

## **Algemene voorwaarden – Hooyer Hoveniers**

Versie januari 2022

*Opgesteld door Meester en Meester*

---

Algemene voorwaarden van Hooyer Hoveniers B.V., statutair gevestigd aan de Zuiderzeestraat 687 (8094 AS) te Hattemerbroek. Hooyer Hoveniers B.V. staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 86643673.

## **Inhoudsopgave:**

- Artikel 1 – Definities
- Artikel 2 - Toepasselijkheid
- Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst
- Artikel 4 – Het aanbod van de opdrachtnemer
- Artikel 5 – (Kosten van) meerwerk
- Artikel 6 – Rechten en plichten van de opdrachtgever
- Artikel 7 – Rechten en plichten van de opdrachtnemer
- Artikel 8 – De prijs
- Artikel 9 – Herroepingsrecht bij producten
- Artikel 10 – Herroepingsrecht bij diensten
- Artikel 11 – Kosten bij herroeping
- Artikel 12 – Uitsluiting van het herroepingsrecht
- Artikel 13 – Conformiteit en garantie
- Artikel 14 – De klachtplicht van de opdrachtgever
- Artikel 15 – Levering en uitvoering
- Artikel 16 - Aansprakelijkheid
- Artikel 17 – Betaling door opdrachtgever
- Artikel 18 – Eigendomsvoorbehoud
- Artikel 19 – Intellectuele eigendom en boetebeding
- Artikel 20 – Toepasselijk recht

## **Artikel 1 – Definities**

1. **Opdrachtnemer/ondernemer:** Hooyer Hoveniers B.V..
2. **Opdrachtgever:** degene ten behoeve van wie opdrachtnemer diensten verricht. Opdrachtgever zal meestal een consument betreffen.
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in (enige vorm van) een beroep op bedrijf.
4. **Dienst:** alle door Hooyer Hoveniers B.V. verrichtte of te verrichten werkzaamheden ten behoeve van opdrachtgever. Een en ander uit hoofde van de opdracht.
5. **Opdracht:** de overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek gesloten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
6. **Algemene voorwaarden:** de onderhavige algemene voorwaarden van opdrachtnemer. Het betreft algemene voorwaarden in de zin van artikel 6:231 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW).
7. **Offerte:** de schriftelijke en/of elektronische aanbieding (het aanbod) van opdrachtnemer aan opdrachtgever om tegen een bepaalde prijs een opdracht uit te voeren.
8. **Dag:** kalenderdag.
9. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
10. **Op afstand gesloten overeenkomst:** een overeenkomst tot stand gekomen tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer waarbij tot het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
11. **Niet op afstand gesloten overeenkomst:** een overeenkomst tot stand gekomen tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer waarbij de overeenkomst wordt gesloten bij de opdrachtgever thuis of eventuele andere (fysieke) locatie die is afgesproken.
12. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de opdrachtgever of opdrachtnemer 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.
13. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor opdrachtgever om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.

14. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de opdrachtnemer ter beschikking stelt die een opdrachtgever kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
15. **Overmacht:** omstandigheden buiten de wil en toedoen van opdrachtnemer om, al dan niet ten tijde van het sluiten van de overeenkomst voorzienbaar, welke van dien aard zijn dat naleving van de overeenkomst redelijkerwijs niet langer van opdrachtnemer kan worden verlangd.
16. **Partijen:** opdrachtgever en opdrachtnemer tezamen.

## **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en/of overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever waarop opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard. Een en ander voor zover door partijen niet uitdrukkelijk en schriftelijk van deze voorwaarden is afgeweken.
2. De algemene voorwaarden zijn aldus van toepassing op alle soorten overeenkomsten, waaronder – maar niet uitputtelijk bedoeld – koopovereenkomsten en/of overeenkomsten van opdracht.
3. Diverse bepalingen in deze algemene voorwaarden zien toe op consumenten zoals bedoeld in artikel 1 van deze voorwaarden.
4. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de 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 opdrachtnemer zijn in te zien en zij op verzoek van de opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
5. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de 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 opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
6. Indien één of meer bepalingen uit deze voorwaarden op enig moment (geheel of gedeeltelijk) nietig is ofwel vernietig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen in stand en zal de betreffende bepalingen onverwijld vervangen worden door een bepaling die de strekking/bedoeling van deze bepaling zoveel mogelijk benaderd.
7. Het bepaalde in het vorige lid wordt tevens toegepast op bepalingen uit de overeenkomst (van opdracht).
8. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
9. 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 3 – Totstandkoming van de overeenkomst**

1. De overeenkomst (al dan niet op afstand) komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de opdrachtgever. Deze aanvaarding geschiedt bij voorkeur schriftelijk. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de opdrachtnemer onverwijld een elektronische bevestiging aan de opdrachtgever. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de opdrachtnemer is bevestigd, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
2. De overeenkomst van dienstverlening komt tot stand door aanvaarding van de offerte – verstuurd door opdrachtnemer – door opdrachtgever.

3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch tot stand komt, treft de opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de opdrachtnemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De opdrachtnemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Indien de opdrachtnemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De opdrachtnemer zal bij het product of dienst aan de opdrachtgever waarmee de overeenkomst op afstand tot stand komt, de volgende informatie schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de opdrachtnemer waar de opdrachtgever met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de opdrachtgever 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 opdrachtnemer deze gegevens al aan de opdrachtgever heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is het in het vorige lid bepaalde alleen van toepassing op de eerste levering c.q. de eerste dienstverlening.
7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten en/of materialen.
8. Gedurende de uitvoering van de overeenkomst kunnen partijen wijzigingen in de opdracht of uitvoering daarvan overeenkomen, een en ander in de breedste zin van het woord. Deze tussentijdse wijzigingen dienen immer door partijen aan elkaar te zijn bevestigd, dan wel gelden als bevestigd door ondernemer indien er aanvang is gemaakt met de gewijzigde werkzaamheden. Indien er sprake is van tussentijdse wijzigingen, aanvaardt opdrachtgever dat de overeengekomen tijdsplanning hierdoor kan worden beïnvloed. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever, zo mogelijk vooraf, zo spoedig mogelijk over de effecten van de tussentijdse wijziging op de overeengekomen vergoeding. Wijzigingen die leiden tot meerwerk (of op enige andere wijze een verhoging van de kosten) komen geheel voor rekening van opdrachtgever.
9. Afspraken of overeenkomsten met niet tot vertegenwoordiging van de opdrachtnemer bevoegde medewerkers van de opdrachtnemer binden deze laatste niet, tenzij hij deze schriftelijk dan wel elektronisch heeft bevestigd. In geval van contante betalingen door de opdrachtgever verstrekt de opdrachtnemer steeds een kwitantie.
10. Indien de aanvaarding van de opdrachtgever op enige wijze afwijkt van het aanbod van opdrachtnemer, is opdrachtnemer daaraan nimmer gebonden. De overeenkomst komt aldus niet tot stand conform de afwijkende aanvaarding, tenzij opdrachtnemer uitdrukkelijk anders aangeeft.

#### **Artikel 4 – Het aanbod van de opdrachtnemer**

1. Het aanbod van opdrachtnemer is te allen tijde vrijblijvend. Opdrachtnemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en/of aan te passen.
2. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
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 opdrachtgever mogelijk te maken. Als opdrachtnemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een zo waarheidsgetrouw mogelijk weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de opdrachtnemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties en gegevens in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn of geven tot schadevergoeding en/of ontbinding.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een zo waarheidsgetrouw mogelijke weergave van de aangeboden producten. Opdrachtnemer 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 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;
  - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
  - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
  - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de opdrachtnemer de prijs garandeert;
  - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
  - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de opdrachtgever te raadplegen is;
  - de manier waarop de opdrachtgever, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
  - de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten.
7. Een samengestelde offerte verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de in de offerte opgegeven prijs.

#### **Artikel 5 – (Kosten van) meerwerk**

1. Indien opdrachtnemer het noodzakelijk acht dat er meerwerk nodig is voor het goed uitvoeren van de overeengekomen prestatie, is er voor het in rekening brengen van de kosten geen schriftelijke toestemming van de opdrachtgever vereist.
2. Foutieve informatie, verstrekt door opdrachtgever, kan tevens meerwerk opleveren of op een andere manier kostenverhogend werken. Deze kosten komen te allen tijd geheel voor rekening van opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer zal altijd met de opdrachtgever in overleg treden over een redelijk bedrag ter vergoeding. Een opdrachtgever stemt automatisch in met de vergoeding indien hij niet in overleg wenst te treden met de opdrachtnemer.

4. De opdrachtnemer draagt zorg voor een milieu hygiënisch verantwoorde verwijdering van de afval- en/of reststoffen die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vrijkomen. De kosten die hieruit voortvloeien worden in de offerte opgenomen en zijn voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtnemer kan onvoorziene milieuaspecten die zich aandienen nadat de offerte is uitgebracht als meerwerk conform dit artikel, bij de opdrachtgever in rekening brengen.

#### **Artikel 6 – Rechten en plichten van de opdrachtgever**

1. Voorafgaand en gedurende de uitvoering van de overeenkomst is en blijft opdrachtgever gehouden opdrachtnemer alle benodigde informatie te verstrekken en alle benodigde medewerking te blijven verlenen, waarvan de opdrachtgever weet dan wel behoort te weten dat deze informatie en/of medewerking relevant is c.q. kan zijn voor een correcte en voorspoedige uitvoering van de overeenkomst.
2. Indien bij aanvaarding van de overeenkomst dan wel gedurende de uitvoering van de overeenkomst zich feiten of omstandigheden voordoen die de voortgang van de overeenkomst of het resultaat daarvan negatief kunnen beïnvloeden, dient de opdrachtgever de opdrachtnemer hiervan onverwijld op de hoogte te stellen.
3. Opdrachtgever dient onder andere te zorgen dat de opdrachtnemer tijdig over het terrein of ruimte kan beschikken waarop de werkzaamheden moeten worden verricht. Tevens dient de opdrachtgever hiervoor alle benodigde medewerking te verlenen om onder andere – en niet limitatief - aanvoer, opslag en/of afvoer van materieel en/of hulpmiddelen mogelijk te maken.
4. Opdrachtgever is gehouden om alle benodigde medewerking te verlenen die nodig is, eventueel op verzoek van opdrachtnemer, om alle zich bovengronds aan de oppervlakte of ondergronds bevindende obstakels, die eventueel de werkzaamheden van opdrachtnemer nadelig kunnen beïnvloeden of schade kunnen veroorzaken, te verwijderen.
5. Opdrachtgever dient tijdens en na afloop van de uitvoering van de overeenkomst zorgvuldig om te gaan met geleverde c.q. geplaatste producten. Voor de verzorging van planten wordt verwezen naar het volgende instructiefilmpje.<sup>1</sup> De zorgvuldigheidsnorm wordt uitdrukkelijk niet alleen door dit filmpje ingekleurd.
6. Niet nakoming van de in de vorige leden opgesomde plichten, leveren een (gedeeltelijke) niet nakoming van de verbintenis op aan de kant van opdrachtgever.

#### **Artikel 7 – Rechten en plichten van de opdrachtnemer**

1. Opdrachtnemer zal zich inspannen voor goede, kwalitatieve producten/goederen en voert de overeengekomen opdracht naar beste weten en kunnen uit.
2. De voornoemde verplichting betreft een inspanningsverplichting en uitdrukkelijk geen resultaatsverplichting, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
3. Opdrachtnemer is (geheel) vrij om te bepalen in welke volgorde overeenkomsten worden uitgevoerd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd (een) derde(n) in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtgever wordt hierover vooraf geïnformeerd door opdrachtnemer. Bij het inschakelen van de derde(n) zal opdrachtnemer telkens de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. De kosten die inschakeling van (een) derde(n) met zich meebrengt, komen volledig voor rekening van de opdrachtgever. Indien de derde(n) hun aansprakelijkheid beperken voor de te leveren diensten, is opdrachtnemer gemachtigd namens opdrachtgever deze aansprakelijkheidsbeperking te aanvaarden.

---

<sup>1</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=a99EUftlvk0>

## **Artikel 8 – De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van aangeboden productie c.q. diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen van btw-tarieven.
2. De in het aanbod van producten/diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw. De prijzen zijn tevens inclusief eventuele verpakkings-, bezorg- en/of verzendkosten, tenzij anders wordt vermeld in het aanbod.
3. In het aanbod c.q. de offerte wordt de wijze van berekening van de totaalprijs bekend gemaakt. Dit kan enerzijds via een gefixeerd bedrag, maar ook kan worden overeengekomen dat gedurende de uitvoering de uiteindelijke totaalprijs wordt gevormd. Opdrachtnemer houdt opdrachtgever in het laatste geval op de hoogte van de stand van het regiebedrag. Wanneer het werk wordt uitgevoerd op regiebasis, wordt er tevens tijd (en dus kosten) in rekening gebracht voor het ophalen en/of inladen van gereedschap en materieel, de gemaakte reistijd voor opdrachtnemer en de tijd om afvalproducten op de correcte wijze af te voeren.
4. De prijzen die genoemd worden in de offerte zijn alleen van toepassing indien het gehele aanbod uit de offerte (diensten en/of producten) wordt afgenomen. Opdrachtgever kan nimmer zelf een gedeelte afnemen en daarbij uitgaan van de prijzen die in een offerte genoemd zijn.
5. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt nimmer een aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de opdrachtnemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.
6. In afwijking van lid 2 kan de opdrachtnemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de opdrachtnemer 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.
7. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen. De opdrachtgever is in een dergelijk geval bevoegd de overeenkomst te ontbinden.
8. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

## **Artikel 9 – Herroepingsrecht bij producten**

1. Bij een aankoop van producten op afstand heeft de opdrachtgever (wanneer hij niet handelt in enig beroep of bedrijf) 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 opdrachtgever of een vooraf door de opdrachtgever aangewezen en aan de opdrachtnemer bekendgemaakte vertegenwoordiger;
  - ontvangst van het laatste product (door de consument of een aangewezen derde) indien de opdrachtgever in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd;
  - ontvangst van de laatste zending door de opdrachtgever (of een derde) indien de levering van een zaak bestaat uit verschillende zendingen c.q. onderdelen;
  - ontvangst van de eerste zaak indien het gaat om een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken gedurende een bepaalde periode.
2. Tijdens de bedenktijd zal opdrachtgever te allen tijde 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 opdrachtgever het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen. 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 opdrachtnemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

3. Wanneer de opdrachtgever gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product zoals omschreven in lid 1, kenbaar te maken aan de opdrachtnemer. Het kenbaar maken dient de opdrachtgever te doen middels het modelformulier. Nadat de opdrachtgever kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De opdrachtgever dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de opdrachtgever na afloop van de in lid 3 genoemde termijn niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de opdrachtnemer heeft teruggestuurd, blijft de koopovereenkomst in stand.
5. De opdrachtgever is aansprakelijk voor waardevermindering van het product indien hij/zij in strijd heeft gehandeld met hetgeen is bepaald in lid 2.
6. De opdrachtgever is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de opdrachtnemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijke verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

#### **Artikel 10 – Herroepingsrecht bij diensten**

1. Bij een overeenkomst tot het leveren van diensten heeft de opdrachtgever (niet handelend in enig beroep of bedrijf) tevens de mogelijkheid om de overeenkomst zonder opgave van redenen binnen 14 dagen te ontbinden. Deze bedenktijd gaat in op de dag dat de overeenkomst wordt gesloten.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de opdrachtgever zich richten naar de door de opdrachtnemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

#### **Artikel 11 – Kosten bij herroeping**

1. Indien de opdrachtgever gebruik maakt van zijn herroepingsrecht komen de kosten van de terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de opdrachtgever een bedrag betaald heeft, zal de opdrachtnemer 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 opdrachtnemer of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de opdrachtgever is gebruikt, tenzij de opdrachtgever nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. In geval van beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang (door de opdrachtgever) is de opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

#### **Artikel 12 – Uitsluiting van het herroepingsrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht in een aantal (in de wet bepaalde) gevallen uitsluiten. Deze gevallen worden in de volgende leden van dit artikel benoemd. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de opdrachtnemer dit duidelijk maakt voor het aangaan van de overeenkomst. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als opdrachtnemer dit vermeld in het aanbod. Uitsluiting is alleen mogelijk in de gevallen zoals benoemd in lid 2 en 3.



2. Voor de volgende producten wordt het herroepingsrecht uitgesloten:
  - a) De levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde zaken, die niet gefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van de individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifiek persoon bestemd zijn;
  - b) De levering van zaken die snel op bederven of die een beperkte houdbaarheid hebben;
  - c) De levering van zaken die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling – na levering – is verbroken;
  - d) De levering van zaken die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken;
  - e) voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
  - f) De levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van een overeenkomst voor de geregelde levering van dergelijke publicaties;
  - g) De levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van een consumentenkoop, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na dertig dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de handelaar geen invloed heeft.
3. Bij een overeenkomst tot het (gedeeltelijk) verrichten van een of meerdere diensten wordt het herroepingsrecht uitgesloten wanneer het gaat om diensten die met instemming van de opdrachtgever volledig worden uitgevoerd binnen de 14 (kalender)dagen bedenktijd en waarbij de opdrachtgever uitdrukkelijk heeft verklaard van het herroepingsrecht af te zien.
4. Bij gekochte planten sluit opdrachtnemer het herroepingsrecht uit, daar dit zaken betreft met een beperkte houdbaarheid;
5. Opdrachtnemer sluit het herroepingsrecht tevens uit bij dienstverlening op locatie wanneer het gaat om het aanleggen van een tuin en/of schuur en/of bestrating, daar het hier maatwerk betreft en de aard van de dienstverlening zich verzet tegen de mogelijkheid tot gebruikmaking van het herroepingsrecht.

### **Artikel 13 – Conformiteit en garantie**

1. De opdrachtnemer 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. Opdrachtgever heeft er dus recht op dat het product geen gebreken mag vertonen die u – als opdrachtgever het product op een normale manier gebruikt, volgens de voorschriften die opgesteld zijn door opdrachtnemer – niet verwacht binnen de verwachte levensduur van het product.
2. De opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de opdrachtgever, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
3. De garantie geldt niet indien:
  - 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 opdrachtnemer 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.

#### **Artikel 14 – De klachtplicht van de opdrachtgever**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 maanden volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de opdrachtnemer, nadat de opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd. De opdrachtgever (niet handelend in enig beroep of bedrijf) kan er geen beroep op doen dat hetgeen is afgeleverd niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien hij de opdrachtnemer niet binnen 2 maanden nadat hij dit heeft ontdekt, kennis heeft gegeven.
2. Bij een opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf geldt tevens de plicht genoemd in lid 1, waarbij opdrachtgever de plicht heeft om binnen 1 maand, nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, te protesteren.
3. Indien de in het in lid 1 en 2 genoemde termijn niet in acht wordt genomen, kan de opdrachtgever geen beroep meer doen op een eventuele non-conformiteit.
4. De opdrachtnemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
5. Bij de opdrachtnemer 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 opdrachtnemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
6. Bij klachten dient een opdrachtgever zich allereerst te wenden tot de opdrachtnemer.
7. Een klacht schort de verplichtingen van de opdrachtnemer niet op, tenzij de opdrachtnemer schriftelijk anders aangeeft.
8. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de opdrachtnemer, zal de opdrachtnemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.
9. In lijn met artikel 4 lid 4 geven verkleuringen en ongeschikte kleurafwijkingen van hout, stenen, tegels, cement en andere materialen geen reden voor het indienen van een klacht en/of het vorderen van enige vorm van schadevergoeding van opdrachtnemer. Hierbij wordt opgemerkt dat voor bijvoorbeeld hout geldt dat dit materiaal op natuurlijke wijze kan indrogen, uitzetten of kleine barstjes kan vertonen op grond waarvan een lichte kleurwijziging plaatsvindt.
10. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, komen de kosten die daardoor zijn ontstaat (zoals, maar niet uitsluitend, onderzoekskosten) voor rekening van opdrachtgever.

#### **Artikel 15 – Levering en uitvoering**

1. De opdrachtnemer 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 voor levering van een product en/of dienst geldt het adres dat opdrachtgever aan opdrachtnemer kenbaar heeft gemaakt. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de kenbaar making van het juiste adres. Een foutieve benoeming komt voor rekening en/of kosten van opdrachtgever.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal opdrachtnemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij opdrachtgever 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 opdrachtgever hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling

geplaatst heeft bericht. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De opdrachtgever heeft geen recht op een schadevergoeding.

4. Alle levertermijnen zijn indicatief, een overeengekomen termijn is nimmer een fatale termijn. Aan eventuele genoemde termijnen kan de opdrachtgever geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform lid 3 van dit artikel zal de opdrachtnemer het bedrag dat de opdrachtgever 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 opdrachtnemer 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 opdrachtgever.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de opdrachtnemer tot het moment van bezorging aan de opdrachtgever of een vooraf aangewezen en aan de opdrachtnemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
8. Ten onrechte aan opdrachtnemer geretourneerde producten en daarbij komende eventuele vervoertransport en/of opslagkosten zijn voor risico van opdrachtgever.
9. Indien naar het oordeel van opdrachtnemer de uitvoering van werkzaamheden, ten gevolge van weersomstandigheden en/of tijdelijke terreinomstandigheden, niet mogelijk is binnen de overeengekomen termijn, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering op te schorten zo lang de omstandigheden voortduren.
10. Verder heeft opdrachtnemer het recht om, bij omstandigheden zoals genoemd in het vorige lid, de aanplant verder uit te stellen indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk is in het kader van het aanslaan c.q. de hergroei van de aanplant.

#### **Artikel 16 – Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer is, behoudens opzet of grove schuld zijdens opdrachtnemer, nimmer aansprakelijk voor schade geleden door de opdrachtgever en/of derden, van welke aard dan ook, voortvloeiend of verband houdend met de overeenkomst.
2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de directe schade die door opdrachtgever is geleden.
3. Opdrachtgever is te allen tijde gehouden om eventuele schade tot een minimum te beperken.
4. Onverminderd het bepaalde in lid 1 en 2 van dit artikel is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer te allen tijde beperkt tot het door de verzekeraar van opdrachtnemer gedekte en uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat dan wel indien opdrachtnemer niet is verzekerd, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de hoogte van het factuurbedrag met een maximum van € 25.000,--. Iedere verdergaande vergoeding van schade sluit opdrachtnemer uitdrukkelijk uit.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadigen, verloren of teniet gaan, daaronder mede begrepen diefstal van eigendommen van opdrachtgever die bij opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden zijn opgeslagen, in bewerking zijn of worden vervoerd.
6. Schade van welke aard dan ook aan materiaal van opdrachtnemer, door verwijtbaar handelen van opdrachtgever, voortvloeiend of verband houdend met de overeenkomst, is derhalve voor rekening en risico van opdrachtgever.
7. Aansprakelijkheid van opdrachtnemer wordt in ieder geval algeheel uitgesloten in de volgende gevallen:

- Ondeskundig gebruik of gebruik in strijd met aanwijzingen gegeven door of namens opdrachtnemer;
  - Onzorgvuldige bewaring c.q. opslag van geleverde producten. Hieronder valt onder meer het niet goed verzorgen van producten na uitvoering van de werkzaamheden. Wanneer opdrachtgever deze producten onzorgvuldig behandelt, kan opdrachtnemer hiervoor nimmer aansprakelijk worden gesteld;
  - Gevallen waarin schade is ontstaan door aanwijzingen/wensen van opdrachtgever zijn opgevolgd;
  - Kalkvorming, verkleuring en/of voetafdrukken op tegels, hout en/of andere materialen;
  - Gevallen waarin door of namens opdrachtgever reparaties c.q. overige werkzaamheden aan het geleverde product zijn uitgevoerd, zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer;
  - Tekortschieten van hulppersonen;
  - Brand en verlies van te leveren zaken.
8. Indien levering van producten of uitvoering van diensten door overmacht geheel of ten dele niet kan plaatsvinden, geeft dat opdrachtgever nimmer recht tot ontbinding, enige vorm van schadevergoeding of vermindering van de overeengekomen totaalprijs. Onder overmacht valt alles wat daar op grond van de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onder kan worden geschaad, waaronder – maar niet beperkt tot - natuurrampen.
9. Bij het snoeien van planten en/of struiken kan het voorkomen dat er takken uitvallen c.q. de plant en/of struik afsterft, hetgeen een normaal risico is van snoeien. In dergelijke gevallen kan opdrachtgever opdrachtnemer nimmer aansprakelijk stellen voor de geleden schade.
10. Indien opdrachtgever niet aan voornoemde verplichtingen voldoet, dan wel opdrachtgever op andere wijze niet aan verplichtingen jegens opdrachtnemer voldoet, is opdrachtnemer bevoegd om nakoming van de overeenkomst op te schorten, te staken, dan wel geheel of gedeeltelijk te ontbinden, te annuleren of te wijzigen. Opdrachtnemer zal hiermee nimmer verantwoordelijk zijn voor enige vergoeding aan opdrachtgever. In geval van ontbinding, annulering of wijziging van de overeenkomst heeft opdrachtnemer wel het recht om opdrachtgever een schadeloosstelling in rekening te brengen van 50% van het factuurbedrag van de overeenkomst, onverminderd het recht van opdrachtnemer op volledige schadevergoeding. Opdrachtgever is bovendien tegenover derden dan volledig aansprakelijk voor de gevolgen van ontbinding, annulering of wijziging en vrijwaart opdrachtnemer ter zake.

#### **Artikel 17 – Betaling door opdrachtgever**

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen de op de factuur aangegeven wijze en binnen de daarop aangegeven termijn. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de opdrachtgever de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen. Indien er geen betalingstermijn is aangegeven, dient de betaling uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum te geschieden.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen moet de opdrachtgever betalen volgens de termijnen en de percentages zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
3. De opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de opdrachtnemer te melden.
4. De factuur is voldaan, indien en zodra het verschuldigde bedrag geheel door opdrachtnemer is ontvangen. Uitsluitend betalingen aan opdrachtnemer werken bevrijdend.
5. Indien een factuur niet binnen de in lid 1 genoemde termijn is betaald, is opdrachtgever vanaf de eerste dag na het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege in verzuim en een

rente van 2% per maand verschuldigd over het openstaande bedrag, waarbij elke ingegane kalendermaand als een volle kalendermaand heeft te gelden.

6. Bij annulering van de opdracht (door opdrachtgever) is opdrachtgever te allen tijde een percentage van 30% van de totale aanneemsom verschuldigd. Wanneer de aanneemsom niet is gefixeerd ten tijde van de annulering, wordt het percentage berekend over het aanneembare totaalbedrag.
7. De aanneemsom kan door opdrachtgever nimmer worden verrekend met andere vorderingen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen met opdrachtnemer.
8. Indien de financiële positie en/of het betalingsgedrag van opdrachtgever daartoe, naar het oordeel van opdrachtnemer, aanleiding geeft, is opdrachtgever verplicht op schriftelijk verzoek van opdrachtnemer een voorschot te verstrekken en/of afdoende zekerheid, door middel van een bankgarantie, pandrecht of anderszins, te stellen voor zijn verplichtingen jegens de opdrachtgever.
9. Indien opdrachtgever het in lid 6 bedoelde voorschot niet verstrekt of de gevraagde zekerheid niet stelt binnen de door opdrachtnemer gestelde termijn, is opdrachtgever hiermee in verzuim zonder dat hiertoe nadere ingebrekestelling vereist en is opdrachtnemer dientengevolge gerechtigd de uitvoering van al haar verplichtingen op te schorten dan wel de ontbinding van alle opdrachten bij opdrachtgever in te roepen.
10. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die opdrachtnemer maakt als gevolg van de niet-nakoming door opdrachtgever van diens verplichting op grond van dit artikel, komen geheel ten laste van de opdrachtgever. De vergoeding ter zake van buitengerechtelijke kosten wordt gefixeerd op 15% van de verschuldigde hoofdsom incl. BTW en rente (met een minimum van € 500,- per vordering), tenzij opdrachtnemer aantoonbaar meer kosten heeft gemaakt. De gefixeerde vergoeding zal steeds zodra opdrachtgever in verzuim is door opdrachtgever verschuldigd zijn en zonder nader bewijs in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 18 – Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle geleverde producten/diensten blijven het eigendom van opdrachtnemer totdat alle vorderingen die opdrachtnemer op de opdrachtgever heeft zijn betaald.
2. Onder vorderingen uit het vorige lid vallen tevens kosten die verband houden met de vordering, zoals rente en/of incassokosten.
3. Lid 1 is van overeenkomstige toepassing op andere te leveren prestaties van opdrachtgever.
4. De opdrachtgever is vóór bedoelde eigendomsovergang niet bevoegd deze producten te verkopen, af te leveren of anderszins te vervreemden. Het is opdrachtgever voorts niet toegestaan om deze producten te verpanden of aan derden enig ander recht daarop te verlenen zolang de eigendom van deze producten niet op de opdrachtgever is overgegaan.
5. De opdrachtgever is verplicht de producten die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van opdrachtnemer te bewaren c.q. te behandelen.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd en nog bij de opdrachtgever aanwezig zijn, terug te nemen indien de opdrachtgever niet voor tijdige betaling van de facturen zorg draagt of in betalingsmoeilijkheden verkeert of dreigt te gaan verkeren. De opdrachtgever zal opdrachtnemer te allen tijde vrije toegang verlenen tot zijn zaken ter inspectie ervan en/of ter uitoefening van de rechten van opdrachtnemer.

#### **Artikel 19 – Intellectuele eigendom en boetebeding**

1. Alle rechten van intellectuele eigendom berusten bij de opdrachtnemer. Waaronder, maar niet hiertoe beperkt, wordt begrepen: auteursrechten, merkenrechten, octrooirechten, databankrechten, modelrechten en handelsnaamrechten.

2. Werkzaamheden, producten en/of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst specifiek voor de opdrachtgever zijn ontworpen, ontwikkeld en/of samengesteld, zijn en blijven eigendom van de opdrachtnemer, tenzij anders door partijen is overeengekomen.
3. Openbaarmaking of verspreiding kan alleen geschieden met uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtnemer.
4. In alle gevallen kan opdrachtgever de intellectuele eigendomsrechten van de opdrachtnemer niet gebruiken op een manier die schadelijk kan zijn op welke manier dan ook voor de opdrachtnemer.
5. Bij overtreding van de genoemde bedingen verbeurt opdrachtgever ten gunste van opdrachtnemer een dadelijk, zonder sommatie of ingebrekestelling, opeisbare boete ten hoogte van € 2.000,- voor elke overtreding, vermeerderd met € 150,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van opdrachtnemer om in plaats van de boete volledige schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 20 – Toepasselijk recht**

1. Op overeenkomsten, en de uitvoering daarvan, tussen opdrachtgever en -nemer waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Lid 1 is tevens van toepassing indien opdrachtgever woonachtig is in het buitenland.
3. Partijen zullen een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Indien niet anders dwingendrechtelijk bepaald, is de rechter van de woonplaats van opdrachtnemer aangewezen om van een dergelijk geschil kennis te nemen.
4. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.