



## Voorwaarden en aandachtspunten werkzaamheden

Versie: Maart 2023

### Vloeren & wanden

1. Bij de afspraak voor het inmeten van de vloer of een voorinspectie dient de klant en/of opdrachtgever op het werkadres aanwezig te zijn. Het is belangrijk dat na deze afspraak er geen werkzaamheden meer aan de vloer of wand worden uitgevoerd die de situatie veranderen. De gegevens van het inmeten/de voorinspectie zijn dan niet meer bindend. Indien de situatie wel nog wijzigt, dan dient Home Made By hierover tijdig geïnformeerd te worden. Indien de gewijzigde situatie leidt tot extra werk of kosten worden die doorberekend aan de klant; zoals een extra inspectie afspraak, wijzigen van een gesproken planning of wijziging van in te kopen of ingekocht materiaal.
2. Voor de werkzaamheden dienen de betreffende ruimtes leeg, vrij van verf/gips klodders en bezemschoon te zijn. Indien de werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, vanwege redenen die niet aan Home Made By te wijten zijn, zullen er nieuwe afspraken worden gemaakt welke passend zijn in de planning van Home Made By. De reeds aanwezige uren zullen op basis van een uurtarief á €55,- per uur aan de klant worden doorberekend.
3. Home Made By acht zich niet verantwoordelijk voor eventuele schade aan persoonlijke spullen, wanneer deze niet uit de ruimtes verwijderd zijn. Het laten staan van persoonlijke eigendommen geschiedt daarom op risico van de eigenaar. Dit geldt echter niet wanneer er schriftelijke afspraken over zijn gemaakt of wanneer deze vast zitten aan de woning (bv. Keuken en deuren)
4. Het verplaatsen van inboedel behoort niet tot het takenpakket van onze uitvoerders. Het verplaatsen van persoonlijke spullen is uitsluitend in overleg mogelijk en alleen wanneer hier schriftelijke afspraken over zijn gemaakt. Indien dit van de uitvoerders wordt verwacht, bedragen de kosten €55,- per uur en geschiedt dit geheel op risico van de klant.
5. Het werkadres dient te zijn voorzien van elektriciteit, verlichting, stromend water, verwarming, sanitaire voorzieningen en een vaste trap naar de bovenetages. De temperatuur in de te leggen ruimtes dient neutraal te zijn. Dit is rond de 18°C. Verlichting moet aanwezig zijn op de aangewezen plafondpunten.
6. Als er voor onze werkzaamheden stucwerkzaamheden worden uitgevoerd dient hier minimaal 1,5 week droogtijd tussen te zitten.

7. Bij het aanbrengen van renovlies worden de wanden geschuurd. Deze worden dus glad gemaakt en niet uitgevlakt. Voor het vlakmaken van de wanden is de aannemer/uitvoerder verantwoordelijk. Het kan dus zo zijn dat muren toch nog iets doortekenen.
8. Nieuwe dekvloeren die worden opgeleverd met vloerverwarming dienen, voordat wij starten met het leggen van de vloer, het opstartprotocol te hebben doorgelopen. Dit protocol neemt minimaal 11 dagen in beslag. Zie Opstartprotocol (geldt niet voor nieuwbouwwoningen met warmtepomp). Indien de vloer voorafgaand aan het opstookprotocol wordt geëgaliseerd/gelegd kan er geen garantie worden gegeven op het leggen en de gelegde producten.
9. Als Home Made By ook uw vloerverwarming gaat infrezen, dient u zelf zorg te dragen voor het afdoppen van de radiatoren en het afvoeren van het freesafval, tenzij anders afgesproken. Het afdoppen van radiatoren is €150,- per stuk en het afvoeren van freesafval kost €50,- per groep. Wij kunnen ook een 3m<sup>3</sup> container plaatsen voor €495,- daar kunt u zelf gedurende de werkzaamheden gebruik van maken, en ook het freesafval en radiatoren in plaatsen. Dit willen wij tijdig weten indien u hier gebruik van wil maken.
10. Vloer- verwarming/koeling dient de dag voor de werkzaamheden uit te worden gezet. De ruimte dient echter 18°C te zijn dus de klant dient bijverwarming te regelen indien nodig.
11. Bij aflevering of starten van de werkzaamheden adviseren wij de klant om de producten te controleren op juistheid en eventuele beschadigingen. Let hierbij op kleur, type en soort product. Achteraf is dit niet meer mogelijk.
12. Materiaal dat over is wordt niet gecrediteerd. Het is onze werkwijze iets meer materiaal te bestellen. Dit is nodig om voldoende snijverlies en onverwachte situaties op te vangen. Dit extra materiaal staat ook niet op de factuur.
13. Het te leggen materiaal dient, in verband met acclimatiseren, minimaal 48 uren voorafgaand aan het leggen op het adres te worden geleverd en in de te leggen ruimte worden gelegd. Wanneer dit niet is uitgevoerd kan er geen garantie worden gegeven. De klant/opdrachtgever is hier verantwoordelijk voor.
14. Hoge plinten dienen een minimale dikte van 12 mm te hebben. De binnenhoeken worden niet in verstrekk gezaagd. De hoge plinten worden alleen aan de bovenzijde gekit. Het kitten van de plinten aan de onderzijde heeft een meerprijs van €5,- per strekkende meter.
15. Bij aanvang van de werkzaamheden dient de klant samen met de uitvoerders de opdracht door te nemen om eventuele misverstanden te voorkomen.
16. Bij de uitvoering van de werkzaamheden of een gedeelte van de werkzaamheden adviseren wij dat de klant aanwezig is zodat er tijdens de uitvoering bijgestuurd kan worden als dit gewenst is. Achteraf is dit niet mogelijk.
17. Het is niet toegestaan om andere uitvoerders/bedrijven werkzaamheden uit te laten voeren in de te leggen ruimtes. Indien de leggers hier hinder aan ondervinden zijn wij genooddaakt om de legwerkzaamheden op een ander moment uit te voeren. De extra kosten hiervan worden doorberekend aan de klant.
18. Wanneer een vloer wordt geëgaliseerd wordt deze glad gemaakt en hiermee geschikt gemaakt voor het plakken / leggen van een vloer. Wanneer de vloer niet waterpas is of glooiingen bevat zal dit ook na het egaliseren nog aanwezig zijn.

19. Bij het egaliseren/leggen van de vloer bestaat de kans dat er spetters/krasjes op de muur ontstaan. Wanneer dit in geringe hoeveelheid aanwezig is valt dit onder de tolerantiegrens en kunnen hier geen onkosten voor worden vergoed.
20. Het afval, welke vrij komt bij het egaliseren/leggen van de vloer wordt niet door Home Made By meegenomen. Het afvoeren van het afval zal door de klant/opdrachtgever moeten worden verzorgd.
21. Na het schuren en/of behandelen van een houten vloer blijven de schuur- en oliepaden bij de klant. Deze zullen buiten worden neergelegd in verband met brandgevaar.
22. Na alle werkzaamheden die door Home Made By worden verricht, wordt de woning bezemschoon opgeleverd. Er wordt niet gedweild of anderszids schoongemaakt.
23. De klant dient de laatste dag van de werkzaamheden aanwezig te zijn. De klant kan samen met de uitvoerders de werkzaamheden definitief opleveren. Mocht er iets niet naar wens zijn kan de uitvoerder dit ter plekke nog oplossen.

## Raamdecoratie, gordijnen, maatwerkkasten & deuren

1. De klant en/of opdrachtgever dient op het werkadres aanwezig te zijn wanneer de producten worden ingemeten. Na het inmeten is het niet meer toegestaan om werkzaamheden te verrichten (bv. stuken, tegelen, vloer leggen). De gegevens van het inmeten zijn dan niet meer bindend.
2. Worden er na het inmeten toch nog werkzaamheden uitgevoerd waardoor de geleverde producten niet meer passen, dan zijn de kosten voor het aanpassen/inkorten voor de klant.
3. Voor het inmeten van maatwerk kasten en deuren wordt er een afspraak gemaakt rechtstreeks door de leverancier. Dit omdat de leverancier zelf komt inmeten. Eventuele aanpassingen en/of prijswijzigingen ontvangt u later per orderbevestiging via Home Made By.
4. Voor raamdecoratie of gordijnrails langer dan 4 meter wordt een losse bezorgafpraak gemaakt voor de montage afspraak.
5. Bij montage van raamdecoratie en gordijnen dienen de oude raamproducten gedemonteerd te zijn. Het demonteren en afvoeren van oude raamproducten behoort niet tot de werkzaamheden van de monteur.
6. Bij het monteren van raamdecoratie en gordijnen dient er voldoende ruimte te zijn voor een eventuele ladder. Het verplaatsen van meubelen voor toegang tot de ramen behoort niet tot de werkzaamheden van de monteur.
7. De geleverde producten dienen door het trapgat of in de lift te passen. Indien dit niet past moet dit tijdig aangegeven worden zodat er een verhuislift kan worden ingepland. De kosten hiervan zijn voor de klant, prijs is op aanvraag.
8. Klant dient aanwezig te zijn bij de werkzaamheden. De klant kan dan samen met de monteurs de werkzaamheden definitief opleveren. Mocht er iets niet naar wens zijn of defect/beschadigd zijn dan kan dit gelijk aangegeven worden.





## Opstook- en afkoelprotocol voor vloerverwarming incalciumsulfaat- of cementgebonden dekvloeren

T.2.006.11 - Uitgave februari 2011

Voorbeeld cyclus, uitgaande van 15 °C omgevingstemperatuur voor inzetten protocol:

<b>PAS OP</b> Plaats op de vloer, waar het opstook- en afkoelprotocol ingang wordt gezet, een thermometer, zodat de oppervlaktetemperatuur van de vloer nauwgezet in de gaten gehouden kan worden. Indien het oppervlak van de dek vloer een temperatuur van 31 °C heeft bereikt, dient de watertemperatuur NIET verder te worden verhoogd en moet direct de afkoelcyclus worden ingezet.	
<b>Opstookprotocol</b>	
dag 1: watertemperatuur 20 °C	dag 2: 25 °C
dag 3: 30 °C	dag 4: 35 °C
dag 5: 40 °C	dag 6: 40 °C
<b>Afkoelprotocol</b>	
dag 7: 35 °C	dag 8: 30 °C
dag 9: 25 °C	dag 10: 20 °C
dag 11: herhalen of beëindigen	

Bij voorkeur de procedure opnieuw opstarten en deze meermaals uitvoeren.  
Mocht dit – gezien de beschikbare tijd – niet kunnen, dan de installatie in gebruik nemen.

Dit opstook- en afkoelprotocol moet bij voorkeur meermaals worden uitgevoerd voordat een vloerbedekking of –afwerking (kunststofvloer, tegels, plavuizen, parket, laminaat, marmoleum enz.) wordt aangebracht.

Onder vloerverwarming wordt in dit opstook- en afkoelprotocol een warmwaterleiding verstaan die in een vloer is opgenomen. De vloer moet boven die waterleiding ten minste 25 mm dik zijn.

In dek vloeren waarin vloerverwarming is opgenomen, kan scheurvorming ontstaan door thermische lengteveranderingen. Om dat risico zoveel mogelijk te beperken, is het noodzakelijk de vloerverwarming langzaam en met regelmaat op temperatuur te brengen. Het is raadzaam daarvoor onderstaand opstook- en afkoelprotocol te hanteren.

Een opstook- en afkoelprotocol voor vloerverwarming gaat uit van de watertemperatuur van de verwarmingsinstallatie en niet van een eventuele thermostaattemperatuur in de betreffende ruimte. Het is verstandig om het proces voort te zetten tot het water een temperatuur heeft bereikt van ten hoogste 40 °C. Algemeen geldt dat het water niet warmer dan maximaal 40 °C mag worden. Installatiebedrijven geven nogal eens 55 °C als maximum temperatuur aan. Dit levert echter een aanzienlijk verhoogd risico op scheuren en op onthechting op. Als het niet perse noodzakelijk is om 55 °C aan te houden, dan verdient het aanbeveling het opstookprotocol op 40 °C af te stemmen. Ga zeker niet hoger dan 55 °C. De schadekans stijgt namelijk enorm! Ook is het van belang dat de dek vloer ongeveer op eindsterkte is. Dit maakt dat cementgebonden dek vloeren bij voorkeur niet binnen 28 dagen worden opgewarmd. Voor calciumsulfaatgebonden dek vloeren kan dit desnoods, afhankelijk van de mortelkwaliteit, wel iets eerder gebeuren. Calciumsulfaat heeft namelijk een hogere interne buigtreksterkte.



Hoeveel eerder is niet goed aan te geven en is geheel afhankelijk van de omstandigheden waaronder de vloer is gedroogd. Als vuistregel kan worden aangehouden dat de calciumsulfaatvloer niet meer dan 3 gewichtsprocenten vocht mag bevatten. Dit moet met een calcium carbid meter worden bepaald.

### NB

Scheuren ontstaan doorgaans niet in de opwarmfase maar in de afkoelfase. Deze fase is dus feitelijk nog belangrijker dan de opwarmfase, dus ook bij het afkoelen moet het juiste tempo worden aangehouden.

### Het opstook- en afkoelprotocol:

- Start met een watertemperatuur die 5 °C hoger is dan de omgevingstemperatuur van de betreffende ruimte. De watertemperatuur moet worden afgelezen op de verwarmingsinstallatie.
- Verhoog de watertemperatuur iedere 24 uur (of langer) met 5 °C, net zolang tot de praktisch maximale watertemperatuur van 40 °C is bereikt (zie opmerkingen hiervoor).
- Houd de maximum watertemperatuur minimaal 24 uur stabiel op 40 °C.
- Verlaag daarna de watertemperatuur iedere 24 uur met 5 °C, net zolang tot de starttemperatuur weer is bereikt. Steeds vaker komt het voor dat een vloerverwarmingssysteem ook kan koelen. Bij een dergelijk systeem is het belangrijk (zeker 's zomers bij hoge temperaturen) dat de afkoelcyclus wordt doorgezet totdat de minimale temperatuur op de verwarmings- en koelunit 15 °C bedraagt.
- Wanneer er voldoende tijd beschikbare is, herhaal deze cyclus dan meerdere malen.
- Het is verstandig om dit opstook/afkoelprotocol aan de eindgebruiker/consument te verstrekken ten behoeve van normaal gebruik na de oplevering. Het opstook- en afkoel protocol moet namelijk ook na langdurige stilstand van de vloerverwarming worden gevolgd.



CBW-erkend

WOONWINKELS DIE  
CBW-ERKEND ZIJN,  
HEBBEN VERKOOP-  
VOORWAARDEN DIE  
U EXTRA GOED  
BESCHERMEN BIJ  
UW AANKOOP.

DEZE VOORWAARDEN  
GELDEN VOOR IN DE  
WINKEL, ONLINE OF  
BUITEN DE VERKOOP-  
RUIMTE, DUS VOOR  
AL UW AANKOPEN BIJ  
EEN CBW-ERKENDE  
ONDERNEMER.



Ze bieden een  
goede garantie,  
tenminste 2 jaar.



Uw aanbetaling:  
gaat een winkel  
failliet dan is er  
een aanbetalings-  
regeling.\* / \*\*



Gaat er toch iets mis,  
dan is er een  
onafhankelijk  
instantie die voor een  
passende oplossing  
zorgt bij geschillen.\*\*

## CBW-ERKEND VOORWAARDEN VOOR WOONWINKELS

► DEZE VOORWAARDEN ZIJN VAN TOEPASSING OP AANKOPEN  
GEDAAN VANAF 01-01-2020

### GOED GEKOZEN!

**U heeft de juiste beslissing genomen.** U heeft namelijk gekozen voor een CBW-erkende winkel. Winkels die CBW-erkend zijn, hanteren algemene voorwaarden die de consument extra goed beschermen. In de voorwaarden zijn alle (wettelijke) regels opgenomen die voor u van belang zijn bij uw (online) aankoop, ten aanzien van aanbetaling, levertijd, levering, betaling, vervoer, garantie, enzovoort.

CBW-erkende winkels bieden meer zekerheid dan andere woonwinkels, want ze hanteren een erkenningsregeling met **drie garanties**. Op het gebied van **aanbetalen** bijvoorbeeld. Gaat een winkel failliet, dan is er een aanbetalingsregeling waarbij andere CBW-erkende woonwinkels u helpen.\* / \*\* Ook bieden ze een **goede productgarantie**.

En gaat er toch nog iets mis, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een **onafhankelijke geschillenbeslechter**, die gegarandeerd voor een passende oplossing zorgt. In deze voorwaarden staat precies hoe de regeling werkt. De CBW-erkende woonwinkels, variërend van meubel-, keuken- en parketzaken tot winkels met tapijt, badkamers, slaapkamers en gordijnen, zijn te herkennen aan het speciale CBW-erkend logo met jaartal. En op onze site [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) vindt u alle CBW-erkende woonwinkels bij u in de buurt.\*\*

### CBW-ERKEND, ZEKER VAN UW AANKOOP

Kijk op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) voor meer informatie over CBW-erkend en de regeling.

\* Uitgezonderd overeenkomsten op afstand.

\*\* Aan de tekst op deze pagina kunnen geen rechten en plichten worden ontleend. De exacte voorwaarden, beperkingen en werkwijze staan uitgewerkt in de artikelen in deze CBW-erkend voorwaarden.



# WOONWINKELS

Deze voorwaarden zijn van toepassing op aankopen gedaan vanaf 01-01-2020

## ARTIKEL 1 • Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:  
**De ondernemer:** de CBW-erkende verkoper/opdrachtnemer, deelnemer aan de SG CBW, die met de afnemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan;  
**De afnemer:** de koper/opdrachtgever of degene die met de ondernemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan;  
**De zakelijke afnemer:** de afnemer die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;  
**De consument:** de afnemer die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;  
**Aflevering:** de feitelijke aanbieding van de gekochte producten en/of halfgereede producten aan de afnemer;  
**Oplevering:** het gebruiksklaar, zoals afgesproken, ter beschikking stellen van de producten en/of het werk;  
**Overeenkomst op Afstand:** de overeenkomst met een consument waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1e BW, zoals bijv. webwinkel of postorder;

**Buiten de Verkoopruimte Gesloten Overeenkomst:** een overeenkomst die met een consument gesloten wordt anders dan in de verkoopruimte van de ondernemer, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1f BW (bijvoorbeeld bij consumenten thuis, op sommige beurzen of op straat);

**SG CBW:** Stichting Garantiereregelingen CBW, die belast is met de uitvoering en handhaving van de consumentenregelingen als bedoeld in de artikelen 19 en 21 van deze voorwaarden;

**Deelnemer SG CBW:** de CBW-erkende ondernemer die zichzelf of een of meer van zijn filialen/ werkmatschappijen heeft aangesloten bij de Stichting Garantiereregelingen CBW;

**Aanbetaling:** de door afnemer bij het sluiten van de overeenkomst verrichte betaling van een deel van de overeengekomen prijs;

**Vloer:** ondervloer en/of tussenvloer en/of vloerbedekkend materiaal;

**Ondervloer:** de bestaande ondergrond waarop het werk moet worden uitgevoerd;

**Tussenvloer:** het materiaal dat wordt aangebracht tussen de ondervloer en het vloerbedekkend materiaal, niet zijnde reparatiemateriaal van de ondervloer.

**Aansluiten:** het aansluiten van alle toe- en afvoerleidingen en bedradingen op aanwezige en correct aangebrachte aansluitpunten;

**Installeren:** het aanbrengen van alle toe- en afvoerleidingen, bedradingen en aansluitpunten, nodig voor het juist monteren van het product;

**Monteren (plaatsen):** het in elkaar zetten en stellen van het product dan wel onderdelen daarvan;

**Overige werkzaamheden:** sloop- en verbouwingswerkzaamheden, het egaliseren van vloeren en muren en het verwerken van tegels;

**Geschillenbeslechter:** de onafhankelijke instantie aan wie de SG CBW de behandeling van geschillen heeft uitbesteed.

## ARTIKEL 2 • Geldigheid

Deze voorwaarden mogen uitsluitend worden gebruikt door CBW-erkende woonwinkels en uitsluitend voor de levering van producten en/of diensten op gebied van woninginrichting.

Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing in de situatie van een transactie tussen:

- een in Nederland gevestigde en zaakdoende CBW-erkende ondernemer met een consument
- een in het buitenland gevestigde en zaakdoende CBW-erkende ondernemer met een in Nederland gevestigde consument.

## ARTIKEL 3 • Intellectueel eigendom

1. De ondernemer behoudt zich het intellectuele eigendom voor op o.a. verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, monsters, stalen en modellen. Als de ondernemer dat vraagt, moet de afnemer ze direct teruggeven. Als de ondernemer daarnaast nog andere wettelijke rechten heeft, kan hij die opeisen.

2. Afnemer mag aanduidingen over rechten van intellectueel eigendom op/in de door ondernemer geleverde of ter beschikking gestelde prestaties niet verwijderen of wijzigen.

3. Afnemer mag materiaal van de ondernemer waarop intellectuele eigendomsrechten rusten niet verveelvoudigen, openbaar maken, exploiteren of tentoonstellen zonder toestemming van de ondernemer.

## ARTIKEL 4 • Offerte

1. Alle offertes zijn tot en met 21 dagen na offertedatum geldig, tenzij uit de offerte anders blijkt. Zij zijn gebaseerd op de door de afnemer verstrekte gegevens, tekeningen en daaraan ontleende maten en eventueel door de ondernemer gedane metingen. De afnemer moet daarbij de ondernemer informeren over feiten en/of omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst kunnen beïnvloeden, voor zover van belang bij het maken van de offerte (zie ook artikel 7 en 8). Bij vloeren houdt de ondernemer bij het meten van de oppervlakten de grootste lengte- en breedtematen aan, daarbij rekening houdend met de verpakkingseenheden zoals die bij leveranciers besteld moeten worden (strekende meters tapijt, pakken laminaat, volledige lengte plinten e.d.). Ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, opgaven van maten en gewichten en stalen en modellen afkomstig van de ondernemer zijn zo nauwkeurig mogelijk.

2. De offerte vermeldt een volledige omschrijving van de te leveren producten en te verrichten werkzaamheden, de totale (koop)prijs, de levertijd, de betalingscondities en de risico's voor beide partijen. Bij bestelling 'op afroep' bevat de offerte een uitleg daarover en informatie over de levertijd na afroep, zoals genoemd in artikel 6 lid 6. De offerte geeft de prijs van de materialen en de manier waarop de prijs voor het uit te voeren werk

wordt berekend. Er zijn twee manieren: aanneemsom of regie.

a. bij aanneemsom spreken partijen een vast bedrag af, waarvoor het werk zal worden uitgevoerd;

b. bij regie geeft de ondernemer nauwkeurig op wat de prijs bepaalt (bijv. uurtarief en prijzen van de benodigde materialen). De ondernemer kan op verzoek van de afnemer een richtprijs geven, dat is een schatting van de totale kosten.

De offerte vermeldt als er sprake is van bijkomende kosten zoals vracht-, leverings-, betaal- of portokosten.

3. De werkzaamheden die niet genoemd zijn in de offerte vallen niet onder de afgesproken prijs. Als de afnemer deze wel verlangt, kan dit prijsverhogend werken (zie ook artikel 13).

4. De afnemer moet ervoor zorgen dat de ondernemer de werkzaamheden goed kan uitvoeren.

5. Als de afnemer de offerte niet accepteert, mag de ondernemer de kosten van het opstellen van de offerte in rekening brengen, maar alleen als de afnemer bij of voor het aanvragen van de offerte aantoonbaar is gewezen op de (hoogte van de) kosten. De afnemer wordt eigenaar van de offerte en eventuele tekeningen bij betaling van offertekosten. Het intellectueel eigendom blijft bij de ondernemer.

## ARTIKEL 5 • Overeenkomst (voor overeenkomsten buiten de verkoopruimte of op afstand: zie artikel 18) Aanbetaling

1. De ondernemer mag bij het aangaan van een overeenkomst met een consument een aanbetaling vragen. Bij een zakelijke afnemer (niet consument) gelden geen maximum percentages. Bij een consument is de hoogte van het maximum percentage afhankelijk van het product.

2. De maximale aanbetaling voor consumenten is 25%, behalve bij onderstaande producten waarvoor 15% het maximum is:

- a. keukens/badkamers/sanitair artikelen en/of onderdelen daarvan, en/of daarmee verband houdende werkzaamheden;
- b. parket, vloerplanken van massief hout, marmoleum, PVC, traprenovatie, natuurstenen-, grind-, (grind)tegel-, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.

c. eventuele overige productgroepen en/of diensten, als die staan vermeld op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl).

3. Op de aanbetalingspercentages genoemd in lid 2 is de aanbetalingsregeling van artikel 19 van toepassing. Dit geldt niet bij een overeenkomst op afstand.

4. Bij een overeenkomst op afstand gelden geen maximale aanbetalingspercentages, behoudens de wettelijke beperkingen zoals omschreven in artikel 11 lid 2.

### Prijswijziging

5. Prijsverhogingen kunnen aan zakelijke afnemers worden doorberekend.

6. Voor prijsverhogingen bij consumenten, optredend na het sluiten van de overeenkomst maar voor levering, geldt:

- Prijsverhogingen door BTW-verhogingen en andere wettelijke maatregelen kunnen altijd worden doorberekend.
- Andere prijsverhogingen binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst mogen niet worden doorberekend.

• Andere prijsverhogingen na 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst mogen alleen worden doorberekend als dit is afgesproken. De ondernemer vermeldt daarbij waarom een prijsverhoging kan worden doorgevoerd en of de consument daarna wel of niet kosteloos kan ontbinden.

7. Prijsverlagingen na het sluiten van de overeenkomst door bijv. opruimingen, opheffingsuitverkoop, acties of korting op showroommodellen geven de afnemer geen recht op prijsvermindering.

### Eigendomsvoorbehoud

8. De ondernemer blijft eigenaar van de verkochte producten tot de afnemer de prijs (en eventuele bijkomende kosten) volledig heeft voldaan. De afnemer is verplicht de producten zorgvuldig te behandelen. Hij mag de producten niet aan derden afstaan of in onderpand geven, belenen, of (laten) verwijderen uit de ruimte waar ze geleverd zijn, totdat het verschuldigde bedrag is betaald.

9. De ondernemer mag zonder ingebrekestelling de overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk ontbinden bij faillissement, surseance van betaling of wettelijke schuldsanering van de afnemer.

### Zekerheidsstelling bij zakelijke afnemers

10. Bij een overeenkomst met een zakelijke afnemer mag de ondernemer voldoende zekerheid vragen voor het nakomen van de betalingsverplichting voordat hij de overeenkomst uitvoert of daarmee verder gaat.

### Schadevergoeding bij zakelijke afnemers

11. De ondernemer hoeft nooit andere schadevergoeding te betalen aan een zakelijke afnemer dan in deze voorwaarden uitdrukkelijk is geregeld. Hij hoeft andere directe of indirecte schade, waaronder begrepen schade van derden, winstderving en dergelijke, niet te vergoeden.

### Voorrijkosten

12. De ondernemer mag voorrijkosten rekenen als dit bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Als vervolg niet is inbegrepen in de overeenkomst, mag de ondernemer altijd voorrijkosten rekenen, behalve bij non-conformiteit.

## ARTIKEL 6 • Levertijd

1. De levertijd is de afgesproken tijd waarbinnen het werk moet zijn verricht of de producten moeten zijn geleverd. De levertijd is vast tenzij in de overeenkomst een vermoedelijke levertijd staat. Als geen levertijd is afgesproken, dan geldt bij een consumentenkoop een vaste levertijd van 30 dagen.

2. Als de vermoedelijke levertijd niet wordt gehaald, wordt de ondernemer een extra termijn gegund om alsnog te leveren. De extra termijn is maximaal een maand maar nooit langer dan de oorspronkelijke levertijd. Eventuele prijsverhoging binnen deze termijn mogen niet worden doorberekend.

3. Bij overschrijding van de extra termijn of de vast afgesproken levertijd mag de afnemer de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst ontbinden en/of schadevergoeding vragen.

4. Bij overschrijding van de vermoedelijke of vast afgesproken levertijd is de ondernemer bij een overeenkomst met een zakelijke afnemer niet aansprakelijk voor enige vorm van gevolgschade.

5. Bij een overeenkomst met een consument moet de ondernemer die schade vergoeden die verband houdt met de overschrijding en die mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade hem kan worden toegerekend. De consument moet de schade zo veel mogelijk beperken.

6. Als er is afgesproken dat er na de mededeling van de consument besteld wordt door de ondernemer (bestelling op afroep), dan gaat de afgesproken vaste of vermoedelijke levertijd lopen vanaf de afroepdatum. Afroep moet gebeuren binnen negen maanden na het sluiten van de overeenkomst, tenzij anders afgesproken. Vindt er geen afroep plaats binnen die termijn, dan zal de ondernemer de afnemer schriftelijk herinneren en hem maximaal drie maanden geven om alsnog af te roepen. Na deze termijn wordt de overeenkomst als geannuleerd beschouwd en is artikel 12 van toepassing.

## ARTIKEL 7 • Rechten en plichten van de ondernemer

1. De ondernemer levert de producten goed, deugdelijk en zoals afgesproken in de overeenkomst. De werkzaamheden worden goed, deugdelijk en zoals afgesproken uitgevoerd.

2. De ondernemer houdt zich bij de levering van producten en uitvoering van werkzaamheden aan de op dat moment geldende wettelijke voorschriften.

3. De ondernemer wijst de afnemer tijdig voor het sluiten van de overeenkomst erop dat de afnemer zorgt voor geschiktheid van de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht, zoals bijv. dat er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften.

Als de ondernemer daar niet (tijdig) op wijst, moet hij de door de consument geleden directe schade en kosten vergoeden en draagt hij zelf zijn eventuele eigen schade.

4. De ondernemer wijst de afnemer ook op:  
 • onjuistheden in de opdracht of opgedragen werkzaamheden, bijv. het werken op een ondeugdelijke ondergrond;

• het gebrekkeig of ongeschikt zijn van bepaalde zaken, bijv. door de consument ter beschikking gestelde materialen of hulpmiddelen;

Dit geldt alleen als de ondernemer deze kent of redelijkerwijs hoort te kennen. Doet de ondernemer dit niet, dan is hij aansprakelijk voor de schade, tenzij hem de schade niet is toe te rekenen.

5. De ondernemer, als hij is geïnformeerd door de afnemer (zie artikel 8 lid 5), geeft over de noodzaak van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen zoals een lift of een kraan de informatie die van hem voor zover zijn deskundigheid strekt mag worden verwacht. Partijen spreken af voor wiens rekening en risico het gebruik van de bijzondere hulpmiddelen komt.

6. De ondernemer zet na de start het werk regelmatig voort.

7. De ondernemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door voor dat werk deskundige personen.

8. Als het werk vertraagt door omstandigheden die voor risico van de consument komen, dan wordt de leveringstermijn verlengd.

9. Als de afnemer wensen heeft voor geluidsisolatie van een vloer (bijvoorbeeld in appartementen), dan vraagt de ondernemer aan de afnemer een verklaring met daarin de gemeten waarde van ondervloer en dekvloer. Doet de afnemer dat niet of is die niet beschikbaar, dan waarschuwt de ondernemer de afnemer voor een mogelijk minder geluidsisolering na oplevering. De ondernemer zorgt ervoor dat hij kan aantonen dat de geleverde producten het beoogde geluidswerende effect hebben, bijv. door overlegging van productinformatie van de leverancier van de tussenvloer.

## ARTIKEL 8 • Rechten en plichten van de afnemer

1. De afnemer zorgt dat de ondernemer de producten kan afleveren en het werk kan verrichten.

2. De afnemer zorgt dat de ondernemer tijdig de voor het werk benodigde goedkeuringen (vergunningen e.d.) en de voor het werk belangrijke gegevens (bijv. de ligging van leidingen) heeft.

3. De afnemer zorgt ervoor dat de plaats waar gewerkt wordt daarvoor geschikt is, zoals dat:  
 • de ruimte glasdicht is en deugdelijk kan worden afgesloten;

• vloeren vrij zijn van kalk, cement- en vuilresten en losse gedeelten;

• er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften;

• installatiepunten, leidingen en afvoerpipen aanwezig zijn conform de tekening van de ondernemer;

• er elektriciteit, verwarming, stromend water en voldoende ventilatie aanwezig is.

Als de afnemer daar niet voor zorgt, moet hij de door de ondernemer geleden aantoonbare directe schade en redelijke kosten vergoeden en draagt hij zijn eventuele eigen schade.

4. De afnemer draagt het risico voor schade door:  
 • onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;

• onjuistheden in de door de afnemer verlangde constructies en werkwijzen;

• gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt gedaan;

• gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de afnemer ter beschikking zijn gesteld.

De ondernemer wijst de afnemer wel op de zaken genoemd in lid 4 van artikel 7.

5. De afnemer informeert de ondernemer over bijzondere omstandigheden die bijv. het gebruik van een lift of een kraan noodzakelijk maken. Partijen spreken af wie de kosten en het risico van het gebruik van de bijzondere hulpmiddelen draagt. Als de afnemer deze informatie niet heeft gegeven, zijn de kosten van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen voor zijn rekening.

6. De afnemer zorgt ervoor dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen tijdig en goed gebeuren, zodat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging krijgt. Als er toch vertraging ontstaat, dan meldt de afnemer dat tijdig aan de ondernemer.

7. De afnemer zorgt ervoor dat in de ruimte waar de werkzaamheden plaatsvinden of hebben plaatsgevonden geen andere werkzaamheden worden verricht die schade kunnen veroorzaken aan het werk van de ondernemer.

8. De afnemer zorgt ervoor dat de plaats van aflevering goed bereikbaar en tijdig beschikbaar is en dat al het mogelijke wordt gedaan om een vlotte op-/aflevering mogelijk te maken.

9. Als de start of de voortgang van het werk vertraagt door omstandigheden zoals in dit artikel genoemd, moet de afnemer de schade die de ondernemer daardoor lijdt vergoeden, als deze omstandigheden de afnemer kunnen worden toegerekend.

10. De afnemer zorgt goed voor de artikelen, materialen en gereedschappen van de ondernemer die zich ter plaatse van het werk bevinden.

11. De afnemer die tegen het uitdrukkelijke advies van de ondernemer toch wil dat de ondernemer bepaalde werkzaamheden verricht, is zelf aansprakelijk voor de hierdoor ontstane schade.

12. De afnemer kan de ondernemer niet verplichten tot het verrichten van werkzaamheden die in strijd zijn met Arbo-voorschriften.

#### ARTIKEL 9 • Opslag van producten

1. Als de producten op de afgesproken leverdatum worden aangeboden maar niet worden aangenomen, behalve als de producten ondeugdelijk zijn, zal de ondernemer binnen een redelijke termijn een tweede levering doen. De ondernemer mag na weigering of na tweede levering opslagkosten en verdere aantoonbare schade en redelijke kosten in rekening brengen.

2. Als ook de tweede levering niet wordt aanvaard, mag de ondernemer:

a. nakoming van de overeenkomst vorderen en opslagkosten en verdere aantoonbare schade en redelijke kosten rekenen of;

b. de overeenkomst als geannuleerd beschouwen volgens de regeling in artikel 12. Naast annuleringskosten mag de ondernemer ook de opslagkosten rekenen.

3. Als de producten door de afnemer zijn betaald, zal de ondernemer de producten maximaal 3 maanden in opslag houden, onder berekening van redelijke interne of externe opslagkosten. Hierbij houdt de ondernemer rekening met de verkoopwaarde van de producten en de duur van de opslagperiode, tenzij hierover andere afspraken gemaakt zijn. Neemt de afnemer na verloop van 3 maanden nog steeds niet af, dan wordt de overeenkomst als geannuleerd beschouwd en mag de ondernemer, naast de in artikel 12 genoemde annuleringsvergoeding, in redelijkheid gemaakte opslagkosten rekenen. Hij moet de afnemer schriftelijk melden dat hij dit van plan is.

4. Het risico van brand en beschadiging tijdens opslag wordt door de ondernemer in geval van een consumentenkoop voor zijn rekening door verzekering gedekt.

#### ARTIKEL 10 • Vervoer en beschadiging bij aflevering

1. Het vervoer van de producten is bij de prijs inbegrepen, behalve bij meeneemartikelen of als er iets anders is afgesproken. De ondernemer draagt het risico van beschadiging en verlies bij vervoer. Als de producten door een beroepsvervoerder worden bezorgd, dan zorgt de ondernemer voor een goede verzekering.

2. Als bij levering beschadigingen worden vastgesteld, dan moet de afnemer dit op het afleverbewijs vermelden. Als er bij levering geen gelegenheid is om eventuele beschadigingen te constateren, dan noteert de afnemer dat op het afleverbewijs. Het is raadzaam zichtbare beschadigingen uiterlijk binnen 2 werkdagen aan de ondernemer te melden.

3. Als de afnemer zelf het vervoer regelt, dan moet hij na levering maar voor het vervoer zo veel mogelijk controleren of de producten onbeschadigd en compleet zijn.

#### ARTIKEL 11 • Betaling van de koopprijs

##### Koop en verkoop

1. De algemene betalingsconditie is betaling bij aflevering (contant of pinbetaling), ook als er aanneming van werk (diensten) in de overeenkomst is begrepen. Afnemer mag er ook voor zorgen dat het bedrag voor aflevering al is bijgeschreven op de bankrekening van de ondernemer.

2. Een andere betalingsconditie afspreken mag, maar het is wettelijk verboden om een consument alleen betaling vooraf van de (restant)koopsom als betalingsconditie aan te bieden.

3. De ondernemer die in gedeelten levert, mag bij elke deell levering betaling van het geleverde deel vragen. Voor elke deell levering ontvangt de afnemer een deelfactuur.

##### Aanneming van werk (diensten)

4. Bij aanneming van werk (uitsluitend diensten en eventueel kleinmateriaal) geldt dat partijen schriftelijk afspreken dat betaald wordt in termijnen evenredig met de voortgang van het werk. Daarbij wordt rekening gehouden met de maximale aanbetalingspercentages voor consumenten (zie artikel 5 lid 2). Worden hierover geen specifieke afspraken gemaakt, dan geldt als betalingsconditie:

• bij het geven van de opdracht 25% resp. 15% van de afgesproken som afhankelijk van het maximum aanbetalingspercentage van artikel 5 lid 2

• evenredig met de voortgang van het werk, tot 60% van de afgesproken som

• onmiddellijk na de oplevering tot 90% van de afgesproken som en

• binnen 14 dagen na oplevering het resterende percentage.

De afnemer ontvangt hiervoor steeds een deelfactuur.

##### Betalingsstermijn facturen

5. Betaling van een factuur of deelfactuur vindt plaats uiterlijk 14 dagen na ontvangst, tenzij anders afgesproken.

##### Niet-tijdige betaling

6. Als de afnemer niet tijdig betaalt, is hij zonder ingebrekestelling volgens de wet in verzuim. Toch zendt de ondernemer na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering waarin hij afnemer op zijn verzuim wijst. De ondernemer geeft hem de kans alsnog binnen 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering te betalen en wijst op de gevolgen als hij dat niet doet.

7. Na deze nadere termijn mag de ondernemer zonder nadere ingebrekestelling het verschuldigde invorderen. De daaraan verbonden (incasso)kosten zijn voor rekening van de afnemer. Die kosten zijn beperkt tot maximaal het door wet- en regelgeving toegestane percentage van de hoofdsom.

8. De ondernemer mag aan consumenten wettelijke rente berekenen als na de termijn van lid 5 nog steeds niet is betaald. De rente mag berekend worden vanaf de in lid 4 genoemde termijn tot dat alles is betaald. Bij een zakelijke afnemer mag de ondernemer wettelijke handelsrente berekenen na in lid 5 genoemde termijn.

#### Opschorten betalingsverplichting

9. De afnemer mag bij klachten alleen dat deel van de factuur inhouden dat in verhouding staat tot de inhoud en ernst van de klacht. De ondernemer mag dit deel van zijn factuur niet invorderen als er terecht klachten zijn. Het andere deel van de koop-/aanneemsom moet de afnemer wel binnen de betalingstermijn betalen.

10. Als bij alleen aanneming van werk betaling in termijnen is afgesproken en de ondernemer het werk niet voortzet, mag de afnemer zijn betaling van de termijn opschorten. Eerder verzonden deelfacturen moet de afnemer wel binnen de betalingstermijn betalen.

#### ARTIKEL 12 • Annulering

1. Als de afnemer annuleert, is hij een schadevergoeding verschuldigd. Deze is gebaseerd op door de ondernemer gederfde inkomsten. De schadevergoeding is opgebouwd uit de brutowinstmarge (vaste en variabele kosten, winststoplag), verminderd met niet gemaakte variabele kosten zoals afleverkosten. De schadevergoeding bedraagt 30% van de koop-/aanneemsom, behalve als partijen iets anders hebben afgesproken. Deze is 50% als de afnemer annuleert terwijl hij al is geïnformeerd dat de (deel) levering kan plaatsvinden. Genoemde percentages zijn gebaseerd op gemiddelden in de branche.

2. De in lid 1 genoemde percentages zijn vaststaand, behalve als de ondernemer kan bewijzen dat zijn schade groter is of de afnemer aanmerkelijk kan maken dat de schade kleiner is.

3. Een annulering geschiedt bij voorkeur schriftelijk. Bij een mondelinge annulering bevestigt de ondernemer dit schriftelijk.

4. Bij de koop van een keuken kan een consument binnen 2 dagen, beginnend de dag na het sluiten van de koop, schriftelijk annuleren tegen een vast percentage van 5% van de koopsom met een minimum van € 500. Als de consument geen e-mailadres van de ondernemer heeft, dan kan hij ook per aangetekende brief annuleren. Hij bewijst dan via het gedateerde verzendbewijs dat verzending van de brief binnen 2 dagen is gebeurd.

5. De consument hoeft bij een buiten de verkoopruimte of op afstand gesloten overeenkomst geen annuleringskosten te betalen als hij gebruik maakt van het herroepingsrecht zoals in de wet en in artikel 18 D voor deze verkoopmethode is vastgelegd.

6. Bij een oneerlijke handelspraktijk als bedoeld in de Wet Oneerlijke Handelspraktijken kan een consument de overeenkomst ontbinden zonder kosten. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

7. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

8. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

9. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

10. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

11. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

12. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

13. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

14. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

15. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

16. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

17. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

18. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

19. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

20. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

21. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

22. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

23. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

24. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

25. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

26. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

27. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

28. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

29. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

30. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

31. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

32. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

33. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

34. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

35. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

ook voor de afnemer.

7. Garantiebepalingen zijn alleen van kracht bij het met de bestemming corresponderend gebruik, van de geleverde producten of van het uitgevoerde werk, of bij bijzonder gebruik als dat is afgesproken.

8. De afnemer moet zich als een goed afnemer gedragen. Daaronder wordt bijv. verstaan dat het product goed en afdoende wordt onderhouden en behandeld.

9. Afwijkingen in kleur, slijtvastheid, structuur, etc. kunnen het recht op garantie en/of schadevergoeding beperken of uitsluiten. Dit is het geval als afwijkingen uit vaktechnisch oogpunt aanvaardbaar zijn volgens geldende, gebruikelijke normen of handelsgebruik.

10. Uitgezonderd van de garantie van lid 2 zijn: (wegverp) batterijen, verwisselbare lichtbronnen, woonaccessoires en normale slijtage.

#### ARTIKEL 16 • Aansprakelijkheid

De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade door oorzaken die hij niet kende of zou moeten kennen, behalve als hij aansprakelijk is volgens de wet of als anders tussen partijen is afgesproken. Die oorzaken kunnen bijv. zijn:

• het ontstaan van krimpnadren en/of haarscheurtjes als gevolg van het geleidelijk verlies aan bouwvocht na nieuwbouw of verbouw;

• het ontstaan van verkleuringen, krimpnadren en/of haarscheurtjes door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, CV-leidingen en haarden;

• een te hoog of te laag luchtvochtigheidspercentage in de betreffende ruimte en omliggende ruimten of een extreme verandering daarin;

• een onjuiste samenstelling van de tussen- en/of ondervloer, indien en voor zover deze niet door de ondernemer is aangebracht of een onvoldoende vlakke ondervloer, als deze niet door de ondernemer is aangebracht. De ondernemer meldt voor de start van het werk het onvoldoende vlak zijn aan de afnemer;

• het niet-blijvend droog zijn van de vloer, mits de ondernemer vooraf de vochtigheidsgraad van de vloeren heeft gemeten en het resultaat daarvan voldoende was.

11. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

12. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

13. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

14. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

15. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

16. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

17. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

18. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

19. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

20. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

21. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

22. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

23. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

24. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

25. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

26. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

27. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

28. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

29. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

30. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

31. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

32. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

33. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

34. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

35. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

36. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

37. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

38. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

39. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

40. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

41. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

42. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

43. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

44. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

45. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

46. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

47. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

48. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

49. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

50. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

51. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

52. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

53. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

54. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

55. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

56. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

57. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

58. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

59. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

60. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

61. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

62. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

63. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

64. De afnemer moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.



dat het product is ontvangen door of op verzoek van de consument namens hem het product heeft ontvangen. Bij meerdere deelleveringen uit één bestelling geldt dat de bedenktijd begint de dag waarop de laatste deellevering door of namens de consument is ontvangen.

**3.** Voor uitsluitend diensten gaat de in lid 1 genoemde bedenktijd in op de dag na het sluiten van de overeenkomst.

*Verlengde bedenktijd voor producten en diensten bij niet informeren over herroepingsrecht:*

**4.** Als de ondernemer de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af 12 maanden na het einde van de in lid B vastgestelde bedenktijd.

**5.** Zodra de ondernemer alsnog de in lid 4 bedoelde informatie verstrekt, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie alsnog heeft ontvangen.

#### C - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

**1.** Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product alleen zodanig uitpakken of gebruiken als nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. De consument mag het product hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

**2.** Als de consument verder gaat dan omschreven in lid C1, dan is hij aansprakelijk voor waardevermindering van het product.

**3.** De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst de verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

#### D - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

**1.** Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd via het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.

**2.** Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag na deze melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft op tijd geretourneerd als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

**3.** De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, zoveel mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

**4.** Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

**5.** De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product bij een overeenkomst op afstand, behalve:

- a. als de ondernemer niet heeft meldt dat de consument deze kosten moet dragen; of
- b. als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen.

Bij een buiten de verkoopprijs toegevoegde gesloten overeenkomst draagt de ondernemer de retourkosten van het product.

**6.** Als de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht het uitvoeren van de dienst te starten tijdens de bedenktijd, betaalt de consument het uitgevoerde werk tot het moment van herroeping.

**7.** De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten als:

- a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt; of
  - b. de consument niet uitdrukkelijk om het starten met de uitvoering van de dienst heeft verzocht.
- 8.** Bij herroeping worden alle aanvullende overeenkomsten ontbonden.

#### E - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

**1.** Als de ondernemer herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst direct een ontvangstbevestiging.

**2.** De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief berekende leveringskosten, uiterlijk binnen 14 dagen na de dag van de herroeping. Hij mag wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen, behalve als de ondernemer het product zelf afhaalt of de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden.

**3.** De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel als de consument heeft gebruikt, tenzij anders afgesproken. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

**4.** Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de extra kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

#### F - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, als hij dit tijdig voor het sluiten van de overeenkomst duidelijk bij het aanbod heeft vermeld:

**1.** Dienstenovereenkomsten, 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.

**2.** Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

**3.** Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

**4.** Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

#### ARTIKEL 19 • Aanbetalingsregeling

(Uitgebreide informatie over de regeling is te vinden

op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)). Deze regeling is uitsluitend van toepassing op een overeenkomst op gebied van woninginrichting, gesloten in een fysieke winkel of buiten de verkoopprijs (bijv. bij consument thuis, op straat of sommige beurzen). De regeling is niet van toepassing bij overeenkomsten op afstand, bijv. in een webshop.

De regeling is van toepassing als de consument bij faillissement/surseaance/wettelijke schuldsanering van de ondernemer geen product en/of dienst geleverd krijgt terwijl hij wel heeft aanbetaald. Deze regeling houdt in dat de consument een vervangende overeenkomst kan sluiten met een andere CBW-erkende woonwinkel. De aanbetaling wordt op de prijs in mindering gebracht door en voor rekening van deze CBW-erkende woonwinkel. Er wordt geen geld terug betaald.

**1.** De regeling kent de volgende voorwaarden:

**a.** De consument doet een schriftelijk beroep op de aanbetalingsregeling bij de SG CBW. Dat kan via [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl). Dit beroep moet uiterlijk drie maanden nadat de curator het onder lid 1 b bedoelde bewijs heeft verstrekt, maar in ieder geval uiterlijk zes maanden na uitspraak van faillissement/surseaance/wettelijke schuldsanering bij SG CBW ontvangen zijn.

**b.** De consument overlegt hierbij een kopie van de overeenkomst, een aanbetalingsbewijs en een kopie van het bericht van de curator/bewindvoerder dat de overeenkomst niet wordt uitgevoerd en dat de aanbetaling niet wordt terugbetaald.

**c.** Wanneer de curator binnen drie maanden na uitspraak faillissement/surseaance/wettelijke schuldsanering het bewijs bedoeld onder lid 1 b nog niet heeft verstrekt, dan kan de consument toch een beroep doen. Dan volstaat in plaats van het document van de curator bedoeld onder 1 b een bevestiging van de curator dat de vordering van de consument is vermeld op de lijst van voorlopig erkende schuldeisers.

**d.** De consument is verplicht zijn vordering op de oorspronkelijke ondernemer (tot het maximale aanbetalingspercentage in artikel 5 lid 2) aan de SG CBW over te dragen.

**2.** De SG CBW laat binnen twee maanden na ontvangst weten of het beroep terecht is. Zo ja, dan verstrekt de SG CBW schriftelijk het bewijs waarmee de consument een vervangende overeenkomst kan sluiten. Een lijst van ondernemers, zo veel mogelijk in hetzelfde (prijs)segment, is in te zien op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl). Daar staat ook uitgelegd hoe deze lijst wordt samengesteld. De consument kan zelf suggesties aandragen bij SG CBW.

**3.** Gelden de volgende regels:

**a.** De consument overhandigt direct het in lid 2 bedoelde bewijs van de SG CBW aan de ondernemer waarmee de vervangende overeenkomst wordt gesloten.

**b.** De consument sluit de vervangende overeenkomst binnen zes maanden na ontvangst van het bewijs.

**c.** De aanbetaling van de consument wordt van de nieuwe prijs afgetrokken maar niet meer dan 25 of 15% van de oorspronkelijke prijs en niet meer dan 25 of 15% van de nieuwe prijs als die lager is dan de oorspronkelijke prijs (rekenvoorbeelden: zie [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)). Het percentage van 15% geldt voor:

- keuken/badkamer(-onderdelen) en sanitaire producten en/of in verband daarmee te verrichten werkzaamheden;

- parket, vloerplanken van massief hout, traprenovatie, marmoleum, PVC, natuurstenen-, grind-, (grind)tegels, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden;

• eventuele overige productgroepen en/of diensten, als die op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) staan vermeld.

**d.** De ondernemer die is vermeld op de lijst werkt mee met het sluiten van vervangende overeenkomsten. Hij mag alleen een vervangende overeenkomst weigeren als hij aan SG CBW aanmerkelijk maakt dat dit in zijn geval onredelijk is.

**e.** De ondernemer met wie de consument een vervangende overeenkomst wil sluiten, houdt zijn eigen, normale verkoopprijs aan. Dat hoeft niet dezelfde prijs te zijn als de oorspronkelijke ondernemer hanteerde. De regeling is dus geen prijsgarantie. Speciale actie-, opruiings- of aanbiederartikelen mogen buiten het aanbod blijven.

**4.** Niet onder de aanbetalingsregeling vallen:

- overeenkomsten op afstand;
  - overeenkomsten met zakelijke kopers;
  - de productgarantie genoemd in artikel 15;
  - het sluiten van een vervangende overeenkomst zonder toetsing door SG CBW (zie lid 1 en 2);
  - het meerdere boven de genoemde percentages.
- Er kan ook geen beroep op de regeling worden gedaan als de curator ervoor zorgt dat hij of een andere partij de oorspronkelijke overeenkomst tegen dezelfde condities kan uitvoeren.

#### ARTIKEL 20 • De geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met een minimale (koop)som van € 250 kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij Stichting UitgesprokenZaak.nl. Hoe dit in zijn werk gaat en hoe een geschil aanhangig gemaakt kan worden is na te lezen op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) of [www.uitgesprokenzaak.nl](http://www.uitgesprokenzaak.nl).

**2.** De consument moet zijn klacht eerst bij de ondernemer melden. De ondernemer moet in de gelegenheid zijn gesteld om:

- op de klacht te reageren en;
- de klacht te erkennen of af te wijzen en;
- bij een erkende klacht deze op te lossen. De termijn voor oplossing wordt bepaald op 6 weken, tenzij de ondernemer een andere redelijke termijn heeft aangegeven die nodig is om de klacht op te lossen, in welk geval de door de ondernemer meegedeelde termijn geldt.

**3.** Als de ondernemer een aanbod heeft gedaan ter oplossing van de klacht en de consument gaat niet akkoord, dan moet de consument dit aanbod aantoonbaar afwijzen. Als het aanbod is afgewezen door de consument, dan heeft de ondernemer nog twee weken tijd om een aangepast voorstel te doen. Als de consument niet akkoord gaat, dan wijst hij het voorstel aantoonbaar af, alvorens het geschil in behandeling genomen kan worden.

**4.** Als niet is voldaan aan het bepaalde in lid 2 en 3, kan het geschil niet in behandeling genomen worden.

**5.** De consument kan tot 12 maanden na het indienen

van zijn klacht bij de ondernemer het geschil aanhangig maken bij de geschillenbeslechter, tenzij partijen anders overeenkomen.

**6.** Als de consument een geschil aanmeldt bij de geschillenbeslechter is de ondernemer aan deze keuze gebonden.

**7.** Als de ondernemer een geschil behandeld wil zien door de geschillenbeslechter, dan moet hij handelen zoals is bepaald in het reglement van de geschillenregeling. Als de consument daaraan niet wil meewerken, dan is de ondernemer vrij om het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

**8.** Het geschil kan door de geschillenbeslechter worden opgelost door:

- bemiddeling door de geschilbehandelaar;
- bemiddeling door een deskundige;
- een bindende uitspraak.

**9.** Het reglement van de geschillenbeslechter is te raadplegen op [www.uitgesprokenzaak.nl](http://www.uitgesprokenzaak.nl).

**10.** Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De tarieven staan vermeld op [www.uitgesprokenzaak.nl](http://www.uitgesprokenzaak.nl).

**11.** Uitsluitend de rechter of de hierboven genoemde geschillenbeslechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen. Voor online aankopen mag ook een klacht worden ingediend bij het Europese Platform Online Dispute Resolution (<http://ec.europa.eu/odr>).

**12.** Buiten Nederland wonende consumenten zorgen zelf, en voor eigen rekening, ervoor dat het gebrekkige product bij de geschillenbeslechter kan worden beoordeeld door een deskundige. Als dit niet mogelijk is, dan volstaat een deskundigenrapport dat is opgesteld door een deskundige van een door het thuisland van de consument erkende geschillencommissie, vertaald in het Nederlands of Engels door een erkend tolk/vertaler.

**13.** In de situatie dat de consument (deels) heeft betaald en de ondernemer zonder (gerechtvaardigde) reden niet uitlevert of niets meer van zich laat horen over een afgesproken levering, geldt dat de geschillenbeslechter slechts gehouden is een bemiddelingspoging te doen, waarna de behandeling eindigt. De consument krijgt het klachtengeld terug als de bemiddeling niet succesvol is.

#### ARTIKEL 21 • Nakomingsgarantie

**1.** De SG CBW staat garant voor de nakoming van een door de geschillenbeslechter gewezen bindend advies of een door de bemiddelingsdeskundige vastgelegde schikking, behalve:

- als de ondernemer het bindend advies binnen 2 maanden na dagtekening ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd, behalve als de rechter het bindend advies bekrachtigt en de ondernemer niet in beroep gaat;

- als er sprake is van de situatie zoals omschreven in artikel 20 lid 13.

De consument moet binnen 3 maanden na het verstrijken van de termijn waarbinnen de ondernemer het bindend advies of de schikkingsovereenkomst moest nakomen, een schriftelijk beroep hierop doen bij de SG CBW (via [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)).

**2.** De SG CBW zal na een beroep op de nakomingsgarantie altijd eerst de ondernemer gelegenheid geven na te komen. De consument werkt daaraan mee, ook al zijn termijnen die de geschillenbeslechter stelde al verlopen.

**3.** De SG CBW verschaft geen nakomingsgarantie als sprake is van:

- a. faillissement/surseaance van betaling/wettelijke schuldsanering van de ondernemer;

- b. feitelijke beëindiging van de bedrijfsactiviteiten van de ondernemer. Bepalend is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven, of een eerdere datum waarvan de SG CBW de feitelijke beëindiging van de (verkoop) activiteiten van het bedrijf aanmerkelijk kan maken.

**4.** Als de geschillenbeslechter een ondernemer zowel verplicht tot betaling van een bedrag als het uitvoeren van werkzaamheden, dan zullen eerst de werkzaamheden worden uitgevoerd alvorens de betaling wordt verricht, ook al vermeldt het bindend advies een andere volgorde.

**5.** Als het bindend advies de ondernemer verplicht om een product terug te nemen, dan moet de consument daaraan meewerken en de ondernemer tot terugneming in de gelegenheid stellen. Aan de consument wordt te betalen bedragen hoever pas na terugname uitgekeerd te worden, ook als het bindend advies een andere volgorde aangeeft, tenzij de ondernemer niet meewerkt aan nakoming van het bindend advies.

**6.** De garantie is beperkt tot:

- a. € 10.000 per bindend advies. De consument draagt zijn vordering over (cedeert) aan SG CBW tot het bedrag van het uitgekeerde bedrag. SG CBW spant zich, zoveel als redelijkerwijs van haar kan worden verwacht, in om haar vordering en eventueel de restantvordering van de consument, zonder kosten voor de consument, op de nalatige deelnemer te verhalen. Wanneer de deelnemer voor de rechter wordt gedaagd, dan moet de consument om praktische redenen ook het meerdere cederen aan SG CBW; en

**b.** bij een faillissement, surseaance van betaling, wettelijke schuldsanering of feitelijke beëindiging van de (verkoop)activiteiten van het bedrijf:

- een maximum bedrag van € 2.269 per geschil voor keuken, badkamer of sanitair en daarmee verband houdend werk of een maximum van € 1.361 per geschil voor overige producten/diensten; en
  - € 25.000 per deelnemer voor alle beroepen op de nakomingsgaranties tezamen. Na het verstrijken van de termijn waarbinnen de consument een beroep op de nakomingsgarantie kan doen, zal de SG CBW (de) gegronde beroep(en) op de nakomingsgarantie van de consument(en) uitkeren. Als de gezamenlijke beroepen boven € 25.000 uitkomen, dan zal SG CBW naar rato uitkeren. Daarbij wordt gestreefd naar een uitkering binnen uiterlijk zes weken na het verstrijken van de uiterste termijn om een beroep te doen op de nakomingsgarantie.
- De laatste twee zinnen van lid 6 onder a. zijn hier ook van toepassing.

#### ARTIKEL 22 • Nederlands recht

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht. Als de consument geregistred is in een ander EU-land dan Nederland en de wet in dat EU-land kent hem verdergaande rechten toe, dan zal de ondernemer deze rechten toepassen.

© Koninklijke INretail, Postbus 762, 3700 AT Zeist