

Algemene voorwaarden - v21

Houthandel RTT

13-04-2021

Algemene voorwaarden RTT, opgesteld op 17 maart 2021.

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping na op afstand gesloten overeenkomst
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht na op afstand gesloten overeenkomst
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Meerwerk diensten
- Artikel 11 - Conformiteit en garantie
- Artikel 12 - Levering en uitvoering
- Artikel 13 - Aansprakelijkheid
- Artikel 14 - Betaling
- Artikel 15 - Klachtenregeling
- Artikel 16 - Geschillen
- Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst sluit met ondernemer;
3. Opdrachtgever: ieder rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst sluit, dan wel wenst te sluiten met ondernemer.
4. Dienst: alle door ondernemer verrichte en te verrichten diensten ten behoeve van opdrachtgever of consument uit hoofde van de opdracht.
5. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten aan consumenten en opdrachtgevers aanbiedt, zijnde Houthandel RTT;
6. In de winkel gesloten overeenkomst: een overeenkomst tot stand gekomen tussen de consument of opdrachtgever in de winkel en de ondernemer.
7. Op afstand gesloten overeenkomst: een overeenkomst tot stand gekomen tussen de consument of opdrachtgever en de ondernemer waarbij tot het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
8. Dag: kalenderdag;
9. 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;
10. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of opdrachtgever of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
11. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
12. Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
13. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument of opdrachtgever en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
14. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Houthandel RTT
Klavermaten 14
7472 DD Goor

Telefoonnummer: 06 3829 1604
E-mailadres: info@houthandelrtt.nl
KvK-nummer: 64760774
Btw-identificatienummer: NL8242.71.361B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument. Alsmede op elke in de winkel tot stand gekomen overeenkomst tussen ondernemer en consument. Tenzij anders is aangegeven.
2. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst met een opdrachtgever. Voordat de overeenkomst wordt gesloten worden deze algemene

voorwaarden altijd eerst bij de opdrachtgever onder de aandacht gebracht.

3. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, dus niet de in de winkel gesloten overeenkomst, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument of opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument of opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

4. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, dus niet de in de winkel gesloten overeenkomst, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument of opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument of opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument of opdrachtgever 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, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument of opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

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. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.

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 consument of opdrachtgever mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer 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 consument of opdrachtgever duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- de prijs inclusief belastingen;
- de eventuele kosten van verzending;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- 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; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument of opdrachtgever te raadplegen is; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- de manier waarop de consument of opdrachtgever, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten; (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument of opdrachtgever deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie. (niet geldend voor de in de winkel gesloten overeenkomst)

Artikel 5 - De overeenkomst

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

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij een overeenkomst met opdrachtgever

1. Alle door ondernemer verkochte goederen/diensten aan opdrachtgever zijn in beginsel uitgesloten van het recht op retourneren.

Bij een in de winkel gesloten overeenkomst ten aanzien van producten/diensten:

1. Alle door ondernemer verkochte goederen/diensten zijn steeds uitgesloten van het recht op retournering. Indien er afwijkende of aanvullende voorwaarden gelden voor retournering, dan laat de ondernemer dit bij het aanbod weten.

Bij levering van producten na op afstand gesloten overeenkomst:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen. Hierbij is het van belang dat het product geen zonlicht heeft gehad en droog is bewaard en in ieder geval op basis van de bewaarvoorschriften van ondernemer. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.
5. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 2.
6. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijke verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt

Bij levering van diensten na op afstand gesloten overeenkomst:

Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden binnen 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

7. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

8. Dienstenovereenkomsten kunnen worden uitgesloten van het herroepingsrecht, (alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod heeft vermeld) na volledige uitvoering van de dienst. Maar alleen als:

- a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument en
- b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping na op afstand gesloten overeenkomst

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terugontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode
3. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in artikel 7 lid 2.
4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht na op afstand gesloten overeenkomst

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
 - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn, maatwerk;
 - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
 - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
 - f. voor losse kranten en tijdschriften;
 - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
 - h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
 - a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
 - c. betreffende weddenschappen en loterijen.

Artikel 9 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw. Doch, exclusief eventuele verpakings-, bezorg-, of verzendkosten.
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 ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Meerwerk diensten

1. De ondernemer zal zich altijd inspannen voor een kwalitatief goede afwerking van diensten. Indien er meerwerk ontsaat, kan dit in eerste instantie in overleg opgelost worden. Het geleverde meerwerk wordt in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

Artikel 11 - Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat ervoor 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. U heeft er dus recht op dat het product geen gebreken mag vertonen die u- als u het product op een normale manier gebruikt, volgens de voorschriften die opgesteld zijn door ondernemer – niet verwacht binnen de verwachte levensduur van het product. Dat heet de wettelijke garantie. Een product moet zo lang meegaan als u ervan mag verwachten.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument of opdrachtgever op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 maanden na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. Er dient bij de producten van de ondernemer door de consument of opdrachtgever rekening te worden gehouden met de natuurproducten.
 - Beton: Kleine luchtbellen kunnen zich voordoen in beton. Betonproducten worden gemaakt door vermenging van zand, grind, cement en water. Bij beton kan cement een chemische reactie aangaan met water, waardoor vrije kalk wordt gevormd. De kalk zet zich op het betonoppervlak af als witte uitslag (kalkuitbloeding). Dit verschijnsel hoort bij de productie van beton en verdwijnt vanzelf door het weer of door slijtage. Deze verschijnselen vallen niet binnen de garantie. Wél vallen binnen de garantie: grove scheuren of gaten bij oplevering, het spontaan kapot knappen van beton én betonrot.
 - Hout: droogte scheuren kunnen na verloop van tijd ontstaan in hout. Met name is dit mogelijk bij de Beto-dichtscheren door de breedte van de planken. Ook kleurverandering is van toepassing bij hout. Tevens kan hout door een drogingsproces inkrimpen, uitzetten en torderen. Deze voornoemde verschijnselen vallen niet binnen de garantie.
5. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. Maar de ondernemer is verplicht om er voor te zorgen dat u het product normaal kunt gebruiken; het product moet zolang meegaan als u ervan mag verwachten. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument of opdrachtgever, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
6. De garantie geldt niet indien:
 - De consument of de opdrachtgever 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 ondernemer 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.
 - Het nazakken van een poort valt ook niet onder de garantie. Door de verstelbare scharnieren kan een poort eenvoudig zelf na gesteld worden.
 - Ook valt schade door weersomstandigheden niet binnen de garantie. Hieronder valt ook het scheef of omwaaien van een schutting.

Artikel 12 - Levering en uitvoering

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

Artikel 13. Aansprakelijkheid

1. Ondernemer is, behoudens opzet of grove schuld zijdens ondernemer nimmer aansprakelijk voor schade geleden door de consument, opdrachtgever, diens personeel en/of derden, van welke aard dan ook, voortvloeiend of verband houdend met de overeenkomst. Betreden van de houthandel is dan ook op eigen risico.
2. De aansprakelijkheid van ondernemer is beperkt tot de directe schade die door consument of opdrachtgever

daadwerkelijk is geleden.

3. Onverminderd het bepaalde in lid 1 en 2 van dit artikel is de aansprakelijkheid van ondernemer te allen tijde beperkt tot het door de verzekeraar van ondernemer gedekte en uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat dan wel indien ondernemer niet is verzekerd, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de hoogte van het factuurbedrag. Iedere verdergaande vergoeding van schade sluit ondernemer uitdrukkelijk uit.

4. Indien consument of opdrachtgever gebruik maakt van een aanhanger om het hout te vervoeren, ligt de onderzoeksplicht naar de werking van de aanhanger bij de consument of opdrachtgever zelf. Evenals de onderzoeksplicht naar het juiste rijbewijs. Schade aan de aanhanger komt derhalve voor rekening en risico van de consument of opdrachtgever. De ondernemer is hier niet verantwoordelijk voor.

5. Schade van welke aard dan ook aan materiaal van ondernemer, door verwijtbaar handelen van consument of ondernemer, voortvloeiend of verband houdend met de overeenkomst, is derhalve voor rekening en risico van consument of opdrachtgever.

Artikel 14 - Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument of opdrachtgever verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument of opdrachtgever de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. De consument of opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

3. In geval van wanbetaling van de consument of opdrachtgever heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument of opdrachtgever kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

4. Na oplevering van de dienst en akkoord van de consument of opdrachtgever, wordt de factuur ten aanzien van het schutting zetten, inclusief het meerwerk, contant afgerekend met de schuttingzetter, tenzij anders is afgesproken.

Artikel 15 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 maanden volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument of opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd.

3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument of opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

4. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer

5. Tevens is het mogelijk om klachten over online aankopen aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 16 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument of opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument of opdrachtgever woonachtig is in het buitenland.

2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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