



Algemene Voorwaarden

Documentcode: VO-AV-001

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities	2
Artikel 2 - Identiteit en dienstverlening van Velora Outdoor	2
Artikel 3 - Toepasselijkheid en verstrekking	3
Artikel 4 - Rangorde en afwijkingen	3
Artikel 5 - Totstandkoming van de overeenkomst	3
Artikel 6 - Offertes	3
Artikel 7 - Projectgegevens, maatvoering en advies	3
Artikel 8 - Prijzen	4
Artikel 9 - Materialen en leveranciers	4
Artikel 10 - Door de opdrachtgever aangeleverde materialen	4
Artikel 11 - Betaling	4
Artikel 12 - Betalingsachterstand en incassokosten	5
Artikel 13 - Opschorting van werkzaamheden	5
Artikel 14 - Annulering en opzegging door de opdrachtgever	5
Artikel 15 - Herroepingsrecht voor consumenten	5
Artikel 16 - Planning en uitvoeringstermijnen	6
Artikel 17 - Weersomstandigheden bij buitenwerk	6
Artikel 18 - Leveranciers en andere derden	6
Artikel 19 - Algemene verplichtingen van de opdrachtgever	6
Artikel 20 - Bereikbaarheid en werkruimte	7
Artikel 21 - Veiligheid op de werkplek	7
Artikel 22 - Schuttingen en erfafscheidingen	7
Artikel 23 - Ondergrond en ruimte bij vloerwerk	7
Artikel 24 - Vloermateriaal, acclimatisatie en legplan	8
Artikel 25 - Omvang en uitsluitingen van vloerwerk	8
Artikel 26 - Meer- en minderwerk	8
Artikel 27 - Onvoorziene omstandigheden	8
Artikel 28 - Uitvoering en inschakeling van derden	9
Artikel 29 - Oplevering	9
Artikel 30 - Garantie en wettelijke rechten	9
Artikel 31 - Garantie-uitsluitingen	9
Artikel 32 - Materiaaleigenschappen en toleranties	10
Artikel 33 - Aansprakelijkheid	10
Artikel 34 - Overmacht	10
Artikel 35 - Klachten	10
Artikel 36 - Eigendomsvoorbehoud	11
Artikel 37 - Privacy	11
Artikel 38 - Intellectueel eigendom	11
Artikel 39 - Projectfoto's	11
Artikel 40 - Toepasselijk recht en geschillen	11
Artikel 41 - Geldigheid, wijzigingen en versie	12

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Velora Outdoor

De onderneming die de in artikel 2 omschreven werkzaamheden uitvoert.

Opdrachtgever

Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Velora Outdoor een overeenkomst sluit of wenst te sluiten.

Consument

Een opdrachtgever die handelt voor doeleinden buiten zijn of haar bedrijfs- of beroepsactiviteit.

Overeenkomst

Iedere schriftelijke of digitale afspraak tussen Velora Outdoor en de opdrachtgever, waaronder de geaccepteerde offerte en eventuele schriftelijke aanvullingen.

Werkzaamheden

Alle overeengekomen montage-, leg-, installatie-, advies-, voorbereidende en opleverwerkzaamheden.

Buitenwerk

Werkzaamheden aan overkappingen, pergola's, vlonders, schuttingen, erfafscheidingen en daarmee samenhangende onderdelen die uitdrukkelijk in de offerte zijn opgenomen.

Vloerwerk

Het leggen van laminaat of click-PVC, in een rechte plank, visgraat of Hongaarse punt, voor zover de gekozen uitvoering in de offerte is opgenomen.

Ondergrond

De bestaande vloer, dekvloer, fundering, bodem of andere basis waarop of waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Materialen

Alle producten, bouwpakketten, vloerdelen, schermen, palen, bevestigingsmiddelen, ondervloeren, profielen en overige onderdelen die voor de overeenkomst nodig zijn.

Door opdrachtgever aangeleverde materialen

Materialen die niet door Velora Outdoor zijn verkocht of besteld, maar door of namens de opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.

Meerwerk

Werkzaamheden of leveringen die niet in de oorspronkelijke offerte zijn opgenomen en aanvullend worden overeengekomen of redelijkerwijs noodzakelijk blijken.

Minderwerk

Werkzaamheden of leveringen die na opdrachtverstrekking met instemming van partijen vervallen.

Schriftelijk

Communicatie per brief, e-mail of een ander duurzaam digitaal kanaal waarmee de inhoud kan worden opgeslagen, waaronder WhatsApp.

Werkdag

Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.

Artikel 2 - Identiteit en dienstverlening van Velora Outdoor

1. Velora Outdoor is gevestigd in 1443 WR Purmerend en is bereikbaar via info@veloraoutdoor.nl en 06 4451 2226. De website is www.veloraoutdoor.nl.
2. Velora Outdoor is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42132393 en heeft btw-identificatienummer NL005521624B12.
3. Velora Outdoor verricht uitsluitend de werkzaamheden die in de offerte zijn omschreven. De dienstverlening kan bestaan uit:
 - montage van overkappingen;
 - montage van open houten pergola's en passende schaduwdoeken;
 - aanleg en montage van houten of composieten vlonders;
 - plaatsing en vervanging van schuttingen en andere overeengekomen erfafscheidingen;
 - leggen van laminaat;
 - leggen van click-PVC;

- montage van glazen schuifwanden, houten zijwanden en andere uitdrukkelijk overeengekomen opties;
 - beperkte elektrotechnische werkzaamheden, uitsluitend indien en voor zover deze in de offerte zijn omschreven;
 - andere uitdrukkelijk overeengekomen werkzaamheden die rechtstreeks samenhangen met de hiervoor genoemde diensten.
4. De dienst Vloerwerk is beperkt tot laminaat en click-PVC. Velora Outdoor legt binnen deze dienst geen gelijmd PVC, parket, massief houten vloeren, tegels of tapijt.

Artikel 3 - Toepasselijkheid en verstrekking

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanvraag voor zover daarop een offerte volgt, iedere offerte, overeenkomst en opdracht van Velora Outdoor.
2. Velora Outdoor verstrekt deze algemene voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst op een wijze waarop de opdrachtgever ze kan opslaan en later kan raadplegen.
3. Door de offerte te accepteren bevestigt de opdrachtgever dat de algemene voorwaarden beschikbaar zijn gesteld. Dit beperkt geen recht dat de opdrachtgever op grond van dwingend recht heeft.
4. Voor consumenten gelden steeds de dwingendrechtelijke consumentenregels. Een bepaling die daarmee strijdig is, blijft buiten toepassing voor zover dat noodzakelijk is.

Artikel 4 - Rangorde en afwijkingen

1. Een uitdrukkelijke bepaling in de overeenkomst of geaccepteerde offerte gaat voor op deze algemene voorwaarden.
2. De Betaalvoorwaarden (VO-BV-001), Garantievoorwaarden (VO-GA-001), Klachtenregeling (VO-KL-001) en Herroepingsinformatie van Velora Outdoor vullen deze algemene voorwaarden aan. Bij tegenstrijdigheid gaat de meest specifieke schriftelijke afspraak voor, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
3. Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer zij schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Een afwijking in één overeenkomst geldt niet automatisch voor een volgende overeenkomst.

Artikel 5 - Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een projectaanvraag, intake, bezichtiging of prijsindicatie verplicht Velora Outdoor niet om de opdracht aan te nemen en reserveert nog geen uitvoeringsdatum.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever de offerte ondertekent, per e-mail of WhatsApp ondubbelzinnig accepteert, of wanneer Velora Outdoor met instemming van de opdrachtgever met de uitvoering begint.
3. Een planning is pas definitief nadat Velora Outdoor deze schriftelijk heeft bevestigd en aan eventuele overeengekomen betalings- en materiaalvoorwaarden is voldaan.
4. Velora Outdoor mag een aanvraag vóór het sluiten van de overeenkomst weigeren wanneer de opdracht niet passend, veilig of praktisch uitvoerbaar is.

Artikel 6 - Offertes

1. Offertes zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij in de offerte een andere geldigheidsduur staat.
2. De offerte geldt uitsluitend voor de daarin omschreven werkzaamheden, hoeveelheden, materialen, afmetingen, locatie en omstandigheden.
3. Kennelijke schrijf-, reken- of prijsfouten binden Velora Outdoor niet.
4. Afbeeldingen, tekeningen, kleurstalen en impressies zijn indicatief. Technisch onvermijdelijke of geringe afwijkingen vormen geen tekortkoming, mits het resultaat aan de overeenkomst en de redelijke verwachtingen voldoet.
5. Een in de offerte opgenomen vaste prijs geldt voor de omschreven omvang en uitgangspunten. Stelposten, geschatte hoeveelheden en voorlopige materiaalprijzen worden als zodanig vermeld.

Artikel 7 - Projectgegevens, maatvoering en advies

1. De opdrachtgever verstrekt tijdig juiste en volledige informatie, waaronder foto's, maten, productgegevens, legplannen, bereikbaarheid en bekende bijzonderheden van de locatie.

2. Wanneer de offerte is gebaseerd op door de opdrachtgever aangeleverde maten of informatie, mogen prijs, materiaalhoeveelheid, planning en uitvoering worden aangepast als die gegevens bij controle onjuist of onvolledig blijken.
3. Velora Outdoor staat in voor de zorgvuldigheid van door haarzelf verrichte metingen. Zij is niet verantwoordelijk voor verborgen omstandigheden of onderdelen die bij een normale, niet-destructieve inspectie niet zichtbaar waren.
4. Advies van Velora Outdoor is gebaseerd op de informatie en zichtbare situatie op het moment van beoordeling. De definitieve uitvoering blijft bepaald door de schriftelijke overeenkomst en de technische situatie op locatie.

Artikel 8 - Prijzen

1. Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk en duidelijk anders is vermeld. Prijzen voor zakelijke opdrachtgevers kunnen exclusief btw worden vermeld.
2. Materiaalkosten, bezorgkosten, afvoer, parkeerkosten, hulpmiddelen en overige kosten zijn alleen inbegrepen voor zover zij in de offerte zijn opgenomen.
3. Wanneer vóór bestelling een vooraf kenbaar gemaakte voorlopige leveranciersprijs wijzigt, informeert Velora Outdoor de opdrachtgever voordat het materiaal wordt besteld. Een wezenlijke wijziging wordt niet zonder akkoord doorgevoerd.
4. Meerwerk wordt afzonderlijk berekend. Velora Outdoor meldt de financiële gevolgen zo veel mogelijk vooraf, behalve wanneer onmiddellijk handelen redelijkerwijs nodig is om schade of gevaar te beperken.

Artikel 9 - Materialen en leveranciers

1. Materialen worden pas besteld nadat de opdrachtgever de materiaalkeuze heeft goedgekeurd en de overeengekomen vooruitbetaling is ontvangen.
2. Lever- en productietijden van leveranciers zijn indicatief, tenzij schriftelijk een fatale termijn is overeengekomen.
3. Als een materiaal of product niet meer leverbaar is, stelt Velora Outdoor zo mogelijk een passend alternatief voor. Een alternatief wordt alleen toegepast na akkoord van de opdrachtgever.
4. Fabrieks- of leveranciersgarantie geldt in aanvulling op de overeenkomst. Wanneer Velora Outdoor het product aan een consument heeft verkocht, blijven diens wettelijke rechten tegenover Velora Outdoor volledig bestaan.
5. Velora Outdoor mag bij bestelling een redelijke snij-, zaag- of breukmarge aanhouden. Ongebruikte standaardmaterialen blijven eigendom van degene die ze volgens de overeenkomst heeft gekocht, tenzij anders is afgesproken.

Artikel 10 - Door de opdrachtgever aangeleverde materialen

1. De opdrachtgever zorgt ervoor dat aangeleverde materialen tijdig aanwezig, geschikt, compleet, onbeschadigd en voldoende in aantal zijn, inclusief een passende marge voor zaagverlies, snijverlies, patroonselectie en eventuele uitval.
2. Voor vloermaterialen zorgt de opdrachtgever waar mogelijk voor materiaal uit één productiebatch en voor de juiste ondervloer, plinten, profielen en accessoires wanneer deze onderdeel van de opdracht zijn.
3. Velora Outdoor voert een normale visuele controle uit, maar is niet verplicht verborgen productgebreken of technische ongeschiktheid te ontdekken die zonder specialistisch of destructief onderzoek niet zichtbaar zijn.
4. Velora Outdoor is niet aansprakelijk voor gebreken die hun oorzaak vinden in de kwaliteit, maatvastheid, producteigenschappen of ongeschiktheid van door de opdrachtgever aangeleverde materialen, tenzij Velora Outdoor het gebrek kende of redelijkerwijs had moeten onderkennen en niet heeft gewaarschuwd.
5. Tekorten, beschadigingen of verkeerde materialen kunnen leiden tot opschorting, een nieuwe planning en redelijke extra kosten.

Artikel 11 - Betaling

1. Materiaalkosten en de daarmee samenhangende bezorgkosten worden volledig vóór bestelling betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2. Montage- en legwerkzaamheden worden na oplevering gefactureerd, tenzij in de offerte termijnbetalingen of een andere betalingsregeling zijn vastgelegd.
3. Facturen moeten binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum worden betaald, tenzij een andere termijn op de factuur of in de overeenkomst staat.
4. Facturen mogen digitaal worden verstrekt. De opdrachtgever controleert de factuurgegevens en meldt een duidelijke fout zo spoedig mogelijk.
5. Betaling of ingebruikname houdt geen afstand in van wettelijke rechten of correct vastgelegde opleverpunten.

Artikel 12 - Betalingsachterstand en incassokosten

1. Wanneer een consument niet tijdig betaalt, ontvangt deze eerst een kosteloze schriftelijke betalingsherinnering met een termijn van 14 dagen, te rekenen op de wettelijk voorgeschreven wijze, en met vermelding van de incassokosten die na het uitblijven van betaling verschuldigd kunnen worden.
2. Pas wanneer de consument niet binnen die termijn betaalt, kunnen wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht voor zover de wet dit toestaat.
3. Een zakelijke opdrachtgever is na het verstrijken van de betalingstermijn in verzuim voor zover de wet geen nadere ingebrekestelling verlangt. Velora Outdoor kan dan wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten vorderen.
4. Een klacht schort de betalingsverplichting niet automatisch op. De opdrachtgever mag wel gebruikmaken van een wettelijk opschortingsrecht en betaalt in ieder geval het niet-betwiste deel.

Artikel 13 - Opschorting van werkzaamheden

1. Velora Outdoor mag bestelling, levering of uitvoering opschorten wanneer de opdrachtgever een opeisbare betalings- of medewerkingsverplichting niet nakomt, nadat de opdrachtgever zo nodig een redelijke hersteltermijn heeft gekregen.
2. Opschorting is zonder voorafgaande hersteltermijn mogelijk wanneer onmiddellijk handelen nodig is vanwege veiligheid, dreigende schade, betalingsonmacht of een andere situatie waarin voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
3. Redelijke extra kosten en vertraging die rechtstreeks voortvloeien uit een aan de opdrachtgever toe te rekenen tekortkoming kunnen als meerwerk worden berekend.
4. Dit artikel beperkt geen dwingendrechtelijke rechten van consumenten.

Artikel 14 - Annulering en opzegging door de opdrachtgever

1. De opdrachtgever meldt annulering of opzegging schriftelijk.
2. Na het verstrijken van een eventueel wettelijk herroepingsrecht kan de opdrachtgever de overeenkomst vóór voltooiing opzeggen. De opdrachtgever is dan verschuldigd wat volgens de wet en de overeenkomst voor de reeds uitgevoerde werkzaamheden, voorbereidingen en niet-terugneembare of speciaal bestelde materialen moet worden betaald.
3. Bij aanneming van werk wordt de afrekening bepaald volgens de toepasselijke wettelijke regeling, waaronder in voorkomend geval de overeengekomen prijs verminderd met de besparingen die voor Velora Outdoor uit de opzegging voortvloeien.
4. Velora Outdoor verstrekt op verzoek een redelijke specificatie van de afrekening.
5. Dit artikel doet geen afbreuk aan de rechten van een opdrachtgever die beëindigt wegens een toerekenbare tekortkoming van Velora Outdoor.

Artikel 15 - Herroepingsrecht voor consumenten

1. Wanneer een consument de overeenkomst op afstand of buiten de verkooppuimte sluit en geen wettelijke uitzondering geldt, kan de consument de overeenkomst gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen herroepen. Bij een dienstenovereenkomst begint deze termijn op de dag waarop de overeenkomst is gesloten.
2. Herroeping kan met het modelformulier of met een andere ondubbelzinnige verklaring per e-mail of schriftelijk. De afzonderlijke Herroepingsinformatie van Velora Outdoor maakt deel uit van de informatie aan de consument.

3. Velora Outdoor begint binnen de bedenktijd alleen op uitdrukkelijk verzoek van de consument. Herroept de consument nadat de uitvoering op dat verzoek is begonnen, dan kan een evenredige vergoeding verschuldigd zijn voor het reeds uitgevoerde deel, voor zover aan de wettelijke informatievereisten is voldaan.
4. Het herroepingsrecht voor een volledig uitgevoerde dienst vervalt alleen wanneer de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met volledige uitvoering binnen de bedenktijd en heeft verklaard te begrijpen dat het herroepingsrecht daardoor vervalt.
5. Een uitzondering voor volgens specificaties vervaardigde of duidelijk persoonlijk bestemde goederen geldt uitsluitend wanneer aan de wettelijke voorwaarden is voldaan. Alleen het feit dat materiaal speciaal voor een project is besteld, is niet automatisch voldoende voor uitsluiting.
6. Terugbetaling na een geldige herroeping vindt plaats binnen de wettelijke termijn en op de wettelijk voorgeschreven wijze.

Artikel 16 - Planning en uitvoeringstermijnen

1. Planning vindt plaats in overleg en wordt schriftelijk bevestigd.
2. Een genoemde uitvoerings- of opleverdatum is indicatief, tenzij uitdrukkelijk is afgesproken dat het om een fatale termijn gaat.
3. De planning mag worden aangepast wegens wijzigingen, onvoorziene omstandigheden, ziekte, weersomstandigheden, vertraagde levering of het niet tijdig voldoen door de opdrachtgever aan diens verplichtingen.
4. Velora Outdoor informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk over een relevante vertraging en stelt in overleg een nieuwe uitvoeringsdatum vast.
5. Vertraging geeft alleen recht op ontbinding of schadevergoeding voor zover dat uit de wet of een uitdrukkelijke schriftelijke afspraak volgt.

Artikel 17 - Weersomstandigheden bij buitenwerk

1. Buitenwerk mag worden uitgesteld of onderbroken wanneer weersomstandigheden een veilige of kwalitatief goede uitvoering verhinderen.
2. Daaronder kunnen onder meer vallen harde wind, storm, hevige regen, sneeuw, ijzel, vorst, extreme hitte, een te natte bodem of omstandigheden waarin materiaal niet volgens voorschrift kan worden verwerkt.
3. Velora Outdoor bepaalt op vaktechnische gronden of uitvoering verantwoord is en informeert de opdrachtgever over een noodzakelijke verplaatsing.
4. Een redelijke verplaatsing wegens weer levert geen tekortkoming op. Wettelijke rechten bij een buitensporige of blijvende vertraging blijven bestaan.

Artikel 18 - Leveranciers en andere derden

1. Velora Outdoor is niet verantwoordelijk voor vertraging of tekortkomingen van leveranciers, vervoerders, nutsbedrijven, vergunningverleners of andere derden voor zover deze niet aan Velora Outdoor kunnen worden toegerekend.
2. Velora Outdoor blijft verantwoordelijk voor door haar ingeschakelde hulppersonen voor zover de wet dat bepaalt.
3. Wanneer een vertraging van een derde de uitvoering raakt, informeert Velora Outdoor de opdrachtgever en zoekt zij waar redelijk mogelijk naar een passende oplossing of nieuwe planning.

Artikel 19 - Algemene verplichtingen van de opdrachtgever

1. De opdrachtgever zorgt dat de werkplek vóór aanvang veilig, bereikbaar, opgeruimd en gereed is overeenkomstig de offerte en de vooraf verstrekte instructies.
2. De opdrachtgever zorgt kosteloos voor bruikbare elektriciteit en, waar nodig, water en sanitaire toegang in de nabijheid van de werkplek.
3. De opdrachtgever houdt kinderen, huisdieren en onbevoegde personen uit de werkzone en beschermt aanwezige eigendommen die niet onder de opdracht vallen.
4. De opdrachtgever meldt vooraf alle bekende omstandigheden die de werkzaamheden kunnen beïnvloeden, waaronder kabels, leidingen, vloerverwarming, vochtproblemen, asbest, verborgen constructies, drainage, instabiele ondergrond en eerdere schade.

5. De opdrachtgever zorgt tijdig voor vergunningen, toestemmingen van eigenaar, verhuurder of Vereniging van Eigenaars en andere noodzakelijke goedkeuringen, tenzij Velora Outdoor dit uitdrukkelijk op zich heeft genomen.

Artikel 20 - Bereikbaarheid en werkruimte

1. De prijs is gebaseerd op een normaal bereikbare werkplek en een vrije, veilige aanvoerroute voor personen, gereedschap en materialen.
2. De opdrachtgever meldt vooraf smalle doorgangen, trappen, hoogteverschillen, lange looproutes, betaald parkeren, transport door de woning of andere belemmeringen.
3. Kraanwerk, hijswerk, verreikers, speciale transportmiddelen, extra mankracht en bescherming van een uitzonderlijke aanvoerroute zijn alleen inbegrepen als dat in de offerte staat.
4. Als aanvullende voorzieningen noodzakelijk blijken, mag Velora Outdoor de werkzaamheden opschorten totdat daarover afspraken zijn gemaakt. De redelijke aanvullende kosten gelden als meerwerk.

Artikel 21 - Veiligheid op de werkplek

1. Velora Outdoor mag werkzaamheden direct stilleggen wanneer een onveilige situatie ontstaat.
2. Een onveilige situatie kan onder meer bestaan uit instabiele ondergrond, gevaarlijke constructies, agressie of bedreiging, loslopende dieren, extreme weersomstandigheden, ondeugdelijke elektrische voorzieningen of blootstelling aan gevaarlijke stoffen.
3. Partijen overleggen over passende maatregelen en hervatting. Vertraging en redelijke kosten komen voor rekening van de partij aan wie de oorzaak kan worden toegerekend.

Artikel 22 - Schuttingen en erfafscheidingen

1. De opdrachtgever wijst vóór aanvang de juiste erfgrens, gewenste lijn, hoogte en positie van poorten of doorgangen aan en staat in voor benodigde toestemming van burens, eigenaar, verhuurder, Vereniging van Eigenaars of overheid.
2. Velora Outdoor verricht geen kadastrale grensbepaling, tenzij dat uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen. Bij twijfel over de erfgrens wordt het werk opgeschort totdat de opdrachtgever duidelijkheid heeft verkregen.
3. De opdrachtgever meldt bekende kabels, leidingen, funderingen, boomwortels, drainage en andere obstakels in de bodem. Niet zichtbare obstakels of een onvoldoende draagkrachtige bodem kunnen leiden tot aanpassing en meerwerk.
4. Het verwijderen en afvoeren van een bestaande erfafscheiding, herstel van bestrating, grondwerk en groenwerk zijn alleen inbegrepen wanneer zij in de offerte staan.
5. Geringe hoogte- of lijnverschillen die technisch noodzakelijk zijn door terreinverloop of bestaande aansluitingen vormen geen gebrek wanneer zij zorgvuldig zijn uitgevoerd en het overeengekomen gebruik niet beperken.

Artikel 23 - Ondergrond en ruimte bij vloerwerk

1. De ruimte moet vóór aanvang leeg, bezemschoon, wind- en waterdicht, voldoende verlicht, normaal verwarmd en vrij van werkzaamheden van derden zijn, tenzij anders is afgesproken.
2. De ondergrond moet voldoende vlak, stabiel, schoon, droog en geschikt zijn voor het gekozen laminaat- of click-PVC-systeem en de bijbehorende ondervloer.
3. De opdrachtgever meldt vooraf vochtproblemen, lekkages, vloerverwarming, kruipruimteproblemen, losliggende delen, scheurvorming, hoogteverschillen en bekende verontreiniging.
4. Een controle door Velora Outdoor is in beginsel visueel en niet-destructief. Vlakheidsmetingen, vochtmetingen, egaliseren, herstel van de dekvloer of onderzoek naar verborgen gebreken zijn alleen inbegrepen wanneer dat in de offerte staat.
5. Blijkt de ondergrond niet geschikt, dan mag Velora Outdoor het vloerwerk opschorten. Partijen spreken vervolgens af welke voorbereiding, aanpassing, planning en eventuele meerkosten nodig zijn.
6. Velora Outdoor is niet verantwoordelijk voor verborgen gebreken in de ondergrond die bij een normale beoordeling niet zichtbaar waren, tenzij de wet anders bepaalt.

Artikel 24 - Vloermateriaal, acclimatisatie en legplan

1. Vloermateriaal wordt opgeslagen en geacclimatiseerd volgens de actuele voorschriften van de fabrikant. De opdrachtgever zorgt voor de vereiste ruimtecondities wanneer het materiaal vóór de montage op locatie wordt opgeslagen.
2. De opdrachtgever laat vloerverwarming en klimaatinstallaties tijdig instellen volgens de voorschriften van fabrikant en leverancier. Een opstook- of afkoelprotocol wordt alleen door Velora Outdoor uitgevoerd als dit schriftelijk is overeengekomen.
3. De legrichting, het patroon en een relevant startpunt worden vóór aanvang afgestemd. Bij visgraat of Hongaarse punt kunnen maatvoering, symmetrie, ruimteverloop en snijverlies een praktische aanpassing noodzakelijk maken.
4. Velora Outdoor brengt de noodzakelijke dilatatie- en expansieruimte aan volgens productvoorschriften en de technische situatie. De afwerking daarvan met plinten of profielen is alleen inbegrepen als dit in de offerte staat.
5. Kleur-, glans- en structuurverschillen tussen productiebatches en normale patroonherhaling kunnen producteigenschappen zijn en vormen geen gebrek wanneer zij binnen de productspecificaties vallen.

Artikel 25 - Omvang en uitsluitingen van vloerwerk

1. Tenzij de offerte anders vermeldt, omvat vloerwerk uitsluitend het leggen van het gekozen laminaat of click-PVC en de uitdrukkelijk genoemde ondervloer of accessoires.
2. Niet automatisch inbegrepen zijn:
 - verwijderen of afvoeren van een bestaande vloer, lijmresten of ondervloer;
 - egaliseren, frezen, schuren, drogen of constructief herstellen van de ondergrond;
 - plaatsen of verwijderen van plinten, overgangsprofielen, dorpels en afwerklijsten;
 - inkorten of afhangen van deuren en aanpassen van kozijnen of keukenonderdelen;
 - verplaatsen, demonteren of terugplaatsen van meubels, witgoed of vaste inrichting;
 - aanpassen, inregelen of herstellen van vloerverwarming en installaties;
 - schilder-, stuc-, kit- of herstelwerk buiten de overeengekomen vloerafwerking.
3. De opdrachtgever beschermt de vloer na oplevering tegen vocht, vuil, puntbelasting en werkzaamheden van derden en volgt de onderhouds- en klimaatvoorschriften van de fabrikant.

Artikel 26 - Meer- en minderwerk

1. Werkzaamheden en leveringen buiten de offerte gelden als meerwerk.
2. Meerwerk wordt zo veel mogelijk vooraf besproken en schriftelijk goedgekeurd, met vermelding van prijs- en planningsgevolgen voor zover die dan redelijkerwijs zijn te bepalen.
3. Wanneer onmiddellijk werk nodig is om schade, gevaar of onnodige vertraging te voorkomen en voorafgaand overleg niet mogelijk is, informeert Velora Outdoor de opdrachtgever zo spoedig mogelijk.
4. Minderwerk leidt alleen tot een prijsaanpassing voor zover partijen dit overeenkomen of de wet dit verlangt. Velora Outdoor mag aantoonbare reeds gemaakte kosten en niet meer te vermijden verplichtingen verrekenen.

Artikel 27 - Onvoorziene omstandigheden

1. Omstandigheden die bij een normale voorafgaande beoordeling redelijkerwijs niet zichtbaar waren, gelden als onvoorziene omstandigheden.
2. Daaronder kunnen onder meer vallen verborgen funderingen, betonresten, puin, boomwortels, kabels, leidingen, verzakking, houtrot, een ondeugdelijke dekvloer, vocht, asbest, afwijkende maatvoering en verborgen constructies.
3. Velora Outdoor mag het betreffende werk tijdelijk stilleggen om schade of onveilige uitvoering te voorkomen.
4. Partijen bespreken de technisch passende oplossing, de gevolgen voor prijs en planning en de vraag of de overeenkomst ongewijzigd kan worden voortgezet.

Artikel 28 - Uitvoering en inschakeling van derden

1. Velora Outdoor voert de overeengekomen werkzaamheden uit volgens de overeenkomst en de eisen van goed en deugdelijk vakmanschap.
2. Velora Outdoor mag de volgorde en werkwijze aanpassen wanneer dit de veiligheid, kwaliteit of efficiëntie ten goede komt en het overeengekomen resultaat niet wezenlijk wijzigt.
3. Velora Outdoor mag voor onderdelen van de opdracht geschikte derden inschakelen en blijft daarvoor verantwoordelijk voor zover de wet dat bepaalt.
4. Beperkte elektrotechnische werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd voor zover zij in de offerte staan en veilig binnen de overeengekomen opdracht kunnen worden verricht. Niet overeengekomen aanpassingen aan de bestaande installatie vallen buiten de opdracht.
5. De opdrachtgever biedt gedurende de uitvoering voldoende gelegenheid om het werk ongehinderd en veilig uit te voeren.

Artikel 29 - Oplevering

1. Na voltooiing krijgt de opdrachtgever gelegenheid het werk samen met Velora Outdoor te inspecteren.
2. Eventuele opleverpunten worden zo concreet mogelijk schriftelijk vastgelegd en binnen een redelijke termijn afgehandeld wanneer zij onder de overeenkomst vallen.
3. Het werk geldt als opgeleverd wanneer de opdrachtgever het goedkeurt, het zonder voorbehoud in gebruik neemt, of na een schriftelijke gereedmelding zonder redelijke grond niet meewerkt aan inspectie. Wettelijke rechten bij later ontdekte gebreken blijven bestaan.
4. Een klein opleverpunt dat normaal gebruik niet verhindert rechtvaardigt niet automatisch opschorting van het volledige openstaande bedrag. Een wettelijk recht op evenredige opschorting blijft bestaan.
5. De opdrachtgever meldt zichtbare opleverpunten bij voorkeur tijdens de inspectie of zo spoedig mogelijk daarna, zodat onderzoek en herstel niet onnodig worden bemoeilijkt.

Artikel 30 - Garantie en wettelijke rechten

1. Velora Outdoor verleent 24 maanden aanvullende garantie op aantoonbare gebreken in de door haar uitgevoerde montage- en legwerkzaamheden, gerekend vanaf de opleverdatum, overeenkomstig de Garantievoorwaarden (VO-GA-001).
2. De aanvullende garantie beperkt geen wettelijke rechten van de opdrachtgever, waaronder het recht op deugdelijk uitgevoerd werk en, wanneer Velora Outdoor materialen aan een consument heeft verkocht, de wettelijke conformiteitsrechten.
3. Bij een gegronde melding krijgt Velora Outdoor eerst een redelijke gelegenheid om het gebrek te onderzoeken en, naar gelang de wettelijke en contractuele aanspraken, te herstellen, opnieuw uit te voeren of een andere passende oplossing te bieden.
4. Een fabrieks- of leveranciersgarantie geldt naast en niet in plaats van wettelijke rechten tegenover Velora Outdoor wanneer Velora Outdoor de verkoper is.
5. De garantieprocedure, benodigde informatie en verdere voorwaarden staan in VO-GA-001.

Artikel 31 - Garantie-uitsluitingen

1. Aanvullende garantie geldt niet voor zover een gebrek of schade is veroorzaakt door normale slijtage, onvoldoende onderhoud, onjuist gebruik, overbelasting, een ongeschikte gebruiksomgeving of het niet opvolgen van product- en onderhoudsvoorschriften.
2. Bij buitenwerk kan de aanvullende garantie onder meer zijn uitgesloten voor zover de oorzaak ligt in storm, hagel, brand, overstroming, verzakking, bodemwerking, normale houtwerking, natuurlijke verkleuring of wijzigingen door derden.
3. Bij vloerwerk kan de aanvullende garantie onder meer zijn uitgesloten voor zover de oorzaak ligt in vocht, lekkage, een verborgen of ongeschikte ondergrond, onvoldoende klimaatbeheersing, onjuist gebruik van vloerverwarming, onvoldoende expansieruimte door latere bouwkundige wijzigingen of werkzaamheden van derden.
4. Gebreken in door de opdrachtgever aangeleverde materialen vallen niet onder de aanvullende garantie van Velora Outdoor, tenzij het gebrek mede is veroorzaakt door een aan Velora Outdoor toe te rekenen montagefout.

5. Een uitsluiting geldt alleen voor zover er voldoende causaal verband bestaat met de gestelde oorzaak en voor zover dwingend recht de uitsluiting toestaat.

Artikel 32 - Materiaaleigenschappen en toleranties

1. Hout is een natuurproduct. Kleurverschillen, noesten, harsvorming, krimp, uitzetting, beperkte scheurvorming, werking en vergrijzing kunnen normale eigenschappen zijn.
2. Composiet, beton, metaal, aluminium en glas kunnen geringe kleur-, structuur-, maat- of glansverschillen vertonen die binnen product- of montagetoleranties vallen.
3. Laminaat en click-PVC kunnen patroonherhaling, geringe batchverschillen, glansverschillen en technisch noodzakelijke voegen of aansluitingen vertonen.
4. Een producteigenschap vormt geen gebrek wanneer zij binnen de toepasselijke specificaties en redelijke verwachtingen valt en het normale gebruik niet belemmert.
5. Velora Outdoor verwerkt materialen volgens de overeengekomen kwaliteit en de voorschriften van de fabrikant voor zover deze op de opdracht van toepassing zijn.

Artikel 33 - Aansprakelijkheid

1. Velora Outdoor is aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming, voor zover de wet die schade aan Velora Outdoor toerekent.
2. Voor zover wettelijk toegestaan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering voor het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eventuele eigen risico. Als geen dekking bestaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van het betreffende deel van de opdracht.
3. Voor zakelijke opdrachtgevers is aansprakelijkheid voor gevolgschade, winstderving, omzetverlies, bedrijfsstagnatie en gemiste besparingen uitgesloten, tenzij de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Velora Outdoor.
4. Velora Outdoor is niet aansprakelijk voor schade door onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever, niet-gemelde kabels of leidingen, verborgen gebreken, door de opdrachtgever aangeleverde ondeugdelijke materialen of handelen van derden, voor zover Velora Outdoor daarvoor niet verantwoordelijk is.
5. Geen beperking of uitsluiting geldt bij overlijden of lichamelijk letsel waarvoor Velora Outdoor wettelijk aansprakelijk is, bij opzet of bewuste roekeloosheid van Velora Outdoor, of voor zover dwingend recht beperking verbiedt.
6. De opdrachtgever neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen en te beperken en stelt Velora Outdoor zo spoedig mogelijk in staat de oorzaak te onderzoeken.

Artikel 34 - Overmacht

1. Overmacht is een omstandigheid die niet aan Velora Outdoor kan worden toegerekend en die nakoming tijdelijk of blijvend verhindert.
2. Daaronder kunnen onder meer vallen extreme weersomstandigheden, ziekte, pandemie, staking, verkeersstremming, overheidsmaatregel, materiaaltekort, ernstige leveringsstoring, brand, stroomstoring, oorlog en terrorisme.
3. Tijdens overmacht worden de getroffen verplichtingen opgeschort. Velora Outdoor informeert de opdrachtgever en beperkt de gevolgen voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.
4. Duurt de overmacht zo lang dat voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd, dan mag ieder van de partijen het nog niet uitgevoerde deel beëindigen. Reeds deugdelijk uitgevoerde werkzaamheden en redelijkerwijs niet terug te draaien kosten blijven verschuldigd.

Artikel 35 - Klachten

1. De opdrachtgever meldt een klacht zo spoedig mogelijk nadat het gestelde gebrek is ontdekt of redelijkerwijs kon worden ontdekt. Voor zichtbare opleverpunten geldt een melding binnen zeven kalenderdagen als praktisch uitgangspunt, zonder dat wettelijke consumentenrechten daardoor vervallen.
2. De klacht wordt bij voorkeur per e-mail ingediend en bevat naam, adres, offerte- of projectnummer, opleverdatum, een duidelijke omschrijving en foto's of ander relevant bewijsmateriaal voor zover beschikbaar.

3. Velora Outdoor bevestigt de ontvangst binnen een redelijke termijn en krijgt gelegenheid het gestelde gebrek te onderzoeken.
4. Wanneer de klacht gegrond is, biedt Velora Outdoor binnen een redelijke termijn herstel of een andere passende oplossing overeenkomstig de overeenkomst en de wet.
5. De Klachtenregeling (VO-KL-001) is aanvullend van toepassing. Een klacht beperkt geen recht om het geschil aan de wettelijk bevoegde rechter voor te leggen.

Artikel 36 - Eigendomsvoorbehoud

1. Door Velora Outdoor geleverde, nog niet verwerkte materialen blijven voor zover wettelijk mogelijk eigendom van Velora Outdoor totdat de daarvoor verschuldigde bedragen volledig zijn betaald.
2. De opdrachtgever behandelt deze materialen zorgvuldig en vervreemdt, verpand of verwerkt ze niet in strijd met het eigendomsvoorbehoud.
3. Na verwerking, bestanddeelvorming of natrekking geldt het eigendomsvoorbehoud uitsluitend voor zover de wet dat toestaat.
4. Uitoefening van het eigendomsvoorbehoud laat dwingendrechtelijke consumentenbescherming onverlet.

Artikel 37 - Privacy

1. Velora Outdoor verwerkt persoonsgegevens voor de uitvoering en administratie van de overeenkomst, communicatie, facturatie, kwaliteitsbewaking en naleving van wettelijke verplichtingen.
2. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk of wettelijk vereist en worden alleen gedeeld wanneer daarvoor een geldige grondslag bestaat.
3. De actuele Privacyverklaring van Velora Outdoor bevat nadere informatie over verwerkingsdoeleinden, bewaartermijnen en rechten van betrokkenen.

Artikel 38 - Intellectueel eigendom

1. Door Velora Outdoor gemaakte offertes, berekeningen, tekeningen, ontwerpen, foto's, teksten en werkwijzen blijven intellectueel eigendom van Velora Outdoor of de betreffende rechthebbende.
2. De opdrachtgever mag deze stukken gebruiken voor de uitvoering en het gebruik van het eigen project, maar mag ze zonder toestemming niet commercieel verveelvoudigen, publiceren of aan derden verstrekken buiten wat voor het project nodig is.
3. Materialen of ontwerpen van de opdrachtgever worden alleen gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 39 - Projectfoto's

1. Velora Outdoor mag tijdens en na de uitvoering foto's maken voor projectadministratie, kwaliteitscontrole, oplevering, klachtenbehandeling en garantie, voor zover dat noodzakelijk en rechtmatig is.
2. Foto's waarop de woning, locatie of personen herkenbaar zijn, worden alleen voor portfolio, website, sociale media of andere marketing gebruikt nadat de opdrachtgever daarvoor toestemming heeft gegeven.
3. De opdrachtgever kan toestemming voor toekomstig marketinggebruik intrekken. Reeds rechtmatig gepubliceerd drukwerk of publicaties die redelijkerwijs niet direct kunnen worden verwijderd, worden zo veel mogelijk bij een volgende actualisatie aangepast.
4. Velora Outdoor beperkt herkenbare persoonsgegevens en houdt rekening met redelijke privacy- en veiligheidsbelangen.

Artikel 40 - Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de overeenkomst en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen, zonder dat dit een wettelijke verval- of verjaringstermijn opschoort.
3. Een geschil wordt voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is. Een consument behoudt steeds de bescherming van de wettelijke bevoegdheidsregels.

Artikel 41 - Geldigheid, wijzigingen en versie

1. Als een bepaling nietig, vernietigbaar of anderszins onafdwingbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling zo nodig door een geldige bepaling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert.
2. Velora Outdoor mag deze algemene voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten wijzigen. Op een bestaande overeenkomst blijft de bij het sluiten verstrekte versie van toepassing, tenzij een wijziging schriftelijk wordt overeengekomen of uit de wet voortvloeit.
3. Opschriften dienen alleen voor de leesbaarheid en bepalen niet zelfstandig de uitleg van een bepaling.
4. Deze versie 1.1 is vastgesteld op 31 augustus 2026 en vervangt voor nieuwe overeenkomsten eerdere versies van VO-AV-001.