



deur- en docksystemen

## ALGEMENE VOORWAARDEN Flexx Service B.V.

### Hoofdstuk 1 – Algemeen

#### Artikel 1 – Definities

Tenzij uit de context duidelijk anders blijkt, wordt in deze algemene voorwaarden verstaan onder:

- a. Leverancier: **Flexx Service B.V.**
- b. Wederpartij: de afnemer van diensten en/of producten
- c. Algemene voorwaarden: deze algemene verkoopvoorwaarden van **Flexx Service B.V.**

#### Artikel 2 – Gebied van toepassing

2.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle diensten, aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten tussen de leverancier en de wederpartij, alsmede op alle offertes van de leverancier, met uitsluiting van eventuele algemene voorwaarden, van welke aard ook, van de wederpartij.

2.2 Aanvullingen, wijzigingen, nadere afspraken of regelingen, afwijkende bedingen op de overeenkomst of deze algemene voorwaarden waarbij de leverancier verplichtingen aangaat of instemt met een lagere verkoopprijs, gelden niet als tussen partijen overeengekomen, zolang zij niet door de leverancier schriftelijk zijn bevestigd. De leverancier behoudt zich te allen tijde het recht voor van de in deze algemene voorwaarden voorkomende bedingen geen gebruik te maken.

#### Artikel 3 – Aanbod

3.1 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of werkzaamheden. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een juiste beoordeling van het aanbod door de wederpartij mogelijk te maken. Als de leverancier gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of werkzaamheden. Vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de leverancier niet.

3.2 Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de wederpartij duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn.

## Artikel 4 – Offertes en overeenkomsten

4.1 Alle offertes, voorraadlijsten en prijsvermeldingen zijn steeds geheel vrijblijvend. Alle offertes gelden voor de termijn zoals deze in de offertes is vermeld. Indien er geen termijn is vermeld, geldt de offerte twintig dagen. Een offerte kan door de leverancier worden verlengd door een schriftelijke mededeling aan de wederpartij, waarbij ook de duur van de verlenging wordt vermeld. Afwijkingen van een schriftelijke bevestiging van een order binden de leverancier eerst, nadat deze eveneens schriftelijk zijn bevestigd.

4.2 Er is sprake van een overeenkomst c.q. een bestelling of opdracht als aangenomen is – ook wanneer gebruik is gemaakt van een vertegenwoordiger of wederverkoper – wanneer dit schriftelijk is bevestigd of indien na de totstandkoming van de overeenkomst c.q. na ontvangst van de bestelling of opdracht, uitvoering daarvan heeft plaatsgevonden door de leverancier. Voor leveringen waarvoor naar hun aard of omvang geen offerte of opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt de afleveringsbon en/of de factuur tevens als opdrachtbevestiging beschouwd, welke ook geacht wordt de overeenkomst juist en volledig weer te geven. Bij verkoop uit voorraad kan de factuur in de plaats treden voor de schriftelijke bevestiging.

4.3 Eventueel later gemaakte aanvullingen en/of wijzigingen alsmede (mondelijke) toezeggingen van vertegenwoordigers, monteurs of andere adviseurs zijn slechts bindend indien deze schriftelijk zijn bevestigd door een daartoe bevoegd persoon.

4.4 Indien een offerte door de wederpartij wordt aanvaard, heeft de leverancier het recht binnen twee werkdagen na aanvaarding het aanbod, gedaan in de offerte, te herroepen.

4.5 Alle afbeeldingen, tekeningen en verdere gegevens zijn zo nauwkeurig mogelijk, doch zij binden de leverancier slechts, indien het in de offerte en/of opdrachtbevestiging is vastgelegd.

4.6 De leverancier houdt zich het recht voor om de kosten, welke zijn gemaakt om een gecompliceerde offerte uit te brengen, aan de wederpartij in rekening te brengen, op het moment dat er naar aanleiding van de offerte tussen partijen geen overeenkomst tot stand is gekomen.

## Artikel 5 – Prijzen

5.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn in alle gevallen de prijzen bij levering binnen Nederland in euro's en exclusief btw, vervoerskosten, verpakking, emballages, eventuele kosten van verzekering en andere vormen van belastingen en/of heffingen.

5.2 De prijzen voor demontage en montage worden afzonderlijk schriftelijk vermeld.

5.3 Indien na de schriftelijke orderbevestiging kostprijsbestanddelen, zoals bijvoorbeeld de prijzen van materialen, onderdelen, hulpmiddelen, grondstoffen, lonen, sociale en overheidslasten, valutakoersen en/of andere factoren, waarop de leverancier haar verkoopprijzen op heeft gebaseerd, worden verhoogd voordat de overeenkomst geheel is uitgevoerd, heeft de leverancier het recht de verhoging aan de wederpartij door te berekenen. Een dergelijke prijsaanpassing geeft de wederpartij niet het recht de overeenkomst te ontbinden, tenzij de prijsaanpassing een verhoging van meer dan 15% betreft.

5.4 De leverancier is bevoegd om het door haar verrichte meerwerk waar schriftelijk toestemming voor is gegeven door de wederpartij, afzonderlijk in rekening te brengen.

5.5 De aangeboden prijzen gelden slechts voor de aangeboden hoeveelheden.

5.6 Indien er (nog) geen prijs of tarief is overeengekomen, worden de op het moment van levering door de leverancier gehanteerde prijzen en tarieven aan de wederpartij berekend.

5.7 Verandering van lonen, (materiaal)kosten en andere factoren die de prijs bepalen, geven de leverancier de mogelijkheid de prijs aan te passen. Het indexcijfer voor het volgende jaar wordt in augustus van het lopende jaar bepaald aan de hand van het prijsindexcijfer.

## **Artikel 6 – Levering**

6.1 De leverancier 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.

6.2 Als plaats van levering geldt het adres dat de wederpartij aan de leverancier kenbaar heeft gemaakt.

6.3 De overeengekomen levertijd gaat in, nadat over alle technische details overeenstemming is bereikt, aan eventuele betalingsvoorwaarden is voldaan, en de door de wederpartij ondertekende opdrachtbevestiging c.q. overeenkomst retour zijn ontvangen.

6.4 Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten/onderdelen berust bij de leverancier tot het moment van bezorging aan de wederpartij. De leverancier is vrij in de keuze van transportmiddel en expediteur/vervoerder, tenzij anders is overeengekomen.

6.5 Overschrijding van de levertijd geeft de wederpartij niet het recht op enige schadevergoeding of op niet-nakoming door hem van enige uit de overeenkomst voortvloeiende eigen verplichting.

6.6 De levertijd wordt in elk geval verlengd met de tijd dat de uitvoering van de overeenkomst wordt vertraagd door overmacht.

6.7 Voor kleurafwijkingen niet groter dan kleurnuances kan de leverancier geen aansprakelijkheid aanvaarden. De wederpartij kan hieraan niet het recht ontnemen de levering te weigeren.

6.8 De wederpartij is verplicht het geleverde na aflevering te controleren op hoeveelheid, kwaliteit, specificatie en overige afwijkingen van hetgeen is overeengekomen.

6.9 De leverancier heeft het recht om in gedeeltes te leveren. Voor de toepassing van deze voorwaarden wordt iedere deellevering als zelfstandige levering aangemerkt.

6.10 Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de leverancier 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.

## **Artikel 7 – Retourzendingen**

7.1 Retourzendingen worden door de leverancier uitsluitend aanvaard, indien zij daartoe voorafgaand toestemming heeft gegeven en dit voor kosten van de wederpartij geschiedt, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De wederpartij kan de retourzendingen aanmelden via het retourformulier, zie retourformulier, hoofdstuk 3 bijlage 1.

## **Artikel 8 – Uitvoering**

8.1 De wederpartij dient ervoor te zorgen dat alle door derden te verrichten werkzaamheden in verband met de opdracht tijdig en op een juiste wijze verricht zullen zijn, alsmede dat alle voorzieningen en materialen gereed en geleverd zullen zijn, zodat de leverancier de opdracht zonder vertraging kan uitvoeren. Indien de wederpartij aan deze verplichtingen niet voldoet en hierdoor vertraging ontstaat, wordt de termijn van oplevering naar evenredigheid verlengd en eventueel hieruit voortvloeiende kosten voor de leverancier zijn voor rekening van de wederpartij. De betalingstermijn voor de wederpartij blijft dan bovendien ongewijzigd, ook indien de goederen nog niet of niet volledig zijn geleverd of gemonteerd.

## **Artikel 9 – Aansprakelijkheid**

9.1 De leverancier is nimmer (dus ook niet in geval van bijvoorbeeld overmacht, tekortkoming in de nakoming van enige verplichting, onrechtmatige daad, onjuist advies) gehouden tot enige schadevergoeding en/of boete.

9.2 De leverancier is slechts aansprakelijk voor schade, ontstaan ten gevolge van gebreken in de door haar geleverde zaken en de door haar uitgevoerde reparaties of andere werkzaamheden indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van haar zijde of opzet of grove schuld door haar werknemers en/of derden die de leverancier opdracht heeft gegeven haar werkzaamheden uit te voeren. Voor het overige is elke aansprakelijkheid van leverancier voor schade, voortvloeiend uit de uitvoering van de overeenkomst, uitgesloten.

9.3 De leverancier is niet aansprakelijk voor schade, die het gevolg is van het voldoen van door leverancier geleverde goederen aan wettelijke of andere van overheidswege gestelde eisen terzake van (het gebruik van) deze goederen.

9.4 Behoudens opzet van de leverancier is aansprakelijkheid voor bedrijfs-, gevolg- of indirecte schade steeds uitgesloten.

9.5 In alle gevallen waarin de leverancier gehouden is tot betaling van schadevergoeding zal deze nooit hoger zijn dan, te harer keuze, hetzij de factuurwaarde van de geleverde zaken of uitgevoerde werkzaamheden, waardoor, of in verband waarmee de schade is veroorzaakt, hetzij, indien de schade is gedekt door een verzekering van de leverancier, het bedrag dat daadwerkelijk door de verzekeraar ter zake wordt uitgekeerd.

9.6 De werknemers van de leverancier of de, door de leverancier voor de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde hulppersonen, kunnen zich jegens de wederpartij beroepen op alle aan de overeenkomst en/of opdracht te ontleen verweermiddelen als ware zij zelf partij bij de overeenkomst en/of opdracht.

9.7 De wederpartij zal de leverancier, haar werknemers en de door haar voor de uitvoering van de overeenkomst en/of opdracht ingeschakelde hulppersonen, vrijwaren van iedere aanspraak van derden in verband met de uitvoering door de leverancier van de overeenkomst in zoverre die aanspraken meer of anders zijn dan die welke de wederpartij toekomen jegens de leverancier.

## **Artikel 10 – Overmacht**

10.1 In geval van overmacht is de leverancier naar eigen keus gerechtigd de uitvoering van een overeenkomst en/of opdracht geheel of gedeeltelijk op te schorten voor de duur van de overmacht opleverende omstandigheden te ontbinden zonder dat de wederpartij aanspraak kan maken op enige schadevergoeding.

10.2 Als overmacht opleverende omstandigheden wordt o.a. beschouwd: staking, uitsluiting, brand, waterschade, natuurrampen, mobilisatie, oorlog, verkeersbelemmeringen, blokkades, overheidsmaatregelen, stagnatie of vertraging in de aanvoer van producten of onderdelen, gebrek aan arbeidskrachten, bedrijfsstoringen bij toeleveranciers alsmede wanprestaties van toeleveranciers, alsmede alle omstandigheden, waardoor de normale gang in het bedrijf wordt belemmerd.

10.3 Indien de leverancier door overmacht niet in staat is de opdracht normaal uit te voeren, heeft hij het recht de overeenkomst en/of opdracht op een later tijdstip uit te voeren of geheel of gedeeltelijk zonder rechterlijke tussenkomst ontbonden te verklaren.

10.4 In geval van ontbinding als bedoeld onder artikel 10 is de wederpartij gehouden het in het kader van de opdracht beschikbare tot zich te nemen en de koopprijs naar evenredigheid te betalen. De leverancier is in deze gevallen niet tot enige schadevergoeding, van welke aard, dan ook, verplicht.

## **Artikel 11 – Reclamatie en klachtenprocedure**

11.1 Reclamaties van welke aard dan ook schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.

11.2 Reclamaties worden door de leverancier slechts geaccepteerd en behandeld mits deze per retourformulier bij de leverancier wordt ingediend binnen veertien dagen na aflevering van de goederen. Na het verstrijken van de genoemde veertien dagen geldt het afgeleverde als onherroepelijk en onvoorwaardelijk door de wederpartij aanvaard.

11.3 Reclamatie zal alleen gehonoreerd worden door de leverancier indien zij in staat is gesteld de goederen in originele staat en in originele verpakking te controleren. Alleen goederen die in opdracht van de leverancier zijn geretourneerd en waarvan bovendien de reclame door de leverancier akkoord is bevonden, worden door de leverancier geaccepteerd. De terugzending is voor rekening en risico van de wederpartij.

11.4 Bij een door de wederpartij bewezen gegronde reclamatie kan de leverancier te harer keuze de onderdelen of zaken, waarop de reclamatie betrekking heeft, repareren of vervangen.

11.5 Klachten over uitvoering van leveringen of diensten dienen binnen bekwame tijd nadat de wederpartij de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de leverancier. Deze laatstgenoemde zal de ingediende klacht binnen een termijn van 14 dagen vanaf de datum van ontvangst beantwoorden. Indien de klacht een langere verwerkingstijd benodigd heeft, zal dit tijdig aan de wederpartij gecommuniceerd worden.

## **Artikel 12 – Betaling**

12.1 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder enige aftrek, op een door de leverancier aan te geven rekening, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

12.2 De leverancier is ten alle tijden gerechtigd, voordat de levering plaatsvindt of teneinde de levering voor te zetten, (aanvullende) zekerheden te verlangen van de wederpartij voor het voldoen van zijn betalingsverplichtingen.

12.3 Reclamaties tegen facturen moeten schriftelijk bij de leverancier zijn binnengekomen binnen veertien dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van de termijn geldt de factuur als onherroepelijk en onvoorwaardelijk door de wederpartij aanvaard.

12.4 De wederpartij doet afstand van enig recht op verrekening van over en weer verschuldigde bedragen.

12.5 Indien de wederpartij enig door hem verschuldigd bedrag niet overeenkomstig het voorgaande voldoet, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn zonder dat andere ingebrekestelling is vereist. In dat geval zijn alle overige vorderingen van de leverancier op de wederpartij onmiddellijk opeisbaar en treedt ook ten aanzien van die vorderingen het verzuim zonder ingebrekestelling onmiddellijk in. Met ingang van de dag waarop de wederpartij in verzuim is, is hij over de verschuldigde bedragen aan leverancier een rente verschuldigd van 2% per maand, waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand zal worden gerekend.

12.6 Bij verzuim van betaling zullen alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, verband houdend met enige vordering op de wederpartij, voortvloeiende uit, of anderszins verband houdende met de overeenkomst, komen voor rekening van de wederpartij. De buitengerechtelijke kosten worden geacht tenminste 10% van de hoofdsom, vermeerderd met rente en gemaakte voorschotten en verschuldigde belasting te bedragen, onverminderd het recht van de leverancier, om de daadwerkelijk gemaakte kosten van inning te vorderen.

12.7 Indien de wederpartij in gebreke blijft met het stellen van zekerheid/heden is de leverancier niet gehouden tot nakoming of verdere nakoming van haar verplichtingen jegens de wederpartij uit hoofde van lopende overeenkomsten, onverminderd het recht van de leverancier om de nakoming van de overeenkomst c.q. betaling van de op grond van de overeenkomst verschuldigde gelden, zomede schadevergoeding en/of de zekerheid/heden in rechte te vorderen.

## **Artikel 13 – Garantie / Service**

13.1 De leverancier staat in voor de deugdelijkheid van de door haar verwerkte materialen en/of geleverde onderdelen en voor de juiste installatie/montage van haar producten zulks te harer beoordeling en gedurende de in de opdracht eventueel overeengekomen garantietermijn. De standaard garantie voor service activiteiten bedraagt zes maanden na oplevering, met uitzondering van elektronische componenten. Garantie termijn voor geheel nieuwe installaties bedraagt een jaar na oplevering.

13.2 Ieder recht op garantie vervalt, indien:

- De zaken zijn veranderd of bewerkt door de wederpartij of door derden;
- De door leverancier gegeven aanwijzingen met betrekking tot het gebruik, opslag, plaatsing etc. van de geleverde zaken niet exact zijn opgevolgd;
- De zaken zijn beschadigd wegens onachtzaamheid of ongeval;
- Klachten omtrent functionering of verborgen gebreken de leverancier niet binnen de garantietermijn hebben bereikt;
- De oorzaak van de fouten niet duidelijk kan worden aangetoond.

13.3 De wederpartij verbindt zich de leverancier te vrijwaren voor alle aanspraken, welke derden tegen haar geldend zou kunnen maken, met betrekking tot de door leverancier geleverde en/of geïnstalleerde producten/onderdelen.

13.4 Indien de leverancier ter plaatse de aard en omvang van de schade dient vast te stellen, dan worden de daaraan verbonden kosten aan de wederpartij in rekening gebracht, tenzij er sprake is van garantie.

## **Artikel 14 – Rechten van industrieel en commercieel eigendom**

14.1 Tekeningen, bestekken, modellen en ander bescheiden, behorende bij een aanbieding of betrekking hebbende op een opdracht, zijn en blijven eigendom van de leverancier en mogen behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de leverancier niet openbaar worden gemaakt, gekopieerd, gebruikt, geheel of gedeeltelijk worden nagebootst of aan derden worden gegeven. Indien de wederpartij deze verplichting niet nakomt, zal hij de hieruit voor de leverancier voortvloeiende schade moeten voldoen. Te allen tijde is de leverancier gerechtigd om teruggave te vorderen.

## **Artikel 15 – Ontbinding en annulering**

15.1 Indien de wederpartij zijn verplichtingen niet nakomt, bij diens faillissement, surseance van betaling, onder curatelestelling, beslag op zijn goederen, stillegging, overdracht of liquidatie van zijn bedrijf of enige belangrijke wijzigingen in zijn financiële omstandigheden, is de leverancier gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, onverminderd haar verdere rechten op schadevergoeding.

15.2 De leverancier heeft in de in artikel 15.1 genoemde omstandigheden bovendien het recht verdere uitvoering van alle tussen partijen lopende overeenkomsten op te schorten, terwijl in deze omstandigheden alle openstaande vorderingen van de leverancier ineens en onmiddellijk opeisbaar zijn, tenzij wederpartij de nodige zekerheden kan stellen.

## **Artikel 16 – Geschillen en toepasselijk recht**

16.1 Op alle geschillen, die in verband met de overeenkomst ontstaan, is steeds uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Deze geschillen zullen worden beslecht door bevoegde Nederlandse rechters.

## **Artikel 17 – Privacybeleid**

Per 25 mei 2018 is in de hele Europese Unie één privacyregeling van toepassing, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Een exemplaar van het privacybeleid is op te vragen bij de leverancier en/of te vinden op de website van de leverancier.



## Hoofdstuk 2 – Service- en onderhoudswerkzaamheden

### Artikel 1 – Preventief onderhoud

1.1 Het onderhouden en keuren van bedrijfsdeuren en docksystemen zal conform de zorgplicht zoals gesteld in de Arbowetgeving uitgevoerd worden.

1.2 Het onderhoud wordt uitgevoerd conform de onderhoudsrichtlijnen van de leverancier van de producten en omvat o.a. de volgende werkzaamheden:

- Algehele controle conform inspectielijst, speciaal voor wat betreft de aan slijtage onderhevige onderdelen en veiligheidsvoorzieningen;
- Het smeren van lagers, looprollen en scharnieren;
- Het smeren en eventueel naspannen van torsieveren;
- Het controleren en eventueel stellen van alle koppelingen, afstellingen en bevestigingen;
- Controleren van hefkaablen en elastieken op beschadigingen en breuken;
- Volledige rapportage van de inspectiebeurt;
- Het zichtbaar markeren van de deur d.m.v. een keuringssticker, wanneer deze voldoet aan de wettelijke eisen.

1.3 Flexx Service B.V. is niet gehouden tot het kosteloos verrichten van de volgende werkzaamheden:

- Het uitvoeren van reparaties;
- Het vervangen van onderdelen;
- Het opheffen van storingen aan de bedrijfsdeuren op andere tijden dan die voor periodiek onderhoud bestemd zijn.

1.4 De leverancier maakt na elke onderhoudsbeurt een rapportage met opgave van de bevindingen en de genomen maatregelen en verschaft de wederpartij een exemplaar van het rapport, door middel van het toevoegen van de rapportage onder de persoonlijke account van de leverancier.

1.5 Onderhouds- en reparatiewerkzaamheden zullen door kundige en vakbekwame personen worden uitgevoerd. Ten behoeve van reparaties worden alleen deugdelijke en voor het gebruiksdoel geschikte materialen en werkmethoden toegepast.

1.6 Ten behoeve van de uit de overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden dient de opdrachtgever aan Flexx Service B.V. en/of diens personeel, desgewenst op vertoon van (bedrijfs)legitimatiewijs, ongehinderd toegang tot het object te verschaffen en ervoor zorg te dragen dat het object zich in gereinigde en toegankelijke staat bevindt.

De wederpartij zorgt ervoor dat het onderhoud niet wordt uitgevoerd onder gevaarlijke of ongezonde omstandigheden en neemt de noodzakelijke maatregelen om de wederpartij tijdens de werkzaamheden te beschermen tegen blootstelling aan elk veiligheids- of gezondheidsrisico.

1.7 Alle werkzaamheden zullen worden verricht tijdens de bij de leverancier geldende normale werkdagen te weten maandag t/m vrijdag 7:30 t/m 17:30 uur, met uitzondering van de gebruikelijke nationale feestdagen. Als onderhoud noodzakelijk is buiten deze tijden, is de leverancier gerechtigd de hieruit voortvloeiende meerkosten aan wederpartij in rekening te brengen. Het tijdstip van onderhoud wordt vastgesteld in overleg met de wederpartij, het initiatief ligt bij de leverancier.

1.8 Indien bij de uitvoering van de eerste onderhoudsbeurt blijkt dat er sprake is van achterstallig onderhoud, dan behoudt de leverancier zich het recht voor om de hieruit voortvloeiende meerkosten in rekening te brengen.

1.9 Tenzij anders overeengekomen, is de looptijd van een onderhoudsovereenkomst één jaar. Deze looptijd wordt steeds met één jaar verlengd, tenzij de overeenkomst tenminste 2 maanden voor afloop van de lopende onderhoudsperiode schriftelijk wordt opgezegd.

1.10 Hoewel Flexx Service B.V. vanzelfsprekend de meeste zorg zal besteden aan de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden kan Flexx Service B.V. slechts aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die opdrachtgever lijdt en die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Flexx Service B.V. toe te rekenen tekortkoming. Voor vergoeding komt echter alleen in aanmerking die schade waartegen Flexx Service B.V. verzekerd is, dan wel redelijkerwijs verzekerd had behoren te zijn.

## **Artikel 2 – Uitvoering montage, reparatie- en onderhoudswerkzaamheden**

2.1 De wederpartij dient ervoor te zorgen dat alle door derden te verrichten werkzaamheden in verband met de opdracht tijdig en op een juiste wijze verricht zullen zijn, alsmede dat alle voorzieningen en materialen gereed en geleverd zullen zijn, zodat de leverancier de opdracht zonde vertraging kan uitvoeren. Indien de wederpartij aan deze verplichtingen niet voldoet en hierdoor vertraging ontstaat, wordt de termijn van oplevering naar evenredigheid verlengd en eventueel hieruit voortvloeiende kosten voor de leverancier zijn voor rekening van de wederpartij. De betalingstermijn voor de wederpartij blijft dan bovendien ongewijzigd, ook indien de goederen nog niet of niet volledig zijn geleverd.

2.2 De uitvoering van de opdracht geschiedt onder leiding van de leverancier en uitsluitend volgens zijn aanwijzingen/instructies. Leverancier is bevoegd voor een juiste uitvoering van de overeenkomst anderen in te schakelen. Zo mogelijk wordt terzake overleg gepleegd.

## Hoofdstuk 3 – Webshop

### Artikel 1 – Retourzendingen

1.1 Retourzendingen worden door de leverancier uitsluitend aanvaard, indien zij daartoe voorafgaand toestemming heeft gegeven en dit voor kosten van de wederpartij geschiedt.

### Artikel 2 – Reclamatie

2.1 Reclamatie zal alleen gehonoreerd worden door de leverancier indien zij in staat is gesteld de producten/onderdelen in zo mogelijke originele staat en in zo mogelijke originele verpakking te ontvangen. Alleen producten/onderdelen die in opdracht van de leverancier zijn geretourneerd en waarvan bovendien de reclamatie door de leverancier akkoord is bevonden, worden door de leverancier geaccepteerd. De terugzending is voor rekening en risico van de wederpartij. De wederpartij kan de retourzendingen aanmelden via het retourformulier, zie retourformulier, hoofdstuk 3 bijlage 1.

### Artikel 3 – Herroepingsrecht/Bedenkijd

3.1 De wederpartij kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van producten/onderdelen ontbinden binnen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen. De leverancier mag de wederpartij vragen naar de reden van herroeping. De wederpartij dient de producten/onderdelen binnen de bedenktijd van 14 dagen na aankoopdatum te retourneren, of te overhandigen aan de leverancier.

3.2 Het retourneren van de producten/onderdelen gaat in overleg met de leverancier. Zo nodig kan gebruikt gemaakt worden van het door de leverancier geleverde document voor retourzending, zie retourformulier van bijlage 1. De wederpartij dient de producten/onderdelen zo mogelijk in originele staat en verpakking te retourneren.

3.3 Tijdens de bedenktijd van 14 dagen zal de wederpartij zorgvuldig omgaan met de producten/onderdelen en de verpakking. De wederpartij zal de producten/onderdelen slechts uitpakken of gebruiken die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de producten/onderdelen vast te stellen.

3.4 De wederpartij is aansprakelijk voor waardevermindering van de producten/onderdelen die het gevolg is van een manier van omgaan met de producten/onderdelen die verder gaat dan toegestaan in artikel 3.3.

3.5 De leverancier zal de wederpartij informeren over de ontvangen producten/onderdelen en over de vervolg stappen van de retournering. Indien er een terugbetaling noodzakelijk is, zal de leverancier hiervoor zorgdragen zonder extra kosten voor de wederpartij.

3.6 De wederpartij heeft geen recht op retournering indien de producten/onderdelen speciaal, op maat geproduceerd zijn voor de wederpartij, conform de geleverde opdracht en gegevens/informatie van de wederpartij. Er zal daarom ook geen restitutie van de gemaakte kosten plaatsvinden.

## **Artikel 4 – Zwarte en grijze lijst**

4.1 De zwarte en grijze lijst (zie BW, boek 6, artikel 236 en 237) voor algemene voorwaarden is een wettelijke bepaling die een aantal algemene voorwaarden opsomt die altijd als onredelijk bezwarend worden gezien wanneer ze in een overeenkomst tussen een bedrijf en een particulier worden gebruikt. Zodra een bepaald beding uit de algemene voorwaarden als onredelijk bezwarend wordt aangemerkt, kan het worden vernietigd. Dat houdt in, dat het beding (na een beroep op de vernietigbaarheid) niet meer tussen de wederpartij en de leverancier geldt.

## Bijlage 1: Retourformulier



# RETOURFORMULIER

### Contact gegevens

Datum: Naam \* Straatnaam \* Huisnummer \*  Postcode \* Woonplaats \* Land \* Telefoonnummer \* 

\* Verplichten velden

### Artikelen retour

Aantal	Artikelnummer	Factuurnummer/datum
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### Toelichting van retour

 Defect producten/onderdelen

Klachtschrijving

 Producten/onderdelen beschadigd Onjuiste producten/onderdelen geleverd Voorstel voor alternatief, in overleg met leverancier Geld terug:IBAN nummer: Naam rekeninghouder: 

Reden van retour

 Anders, namelijk:

### Voorwaarden retourneren

Wij garanderen altijd de beste kwaliteit. Desalniettemin is het mogelijk bestelde artikelen te retourneren. Binnen 14 dagen na ontvangst zullen wij u informeren over de vervolgstappen van de retournering.

1. Producten/onderdelen die retour worden gestuurd, dienen onbeschadigd en compleet aangeleverd te worden.
2. De producten/onderdelen worden geretourneerd in een zo mogelijk originele staat en verpakking.
3. Geen restitutie of ruilen mogelijk bij:
  - beschadigde originele doos
  - tape en/of stickers op de originele doos
  - het schrijven op de originele verpakking
  - verscheurde en/of ontbrekende folie
  - viezigheid of krassen op het product
  - ontbrekende en/of kapotte piepschuim verpakking
  - ontbrekende en/of kapotte zakjes/kabelbinders

**NON-STOP  
SERVICE**

### Retouradres

Na contact met FlexX Service B.V. kunnen de producten/onderdelen geretourneerd worden naar onderstaand adres:

FlexX Service B.V.  
Groot Overeem 21  
3927 GH RENSWOUDE

### Vragen of opmerkingen?

Heeft u vragen of opmerkingen? Neem dan gerust contact op met FlexX Service B.V. Wij zijn bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08:30 uur tot 17:00 uur.

Telefoon: 0318 300 601  
Mail: [administratie@flexxservice.nl](mailto:administratie@flexxservice.nl)

### Let op!

1. Voor een snelle afwikkeling van de retourzending verzoeken wij u vriendelijk alle gegevens duidelijk in te vullen en dit formulier met de retourzending mee te sturen. Alleen volledig ingevulde formulieren worden in behandeling genomen.
2. U bent verantwoordelijk voor de retourzending. Bewaar de Track and Trace code goed.

**Bent u klaar met invullen? Verstuur dit formulier via de mail naar [administratie@flexxservice.nl](mailto:administratie@flexxservice.nl). Voeg indien nodig een foto als bijlage toe.**



Groot Overeem 21, 3927 GH Renswoude  
T. 0318 300 618  
E. [info@flexxservice.nl](mailto:info@flexxservice.nl)  
[www.flexxservice.nl](http://www.flexxservice.nl)

IBAN NL89 RABO 0151 2190 28  
Bic RABONL2U  
Btw NL852874923B01  
KvK 58103139