



Garantievoorwaarden

Documentcode:VO-GA-001

Inhoudsopgave

Documentcode: VO-GA-001 | Versie 1.1 - 31 augustus 2026

1. Doel en toepasselijkheid	2
2. Definities	2
3. Rangorde en verhouding tot de Algemene Voorwaarden	2
4. Wettelijke rechten	3
5. Aanvullende garantie op montage- en legwerk	3
6. Producten en fabrieksgarantie	3
7. Garantieperiode en aanvang	4
8. Uitsluitingen bij buitenwerk	4
9. Uitsluitingen bij vloerwerk	4
10. Door de opdrachtgever aangeleverde materialen	5
11. Materiaaleigenschappen en toleranties	5
12. Verplichtingen van de opdrachtgever	5
13. Melding en garantieprocedure	6
14. Onderzoek en herstel	6
15. Klachten, betaling en aansprakelijkheid	6
16. Overdraagbaarheid van de aanvullende garantie	7
17. Wettelijke consumentenrechten	7
18. Slotbepalingen en versie	7

1. Doel en toepasselijkheid

Deze garantievoorzwaarden zijn van toepassing op de aanvullende garantie die Velora Outdoor geeft op door haar uitgevoerde montage- en legwerkzaamheden en op de behandeling van garantievragen over door Velora Outdoor geleverde of gemonteerde producten.

Deze garantievoorzwaarden vullen de Algemene Voorwaarden (VO-AV-001), de geaccepteerde offerte of overeenkomst en, voor zover van toepassing, de Klachtenregeling (VO-KL-001) aan.

Een uitdrukkelijke bepaling in de geaccepteerde offerte of overeenkomst gaat voor op deze garantievoorzwaarden. Dwingend Nederlands recht, waaronder dwingendrechtelijke consumentenbescherming, gaat altijd voor.

2. Definities

Velora Outdoor

De opdrachtnemer die de overeengekomen werkzaamheden uitvoert.

Opdrachtgever

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

Consument

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

Buitenwerk

Werkzaamheden aan overkappingen, pergola's, vlonders, schuttingen, erfafscheidingen en daarmee samenhangende onderdelen die 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.

Montage- en legwerk

De door Velora Outdoor uitgevoerde werkzaamheden waarop de aanvullende garantie van artikel 5 betrekking kan hebben.

Producten

Materialen en onderdelen die in het kader van de overeenkomst worden geleverd of gemonteerd.

Garantiegeval

Een aantoonbaar gebrek dat binnen de aanvullende garantie of een toepasselijke product- of fabrieksgarantie valt.

3. Rangorde en verhouding tot de Algemene Voorwaarden

1. De Algemene Voorwaarden (VO-AV-001) blijven onverkort van toepassing. Deze garantievoorzwaarden werken de artikelen over garantie, garantie-uitsluitingen, materiaaleigenschappen, klachten en aansprakelijkheid nader uit.

2. De geaccepteerde offerte of overeenkomst bepaalt welke werkzaamheden en producten tot de opdracht behoren en kan projectspecifieke garantieafspraken bevatten.
3. Een fabrieks- of leveranciersgarantie geldt naast deze garantievoorwaarden en niet in plaats van wettelijke rechten die de opdrachtgever tegenover Velora Outdoor heeft.

4. Wettelijke rechten

1. De opdrachtgever behoudt alle rechten die uit de wet en de overeenkomst voortvloeien. Deze garantievoorwaarden beperken die rechten niet.
2. Voor consumenten blijven onder meer het recht op deugdelijk uitgevoerd werk en, wanneer Velora Outdoor een product aan de consument heeft verkocht, de wettelijke conformiteitsrechten volledig bestaan.
3. Een beroep op de aanvullende garantie is niet de enige route om een gebrek te melden. Een opdrachtgever kan zich ook rechtstreeks beroepen op rechten uit de overeenkomst of de wet.

5. Aanvullende garantie op montage- en legwerk

1. Velora Outdoor verleent 24 maanden aanvullende garantie op aantoonbare gebreken in de door haar uitgevoerde montage- en legwerkzaamheden, gerekend vanaf de opleverdatum.
2. De aanvullende garantie geldt voor gebreken die aantoonbaar het gevolg zijn van een aan Velora Outdoor toe te rekenen onjuiste of ondeugdelijke uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.
3. De aanvullende garantie ziet uitsluitend op het door Velora Outdoor uitgevoerde deel van het werk. Zij breidt de overeengekomen opdracht niet uit en maakt werkzaamheden of materialen die niet in de offerte stonden niet alsnog onderdeel van de opdracht.
4. Bij een gegronde melding krijgt Velora Outdoor eerst een redelijke gelegenheid om het gestelde gebrek te onderzoeken en, afhankelijk van de toepasselijke wettelijke en contractuele aanspraken, te herstellen, opnieuw uit te voeren of een andere passende oplossing te bieden.

6. Producten en fabrieksgarantie

1. Op producten kan een fabrieks- of leveranciersgarantie van toepassing zijn. De inhoud en duur daarvan worden bepaald door de betreffende fabrikant of leverancier.
2. Wanneer Velora Outdoor het product aan een consument heeft verkocht, blijven de wettelijke rechten van de consument tegenover Velora Outdoor volledig bestaan, ongeacht de inhoud of duur van een fabrieks- of leveranciersgarantie.
3. Velora Outdoor kan bij de behandeling van een productgebrek informatie, foto's of het betreffende onderdeel nodig hebben om te bepalen of de melding onder de overeenkomst, de wettelijke rechten of een fabrieks- of leveranciersgarantie valt.
4. Indien een leverancier of fabrikant aanvullende garantievoorwaarden hanteert, gelden die alleen voor zover zij de wettelijke rechten van de opdrachtgever niet beperken.

7. Garantieperiode en aanvang

1. De aanvullende garantie van Velora Outdoor op montage- en legwerk loopt 24 maanden vanaf de datum van oplevering van het betreffende werk.
2. Voor producten geldt de garantieperiode die uit de wet, de overeenkomst of de toepasselijke fabrieks- of leveranciersgarantie voortvloeit.
3. Herstel tijdens de aanvullende garantie leidt niet automatisch tot een nieuwe volledige garantieperiode voor het gehele project. Wettelijke rechten en eventuele specifieke garantievoorwaarden voor een vervangen onderdeel blijven onverlet.

8. Uitsluitingen bij buitenwerk

De aanvullende garantie op buitenwerk geldt niet voor zover een gebrek of schade is veroorzaakt door omstandigheden die niet aan de uitvoering door Velora Outdoor zijn toe te rekenen. Daaronder kunnen onder meer vallen:

- normale slijtage of normaal onderhoudsverloop;
- onvoldoende of onjuist onderhoud, onjuist gebruik of overbelasting;
- storm, hagel, bliksem, brand, overstroming of andere externe weers- of calamiteitsinvloeden;
- verzakking, bodemwerking, onvoldoende draagkracht of beweging van een bestaande ondergrond of fundering;
- normale houtwerking, krimp, uitzetting, beperkte scheurvorming, harsvorming, noesten, natuurlijke verkleuring of vergrijzing;
- wijzigingen, reparaties of aanvullende werkzaamheden door de opdrachtgever of derden die het gebrek hebben veroorzaakt of verergerd;
- schade door derden of gebruik in strijd met de bestemming of productvoorschriften.

Een uitsluiting geldt alleen voor zover er voldoende causaal verband bestaat tussen de genoemde oorzaak en het gestelde gebrek en voor zover de wet de uitsluiting toestaat.

9. Uitsluitingen bij vloerwerk

De aanvullende garantie op vloerwerk geldt niet voor zover een gebrek of schade is veroorzaakt door omstandigheden die niet aan het legwerk van Velora Outdoor zijn toe te rekenen. Daaronder kunnen onder meer vallen:

- vocht, lekkage of een te vochtige, instabiele, vervuilde of anderszins ongeschikte ondergrond;
- verborgen gebreken of afwijkingen in de bestaande ondergrond die bij een normale, niet-destructieve beoordeling niet zichtbaar waren;
- onvoldoende klimaatbeheersing, onjuist gebruik van vloerverwarming of het niet opvolgen van fabrikantvoorschriften voor acclimatisatie en gebruik;
- latere bouwkundige wijzigingen of werkzaamheden van derden waardoor noodzakelijke expansie- of dilatatie ruimte wordt beperkt;
- normale slijtage, verkeerd onderhoud, vochtbelasting, puntbelasting of ander onjuist gebruik;

- producteigenschappen of gebreken van materiaal die niet door Velora Outdoor zijn veroorzaakt.

Een uitsluiting geldt alleen voor zover er voldoende causaal verband bestaat tussen de genoemde oorzaak en het gestelde gebrek en voor zover de wet de uitsluiting toestaat.

10. Door de opdrachtgever aangeleverde materialen

1. Door de opdrachtgever aangeleverde materialen vallen niet onder de aanvullende productgarantie van Velora Outdoor, omdat Velora Outdoor deze materialen niet heeft verkocht.
2. De aanvullende garantie op het door Velora Outdoor uitgevoerde montage- of legwerk blijft in beginsel bestaan, maar geldt niet voor zover het gebrek zijn oorzaak vindt in de kwaliteit, maatvastheid, producteigenschappen, ongeschiktheid, beschadiging of een tekort van de aangeleverde materialen.
3. Dit laat onverlet dat Velora Outdoor een zichtbaar of redelijkerwijs herkenbaar probleem met aangeleverde materialen moet melden wanneer zij dit vóór of tijdens de uitvoering onderkent.

11. Materiaaleigenschappen en toleranties

1. Hout is een natuurproduct. Kleurverschillen, noesten, harsvorming, krimp, uitzetting, beperkte scheurvorming, werking en vergrijzing kunnen normale eigenschappen zijn en vormen op zichzelf geen gebrek.
2. Composiet, beton, metaal, aluminium en glas kunnen geringe kleur-, structuur-, maat- of glansverschillen vertonen die binnen normale product- of montagetoleranties vallen.
3. Laminaat en click-PVC kunnen patroonherhaling, geringe batchverschillen, glansverschillen en technisch noodzakelijke voegen of aansluitingen vertonen.
4. Een eigenschap of afwijking vormt geen gebrek wanneer deze binnen de toepasselijke productspecificaties en redelijke verwachtingen valt en het normale gebruik niet belemmert.

12. Verplichtingen van de opdrachtgever

De opdrachtgever is verplicht om, voor zover redelijkerwijs van toepassing:

- het werk en de producten normaal en overeenkomstig hun bestemming te gebruiken;
- onderhouds-, klimaat- en gebruiksvoorschriften van fabrikant, leverancier en Velora Outdoor op te volgen;
- een mogelijk gebrek zo spoedig mogelijk na ontdekking te melden en verdere schade zoveel mogelijk te beperken;
- Velora Outdoor een redelijke mogelijkheid te geven de situatie te inspecteren voordat herstel door derden plaatsvindt, behalve wanneer onmiddellijk handelen nodig is om verdere schade of gevaar te voorkomen;
- relevante informatie, foto's, project- of offertenummer en gegevens over gebruik, onderhoud en eventuele wijzigingen te verstrekken voor zover die nodig zijn voor de beoordeling.

13. Melding en garantieprocedure

1. Een garantie- of gebrekmelding wordt zo spoedig mogelijk nadat het gestelde gebrek is ontdekt of redelijkerwijs kon worden ontdekt schriftelijk of per e-mail gedaan.
2. Voor zichtbare opleverpunten geldt een melding binnen zeven kalenderdagen als praktisch uitgangspunt, zonder dat wettelijke consumentenrechten daardoor vervallen.
3. De melding bevat bij voorkeur:
 - naam en contactgegevens van de opdrachtgever;
 - offerte- of projectnummer;
 - datum van oplevering, voor zover bekend;
 - een duidelijke omschrijving van het gestelde gebrek en wanneer dit is ontdekt;
 - duidelijke foto's of ander relevant bewijsmateriaal voor zover beschikbaar.
4. Een onvolledige melding kan de beoordeling vertragen, maar laat wettelijke rechten onverlet.

14. Onderzoek en herstel

1. Velora Outdoor beoordeelt de melding en krijgt een redelijke gelegenheid om het gestelde gebrek te onderzoeken. Indien nodig vindt een inspectie op locatie plaats.
2. Bij de beoordeling kan worden gekeken naar de uitvoering, materialen, ondergrond, gebruik, onderhoud, externe invloeden, wijzigingen door derden en de toepasselijke productvoorschriften.
3. Is de melding gegrond, dan biedt Velora Outdoor binnen een redelijke termijn herstel, opnieuw uitvoeren, vervanging van een onderdeel of een andere passende oplossing, afhankelijk van de aard van het gebrek en de toepasselijke wettelijke en contractuele aanspraken.
4. De wijze van herstel moet technisch passend zijn en mag wettelijke rechten van de opdrachtgever niet beperken.
5. Wanneer voor herstel onderdelen of materialen van een leverancier nodig zijn, kan de planning mede afhankelijk zijn van redelijke lever- en productietijden. Velora Outdoor informeert de opdrachtgever wanneer hierdoor meer tijd nodig is.

15. Klachten, betaling en aansprakelijkheid

1. Een garantie- of klachtmelding schort een betalingsverplichting niet automatisch volledig op. De opdrachtgever behoudt ieder wettelijk recht op evenredige opschorting of verrekening en betaalt in ieder geval het niet-betwiste deel van een opeisbare factuur.
2. Klachten worden aanvullend behandeld overeenkomstig de Klachtenregeling (VO-KL-001).
3. Deze garantievoorwaarden regelen in hoofdzaak de aanspraak op onderzoek en herstel. Zij geven niet automatisch recht op vergoeding van gevolgschade of andere schade. Voor aansprakelijkheid gelden de Algemene Voorwaarden (VO-AV-001) en de toepasselijke wettelijke regels.

16. Overdraagbaarheid van de aanvullende garantie

1. De aanvullende garantie van Velora Outdoor kan worden overgedragen aan een opvolgende eigenaar wanneer:

- het betreffende werk zich nog op dezelfde locatie bevindt;
- de oorspronkelijke garantieperiode van 24 maanden nog loopt;
- de oorspronkelijke overeenkomst of voldoende projectgegevens kunnen worden overgelegd;
- de aanspraak niet is uitgesloten door een oorzaak als bedoeld in deze garantievoorwaarden.

2. Overdracht verlengt de oorspronkelijke garantieperiode niet en verandert de inhoud van de aanvullende garantie niet.

3. Wettelijke rechten die specifiek aan de oorspronkelijke koper of opdrachtgever toekomen, worden door dit artikel niet uitgebreid of beperkt.

17. Wettelijke consumentenrechten

1. Deze garantievoorwaarden laten alle dwingendrechtelijke consumentenrechten onverlet.

2. Indien een bepaling uit deze garantievoorwaarden strijdig is met dwingend Nederlands recht, blijft die bepaling buiten toepassing voor zover dat noodzakelijk is en prevaleert de wettelijke regeling.

3. Een aanvullende of fabrieksgarantie komt boven op wettelijke rechten en kan deze niet vervangen of verkorten.

18. Slotbepalingen en versie

1. Op deze garantievoorwaarden en de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

2. Geschillen worden voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is. Een consument behoudt steeds de bescherming van de wettelijke bevoegdheidsregels.

3. Indien een bepaling geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of anderszins onafdwingbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht.

4. Velora Outdoor mag deze garantievoorwaarden 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.

5. Deze versie 1.1 is vastgesteld op 31 augustus 2026 en vervangt voor nieuwe overeenkomsten eerdere versies van VO-GA-001.