vergoeding verschuldigd. In uitzonderingsgevallen bestaat de mogelijkheid in onderling overleg en na voorafgaande schriftelijke toestemming van gebruiker een andere termijn vast te stellen. Het feit dat een vergoeding wordt berekend zal expliciet op de glasfactuur worden vermeld.

## **4. Vergoeding**

De vergoeding bedraagt € 2,50 per kalenderdag per bok. De maximale periode waarvoor een vergoeding wordt berekend bedraagt 365 kalenderdagen. Bij verlies van de bok, wordt de maximale periode van 365 kalenderdagen in rekening gebracht. Na het verstrijken van de maximale periode, kan de wederpartij een gerechtsdeurwaarder inschakelen teneinde zijn eigendom terug te vorderen. De kosten voor een dergelijke terugvordering zijn voor rekening van de wederpartij of consument.

## **5. Eigendomsrecht**

Ondanks het betalen van de maximale vergoeding, zal onder geen enkele voorwaarde een eigendomsoverdracht plaatsvinden, nu de vergoeding slechts tegenover de lening van de bok staat.

## **6. Leegmelding**

Glasbokken kunnen uitsluitend via het formulier 'bok leegmelden' leeg gemeld worden. Dit formulier dient volledig te worden ingevuld. De melding is enkel rechtsgeldig via het formulier 'bok leegmelden', zodat eventuele rechten en bevoegdheden van de gebruiker ten aanzien van de bokken niet worden gestuit door melding via een ander formulier. De datum van ontvangst van deze (juiste) melding is de laatste dag van de periode aan de hand waarvan de vergoeding wordt berekend. Aan onvolledig ingevulde "leegmeldingsformulieren", kan de relatie geen enkel recht ontlenen.

## **7. Ophaalverplichting**

De gebruiker verplicht zich om binnen 21 kalenderdagen na melding, de betreffende bokken op het opgegeven adres op te halen, met uitzondering van de algemeen geldende vakantieperioden. In incidentele gevallen kan in overleg met de gebruiker, indien mogelijk, deze termijn worden verkort.

## **8. Vergeefse ophaalpoging**

Leeg gemelde glasbokken dienen zich op de opgegeven plaats te bevinden voor het ophalen en moeten goed bereikbaar zijn. Vanzelfsprekend dienen zij volkomen "leeg" te zijn. Indien op de opgegeven plaats geen bokken worden aangetroffen of indien deze niet bereikbaar zijn, wordt de ophaalrit als vergeefs beschouwd en worden extra kosten, zijnde € 100,00 (excl. BTW) berekend aan de wederpartij. Indien blijkt dat de bokken niet volledig leeg zijn, zal de chauffeur de bokken zonder meer weigeren. De ophaalrit wordt als vergeefs beschouwd en de extra kosten van € 100,00 (excl. BTW) worden aan de wederpartij doorberekend.

## **9. Berekening van de vergoeding**

De berekening van de vergoeding zal minstens eenmaal per maand plaatsvinden.

## **10. Informatie bokkenbestand**

Periodiek geeft de gebruiker een overzicht van het bokkenbestand, dat onder de verantwoordelijkheid van de wederpartij geboekt staat. Bij elke aanlevering en afhaling wordt een bokkenbon dan wel vrachtbrief verstrekt waarop minimaal het aantal bokken en de desbetreffende boknummers staan vermeld.

## **11. Technische staat**

De gebruiker of door gebruiker ingeschakelde producent maakt bij levering gebruik van bokken welke in goede staat verkeren. De wederpartij, of derde aan wie de wederpartij levert, wordt geacht de bokken zorgvuldig te behandelen. De wederpartij zal met de eventuele derde aan wie hij levert overeenkomen dat deze de bok onder zich houdt. Bij onachtzaam gebruik, welke schade tot gevolg heeft, zullen de werkelijke herstelkosten in rekening gebracht worden bij de wederpartij. Indien een bok onherstelbaar is beschadigd, zal de nieuwwaarde van een vergelijkbare bok in rekening worden gebracht. Beschadigingen aan bokken dienen op de retourbon gemeld te worden en door de wederpartij meeondertekend te worden. Bokken dienen een duidelijke naam + nummer te dragen.

## **12. Uitstel van levering**

Indien de wederpartij binnen 10 dagen voor de definitief overeengekomen leveringsdatum vraagt om bedoelde order uit te stellen, start de vergoedingsperiode voor de bokken ten laatste 42 kalenderdagen na de oorspronkelijk bevestigde leveringsdatum.

### **13. Vorstverlet en vakantieperioden**

In geval van minstens 5 aaneengesloten officiële vorstverletdagen wordt géén vergoeding berekend. Tijdens de zomervakantieperiode zal automatisch een extra periode van 21 kalenderdagen aan de 28 bestaande (gratis) dagen zoals bepaald in artikel 3 worden toegevoegd.