

Algemene Voorwaarden Oak House

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De offerte
- Artikel 6 - De overeenkomst
- Artikel 7 - Herroepingsrecht
- Artikel 8 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 9 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 10 - Annulering
- Artikel 11 - Verplichtingen van de ondernemer
- Artikel 12 - Verplichtingen van de consument
- Artikel 13 - Conformiteit en garantie
- Artikel 14 - Levering en uitvoering
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Annulering
- Artikel 17 - Klachtenregeling
- Artikel 18 - Geschillen
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1) **Bedenktijd**: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- 2) **Consument**: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
- 3) **Dag**: kalenderdag;
- 4) **Duurzame gegevensdrager**: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
- 5) **Herroepingsrecht**: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst;
- 6) **Modelformulier**: het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
- 7) **Ondernemer**: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
- 8) **Overeenkomst op afstand**: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- 9) **Techniek voor communicatie op afstand**: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
- 10) **Algemene Voorwaarden**: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Oak House
Elskensakker 2
5571 SK Bergeijk
Telefoonnummer: 0497-555724
E-mailadres: info@Oak-House.nl
KvK-nummer: 17065336
Btw-identificatienummer: NL804682513B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst en bestellingen tussen ondernemer en consument.
- 2) Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3) Voordat de overeenkomst wordt gesloten, kan de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op

een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

- 4) Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
- 5) Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benadert.
- 6) Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
- 7) Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 - Het aanbod

- 1) Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- 2) Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
- 3) Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
- 4) Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
- 5) Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
- 6) Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - a) de prijs exclusief belastingen;
 - b) de eventuele kosten van verzending;
 - c) de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - d) het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - e) de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - f) de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - g) 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;
 - h) of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
 - i) de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - j) de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - k) de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
 - l) de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

Artikel 5 - De offerte

- 1) De ondernemer brengt een offerte bij voorkeur schriftelijk uit.
- 2) De offerte wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 30 dagen na ontvangst.
- 3) De offerte bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren producten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze

een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet. Indien van toepassing op het type vloer wordt in de offerte op het volgende gewezen:

- De vloer is een natuurproduct. Kleurverschillen en structuurverschillen zijn daar kenmerken van;
- De wijze van afwerken heeft gevolgen voor de kleur, de structuur en het beeld van de vloer;
- De noodzaak om de afgeleverde vloer een bepaalde periode te laten acclimaliseren, alvorens deze te kunnen verwerken.

De offerte is gebaseerd op de door de consument verstrekte gegevens, tekeningen en daaraan ontleende maten en de opmetingen die de ondernemer eventueel heeft laten verrichten door een gelieerde parketteur.

- 4) Indien de consument ervoor gekozen heeft om geen gebruik te maken van een gelieerde parketteur, geeft de offerte inzicht in de prijs van de materialen en kosten voor transport.
- 5) Indien de consument ervoor gekozen heeft om gebruik te maken van een gelieerde parketteur, dan zal naast het in het vorige lid bepaalde via de prijsvormingmethode regie een indicatie worden gegeven van de te verwachten kosten welke gepaard gaan met het leggen van de vloer. Bij de prijsvormingmethode regie doet de ondernemer een nauwkeurigere opgave van de prijsfactoren (o.a. uurtarief of legtarief per vierkante meter en eenheidsprijzen van de benodigde materialen en verpakkingseenheden). Als het materiaal in pakken of andere verpakkingseenheden wordt geleverd, dan wordt de verbruikte hoeveelheid naar boven afgerond.
- 6) De ondernemer zal bij de prijsvormingmethode regie een indicatie geven van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs. Deze is indicatief voor zover deze op (vierkante) meters is gebaseerd. De definitieve richtprijs wordt vastgesteld op basis van het uiteindelijk aantal verbruikte (vierkante) meters materiaal en uurtarief. Afwijkingen tusschen berekend en verbruikt materiaal van plus of min 10% van de richtprijs kunnen voorkomen. Bij aanvaarding van de offerte inclusief richtprijs maakt dit dan ook deel uit van de overeenkomst.
- 7) De prijzen in de offerte van individuele producten en diensten zijn exclusief BTW. Daarnaast wordt een totaalprijs inclusief BTW gespecificeerd.
- 8) De offerte vermeldt de wijze van betaling.
- 9) De offerte gaat schriftelijk vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 6 - De overeenkomst

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

Artikel 7 - Herroepingsrecht

- 1) Oak House levert eikenhouten vloeren op maat en bestelling. De productie wordt in gang gezet wanneer de eerste aanbetaling ontvangen is. Na de acceptatie van de offerte heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden tot het moment waarop deze de eerste aanbetaling heeft overgemaakt naar het rekeningnummer van Oak House, doch niet later dan 14 kalenderdagen na het accepteren van de offerte.
- 2) Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit kenbaar te maken aan de ondernemer binnen de in lid 1 genoemde termijnen. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht bevestigt de ondernemer dat de koopovereenkomst is ontbonden.
- 3) Indien de klant na afloop van de in lid 1 bepaalde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht is de koop een feit.

Artikel 8 - Kosten in geval van herroeping

- 1) Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht binnen de termijnen zoals gesteld in artikel 6, lid 1, is hij geen kosten verschuldigd aan de ondernemer.

Artikel 9 - Uitsluiting herroepingsrecht

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

Artikel 10 - Annulering

- 1) Oak House vloeren worden op maat gemaakt. Oak House is daarom genoodzaakt om annuleringskosten in rekening te brengen wanneer een overeenkomst wordt geannuleerd na het in productie brengen van de order.
- 2) Bij annulering van de overeenkomst na het verlopen van de termijn als bepaald in artikel 6, lid 1 van deze voorwaarden is de consument een schadevergoeding aan de ondernemer verschuldigd. Deze schadevergoeding zal 50% van het totale factuurbedrag bedragen tenzij partijen tijdens het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 3) De in lid 2 en 3 genoemde percentages zijn vaststaand, tenzij de ondernemer kan bewijzen dat zijn schade groter is of de consument aannemelijk kan maken dat de schade van de ondernemer kleiner is.

Artikel 11 - Verplichtingen van de ondernemer

- 1) Bij de voorbereidingen en uitvoering van de opdracht zal de ondernemer, voor zover redelijkerwijs mogelijk, inspelen op en rekening houden met de wensen van de consument.
- 2) De ondernemer werkt volgens de geldende wet- en regelgeving en stand der techniek.
- 3) De ondernemer is verplicht de consument te wijzen op:
 - de voor het betreffende type vloer geldende gebruiks- en onderhoudsvoorschriften;
 - de noodzaak van de uitvoering van controle van de afmetingen ter plaatse, alsmede van de noodzaak vooraf een vloerinspectie uit te

voeren;

- de eisen waaraan het binnenklimaat moet voldoen;
 - de mogelijke invloed van inwerking van omstandigheden in ruimten onder of naast de te leggen vloer indien deze niet toegankelijk zijn; Hieronder wordt mede verstaan de invloed van in de vloer aanwezige installaties (verwarmingselementen en dergelijke);
 - mogelijke onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden voor zover deze voor de ondernemer kenbaar zijn;
 - indien van toepassing op het type vloer; de noodzaak van het enige tijd voor verwerking afleveren van de vloer, bij voorkeur overeenkomstig de technische specificaties om te voorkomen dat de vloer in een later stadium gaat werken;
- 4) Indien de consument gebruik maakt van een gelieerde parketteur, dan:
- draagt de ondernemer er zorg voor dat het werk wordt verricht door ter zake kundige personen;
 - is de parketteur verplicht om de consument te wijzen op eventuele onjuistheden in de constructie van de werkvloer, onjuistheden in de ventilatie van de ruimte en onjuistheden in de vochtregulering van de ruimte, voor zover van invloed op en in het belang van de te leggen of gelegde vloer en voor zover redelijkerwijs door de kan worden vastgesteld.

Artikel 12 – Verplichtingen van de consument

- 1) De consument staat in voor de juistheid van de door hem verstrekte gegevens, voor zover hij deze redelijkerwijs kan vaststellen.
- 2) De consument dient ervoor te zorgen dat de (gelieerde) parketteur zijn werk tijdig en deugdelijk kan verrichten.
- 3) Indien de consument ervoor kiest om het leggen van de vloer te laten verrichten door een (gelieerde) parketteur, dan dient de consument ervoor te zorgen dat:
 - de parketteur in de gelegenheid wordt gesteld de werkvloer te inspecteren en te meten;
 - de kruipruimte en volgens de ondernemer noodzakelijk andere delen van het gebouw waar de vloer gelegd wordt, toegankelijk zijn;
 - de werkvloer geschikt is voor het deugdelijk aanbrengen van het vloerbedekkende materiaal, alsmede dat de ruimten waar de vloer wordt gelegd voldoen aan de door de ondernemer vermelde eisen voor het binnenklimaat, zoals: het gebouw is water- en winddicht; de relatieve luchtvochtigheid bedraagt tussen de 45 en 64%; verwarmings- en ventilatie-installaties en -voorzieningen zijn aanwezig en functioneren deugdelijk;
 - er voldaan is aan bouwkundige en installatievoorschriften in het gebouw, zoals: de elektrische installatie is aanwezig en functioneert; er stromend water is en sanitaire voorzieningen die functioneren;
 - de overige werktuigbouwkundige installaties zoals liften deugdelijk functioneren;
 - de werkruimtes deugdelijk schoon, veilig, afsluitbaar zijn en vrij van (losse) meubelstukken;
 - de parketteur tijdig kan beschikken over de voor de planning en uitvoering van het werk benodigde gegevens, alsmede al die gegevens waarvan de consument redelijkerwijze kan vermoeden dat die van belang zijn. Voorts verstrekt de consument alle hem bekende en beschikbare gegevens ten aanzien van de constructie van de werkvloer, de technische installaties in en bij de vloer, alsmede de bouwkundige gegevens.
 - de ondernemer, indien van toepassing op het type vloer, de gelegenheid krijgt het materiaal tijdig af te leveren.
- 4) Tijdens de uitvoering van het werk onthoudt de consument zich van het (doen) uitvoeren van werkzaamheden die nadelig kunnen zijn voor de vloer.
- 5) De consument moet van de gelegde vloer op een verantwoorde manier gebruik maken om aanspraak te kunnen maken op de garantie genoemd in artikel 10.

Artikel 13 - Conformiteit en Garantie

- 1) De ondernemer staat er voor 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. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
- 2) De technische specificaties van Oak House producten staan volledig beschreven in de Oak House brochure. Deze technische specificaties bevatten een gedetailleerde omschrijving van onze producten. Deze brochure wordt verstrekt aan de consument alvorens hij tekent voor een offerte. Oak House producten zullen worden geleverd conform de specificaties die in de technische specificaties beschreven staan.
- 3) In geval de consument en ondernemer overeen zijn gekomen tot het

leveren van een vloer welke een specifiek ontwerp kent buiten het reguliere assortiment van de ondernemer als beschreven in de Oak House brochure, zullen de technische specificaties op maar worden beschreven. Deze technische specificaties maken dan ook deel uit van de overeenkomst.

- 4) Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
- 5) De ondernemer garandeert gelegde vloeren gedurende één jaar na het leggen tegen materiaalfouten. Indien de consument aanspraak maakt op deze handelsgarantie moet de ondernemer in de gelegenheid worden gesteld de gebreken kosteloos te herstellen.
- 6) De ondernemer staat niet in voor gebreken die na oplevering van de vloer zijn ontstaan door onoordeelkundig gebruik, gebrekkig onderhoud, gebrekkige beheersing van vocht en gebrekkige ventilatie. Evenmin staat de ondernemer in voor de eventueel ontstane schade als gevolg van deze gebreken.
- 7) Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 10 dagen na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Oak House houdt zich het recht voor om de levering te controleren op type en gebreken wanneer deze zijn geconstateerd door de consument. De consument zal de ondernemer hier ook de gelegenheid toe bieden wanneer er sprake is van gebrek of verkeerde levering.
- 8) De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
- 9) De garantie geldt niet indien:
 - a. De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden, zijnde niet een gelieerde parketteur, heeft laten repareren en/of bewerken;
 - b. De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
 - c. 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 - Levering en uitvoering

- 1) De overeenkomst bevat een vermoedelijke leverdatum. De levertijd van Oak House vloeren is 4 weken, ingaande na ontvangst aanbetaling.
- 2) Na ontvangst aanbetaling zal Oak House binnen 7 dagen een vaste leverdatum bevestigen aan de klant.
- 3) Indien de consument niet in staat is om op de bevestigde datum, zoals bepaald in het vorige lid, de bestelde goederen in ontvangst te nemen, dan kan in overleg met de ondernemer een andere leverdatum overeengekomen worden. De consument dient wel binnen 7 dagen na bevestiging van de leverdatum zoals bedoeld in het vorige lid op eigen initiatief contact op te nemen met de ondernemer om een andere leverdatum overeen te komen.
- 4) In geval de consument niet binnen de termijn van 7 dagen, zoals in het vorige lid bepaald, kennis geeft een andere leverdatum te willen hanteren, kan Oak House niet garanderen dat de leverdatum kan worden aangepast. De leverdatum zoals bepaald in lid 2 zal op dat moment worden aangehouden.
- 5) Als de vloer op afroep van de consument wordt geleverd, geldt altijd een vermoedelijke leverdatum. De ondernemer zal zich er voor inspannen dat deze leverdatum daadwerkelijk gehaald wordt. Na afroep van de consument zullen partijen op initiatief van de ondernemer de feitelijke leverdatum overeenkomen. Deze leverdatum komt in onderling overleg tot stand en is voor beide partijen bindend.
- 6) Bij overschrijding van het vermoedelijke leveringsmoment als bedoeld in lid 1 krijgt de ondernemer nog maximaal twee maanden de tijd om te leveren.
- 7) Bij overschrijding van de vaste leverdatum dan wel (bij levering op afroep) van de in lid 6 bedoelde twee maanden extra levertijd heeft de consument en de ondernemer met behoud van diens recht op nakoming het recht zonder ingebrekestelling de overeenkomst te ontbinden en/of schadevergoeding te eisen.
- 8) In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
- 9) Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
- 10) Levering van een Oak House vloer betekent 'levering tot aan de deur'. De consument heeft de verantwoordelijkheid om Oak House producten na levering te stallen in een droge, beschutte ruimte met klimaatbeheersing.

- 1) Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
- 2) Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van aflevering bij de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 15 - Betaling

- 1) Oak House vloeren worden op maat gemaakt. Oak House vraagt daarom een aanbetaling welke maximaal 50% van het bedrag als overeengekomen in de offerte bedraagt. Betaling van dit bedrag dient te geschieden binnen 14 kalenderdagen, geteld vanaf de eerste dag na ontvangst van de getekende offerte door de ondernemer.
- 2) Het resterende bedrag dat overblijft na aanbetaling dient te worden betaald bij levering aan de chauffeur, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 3) Indien de consument ten tijde van de levering niet in staat is om aan zijn verplichting te voldoen zal niet worden overgegaan tot levering. De te leveren producten zullen in bewaring worden genomen door de ondernemer. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan kunnen in rekening gebracht worden bij de consument.
- 4) Vanaf de dag van aflevering van het vloerbedekkend materiaal bestaat voor consument de plicht tot betaling daarvan. De dag na aflevering is derhalve de verzuimtermijn en vanaf die dag is consument de wettelijke rente verschuldigd over de nog niet betaalde koopsom.
- 5) Kan er niet op de geplande dag worden afgeleverd om redenen door consument aangegeven, dan is de verzuimtermijn 8 dagen na de geplande datum van aflevering.
- 6) De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
- 7) Blijft betaling ondanks ingebrekestelling en sommatie om alsnog binnen 8 dagen te betalen achterwege en dient ondernemer de vordering uit handen te geven, dan is consument de buitengerechtelijke kosten verschuldigd, die door ondernemer moeten worden gemaakt om de vordering te incasseren. Deze kosten bedragen minimaal €100,- en maximaal 15% van het door consument verschuldigde bedrag.

Artikel 16 - Annulering

- 1) Oak House vloeren worden op maat gemaakt. Oak House is daarom genoodzaakt om annuleringskosten in rekening te brengen wanneer een overeenkomst wordt geannuleerd na het in productie brengen van de order.
- 2) Bij annulering van de overeenkomst binnen 1 week na het verlopen van de termijn als bepaald in artikel 6, lid 1 van deze voorwaarden is de consument een schadevergoeding aan de ondernemer verschuldigd. Deze schadevergoeding zal 30% van het totale factuurbedrag bedragen tenzij partijen tijdens het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 3) Het percentage als bedoeld in de vorige zin bedraagt 50%, indien
- 4) de annulering van een overeenkomst door de consument geschiedt
- 5) na de termijn van 1 week zoals bepaald in het vorige lid.
- 6) De in lid 2 en 3 genoemde percentages zijn vaststaand, tenzij de ondernemer kan bewijzen dat zijn schade groter is of de consument aannemelijk kan maken dat de schade van de ondernemer kleiner is.

Artikel 17 - Klachtenregeling

- 1) De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
- 3) Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 4) Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 18 - Geschillen

- 1) Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
- 2) Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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