Algemene voorwaarden

ARTIKEL 1 Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- De ondernemer: DMS Keukens, gevestigd te Hendrik Ido Ambacht, ingeschreven bij de KVK onder nummer 83587780, die met de afnemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan.
- De afnemer: de koper/opdrachtgever of degene die met de ondernemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan.
- De zakelijke afnemer: de afnemer die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- De consument: de afnemer die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- Aflevering: de feitelijke aanbieding van de gekochte producten en/of halfgerede producten aan de afnemer.
- Oplevering: het gebruiksklaar, zoals afgesproken, ter beschikking stellen van de producten en/of het werk.
- Overeenkomst op Afstand: de overeenkomst met een consument waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1e BW, zoals bijv. webwinkel of postorder.
- Buiten de Verkoopruimte Gesloten Overeenkomst: een overeenkomst die met een consument gesloten wordt anders dan in de verkoopruimte van de ondernemer, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1f BW (bijvoorbeeld bij consumenten thuis, op sommige beurzen of op straat).
- Aanbetaling: de door afnemer bij het sluiten van de overeenkomst verrichte betaling van een deel van de overeengekomen prijs.
- Vooruitbetaling: een betaling van (een deel van) de koopsom vóór levering bij de afnemer.
- Product: roerende zaak, ook als deze digitale elementen bevat.
- Digitale elementen: digitale inhoud of een digitale dienst, verwerkt in een product of daarmee onderling verbonden, zonder welke het product zijn functies niet kan vervullen.
- Aansluiten: het aansluiten van alle toe- en afvoerleidingen en bedradingen op aanwezige en correct aangebrachte aansluitpunten. Installeren: het aanbrengen van alle toe- en afvoerleidingen, bedradingen en aansluitpunten, nodig voor het juist monteren van het product.
- Monteren (plaatsen): het in elkaar zetten en stellen van het product dan wel onderdelen daarvan. Overige werkzaamheden: sloop- en verbouwingswerkzaamheden, het egaliseren van vloeren en muren en het verwerken van tegels.

ARTIKEL 2 Geldigheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op aankopen gedaan vanaf 1 januari 2024.

ARTIKEL 3 Intellectueel eigendom

- De ondernemer behoudt zich het intellectuele eigendom voor op o.a. verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, monsters, stalen en modellen. Als de ondernemer dat vraagt, moet de afnemer ze direct teruggeven. Als de ondernemer daarnaast nog andere wettelijke rechten heeft, kan hij die opeisen.
- Afnemer mag aanduidingen over rechten van intellectueel eigendom op/in de door ondernemer geleverde of ter beschikking gestelde prestaties niet verwijderen of wijzigen.
- Afnemer mag materiaal van de ondernemer waarop intellectuele eigendomsrechten rusten niet verveelvoudigen, openbaar maken, exploiteren of tentoonstellen zonder toestemming van de ondernemer.

ARTIKEL 4 Offerte

- Alle offertes zijn tot en met 21 dagen na offertedatum geldig, tenzij uit de offerte anders blijkt. Zij zijn gebaseerd op de door de afnemer verstrekte gegevens, tekeningen en daaraan ontleende maten en eventueel door de ondernemer gedane metingen. De afnemer moet daarbij de ondernemer informeren over feiten en/of omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst kunnen beïnvloeden, voor zover van belang bij het maken van de offerte (zie ook artikel 7 en 8). Bij vloeren houdt de ondernemer bij het meten van de oppervlakten de grootste lengte- en breedtematen aan, daarbij rekening houdend met de verpakkingseenheden zoals die bij leveranciers besteld moeten worden (strekkende meters tapijt, pakken laminaat, volledige lengte plinten e.d.). Ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, opgaven van maten en gewichten en stalen en modellen afkomstig van de ondernemer zijn zo nauwkeurig mogelijk.
- De offerte vermeldt een volledige omschrijving van de te leveren producten en te verrichten werkzaamheden, de totale (koop)prijs, de levertijd, de betalingscondities en de risico's voor beide partijen. Bij bestelling 'op afroep' bevat de offerte een uitleg daarover en informatie over de levertijd na afroep, zoals genoemd in artikel 6 lid 6. De offerte geeft de prijs van de materialen en de manier waarop de prijs voor het uit te voeren werk wordt berekend. Er zijn twee manieren: aanneemsom of regie. Bij aanneemsom spreken partijen een vast bedrag af waarvoor het werk zal worden uitgevoerd. Bij regie geeft de ondernemer nauwkeurig op wat de prijs bepaalt (bijv. uurtarief en prijzen van de benodigde materialen). De ondernemer kan op verzoek van de afnemer een richtprijs geven, dat is een schatting van de totale kosten. De offerte vermeldt als er sprake is van bijkomende kosten zoals vracht-, leverings-, montage-, betaal- of portokosten.
- De werkzaamheden die niet genoemd zijn in de offerte vallen niet onder de afgesproken prijs. Als de afnemer deze wel verlangt, kan dit prijsverhogend werken (zie ook artikel 13).
- De afnemer moet ervoor zorgen dat de ondernemer de werkzaamheden goed kan uitvoeren.
- Als de afnemer de offerte niet accepteert, mag de ondernemer de kosten van het opstellen van de offerte in rekening brengen, maar alleen als de afnemer bij of voor het aanvragen van de offerte aantoonbaar is gewezen op de (hoogte van de) kosten. De afnemer wordt eigenaar van de offerte en eventuele tekeningen bij betaling van offertekosten. Het intellectueel eigendom blijft bij de ondernemer.

ARTIKEL 5 Overeenkomst

- De ondernemer mag bij het aangaan van een overeenkomst met een consument een aanbetaling vragen van maximaal 50%.
- Bij een overeenkomst op afstand gelden geen maximale aanbetalingspercentages, behoudens de wettelijke beperkingen zoals omschreven in artikel 11 lid 2.
- Prijsverhogingen kunnen aan zakelijke afnemers worden doorberekend.
- Voor prijsverhogingen bij consumenten, optredend na het sluiten van de overeenkomst maar voor levering, geldt:
    - Prijsverhogingen door wettelijke maatregelen (bijv. BTW-verhoging) kunnen altijd worden doorberekend.
    - Andere prijsverhogingen mogen alleen worden doorberekend als de koopprijs onder voorbehoud van prijsverhogingen is afgesproken.
    - Bij prijsverhogingen binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst mag de consument kiezen tussen ontbinden van de koop of akkoord gaan met de prijsverhoging.
    - Bij prijsverhogingen na 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst vermeldt de ondernemer waarom een prijsverhoging wordt doorgevoerd en treden partijen in overleg.
- Prijsverlagingen na het sluiten van de overeenkomst door bijv. opruimingen, opheffingsuitverkopen, acties of korting op showmodellen geven de afnemer geen recht op prijsvermindering.
- De ondernemer blijft eigenaar van de verkochte producten tot de afnemer de prijs (en eventuele bijkomende kosten) volledig heeft voldaan. De afnemer is verplicht de producten zorgvuldig te behandelen. Hij mag de producten niet aan derden afstaan of in onderpand geven, belenen, of (laten) verwijderen uit de ruimte waar ze geleverd zijn, totdat het verschuldigde bedrag is betaald.
- De ondernemer mag zonder ingebrekestelling de overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk ontbinden bij faillissement, surseance van betaling of wettelijke schuldsanering van de afnemer.
- Bij een overeenkomst met een zakelijke afnemer mag de ondernemer voldoende zekerheid vragen voor het nakomen van de betalingsverplichting voordat hij de overeenkomst uitvoert of daarmee verder gaat.
- De ondernemer hoeft nooit andere schadevergoeding te betalen aan een zakelijke afnemer dan in deze voorwaarden uitdrukkelijk is geregeld. Hij hoeft andere directe of indirecte schade, waaronder begrepen schade van derden, winstderving en dergelijke, niet te vergoeden.
- De ondernemer mag voorrijkosten rekenen als dit bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Als vervoer niet is inbegrepen in de overeenkomst, mag de ondernemer altijd voorrijkosten rekenen, behalve bij non-conformiteit.

ARTIKEL 6 Levertijd

- De levertijd is de afgesproken periode waarbinnen het werk moet worden voltooid of de producten moeten worden geleverd. Deze tijd is vast, tenzij anders overeengekomen. Bij een consumentenkoop geldt een vaste levertijd van 30 dagen als er geen specifieke levertijd is afgesproken.
- Indien de vermoedelijke levertijd niet wordt gehaald, krijgt de ondernemer een extra termijn van maximaal een maand om alsnog te leveren, niet langer dan de oorspronkelijke levertijd. Gedurende deze termijn mogen geen prijsverhogingen worden doorberekend.
- Bij overschrijding van de extra termijn of de vaste levertijd heeft de afnemer het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst te ontbinden en/of schadevergoeding te eisen.
- Bij overschrijding van de (vermoedelijke) levertijd is de ondernemer bij zakelijke overeenkomsten niet aansprakelijk voor gevolgschade.
- Bij een consumentenovereenkomst moet de ondernemer schade vergoeden die verband houdt met de overschrijding, voor zover de schade aan hem kan worden toegerekend. De consument moet de schade zoveel mogelijk beperken.
- Bij bestelling op afroep start de afgesproken levertijd vanaf de afroepdatum. Afroep moet binnen negen maanden na het sluiten van de overeenkomst gebeuren, tenzij anders overeengekomen. Bij geen afroep binnen die termijn zal de ondernemer de afnemer herinneren en hem maximaal drie maanden geven om alsnog af te roepen. Na deze termijn mag de ondernemer de overeenkomst ontbinden of als geannuleerd beschouwen en zijn schade verhalen conform artikel 12.

ARTIKEL 7 Rechten en plichten van de ondernemer

- De ondernemer levert de producten en voert werkzaamheden goed, deugdelijk en conform de overeenkomst uit.
- De ondernemer voldoet bij levering en uitvoering aan de geldende wettelijke voorschriften.
- De ondernemer wijst de afnemer tijdig op de geschiktheid van de plaats waar de werkzaamheden verricht moeten worden. Bij nalatigheid is de ondernemer verantwoordelijk voor eventuele schade.
- De ondernemer moet de afnemer waarschuwen voor:
- Onjuistheden in de opdracht.
- Gebrekkig of ongeschikt materiaal of hulpmiddelen van de consument.
- De ondernemer informeert de afnemer over het gebruik van bijzondere hulpmiddelen, zoals een lift of kraan, en partijen spreken af wie de kosten en het risico draagt.
- De ondernemer zet na aanvang het werk regelmatig voort.
- De ondernemer zorgt ervoor dat het werk door deskundige personen wordt uitgevoerd.
- Bij vertraging door omstandigheden die voor risico van de consument komen, wordt de levertijd verlengd.
- Bij wensen voor geluidsisolatie vraagt de ondernemer om een verklaring van de gemeten waarde. Bij afwezigheid van deze verklaring waarschuwt de ondernemer voor mogelijk minder geluidsisolatie.

ARTIKEL 8 Rechten en plichten van de afnemer

- De afnemer zorgt dat de ondernemer de producten kan afleveren en het werk kan verrichten.
- De afnemer zorgt tijdig voor benodigde goedkeuringen en belangrijke gegevens.
- De afnemer zorgt ervoor dat de werkplaats geschikt is.
- De afnemer draagt risico voor schade door:
- Onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden.
- Onjuistheden in de verlangde constructies en werkwijzen.
- Gebreken aan de (on)roerende zaak.
- Gebreken in door de afnemer ter beschikking gestelde materialen of hulpmiddelen.
- De afnemer informeert de ondernemer over bijzondere omstandigheden die gebruik van speciale hulpmiddelen noodzakelijk maken.
- De afnemer zorgt ervoor dat door derden uit te voeren werkzaamheden en leveringen tijdig en goed gebeuren.
- De afnemer zorgt ervoor dat geen andere werkzaamheden worden verricht die schade kunnen veroorzaken.
- De afnemer zorgt voor een goed bereikbare en tijdig beschikbare plaats van aflevering.
- Bij vertraging door omstandigheden genoemd in dit artikel, moet de afnemer de schade aan de ondernemer vergoeden als deze aan de afnemer kan worden toegerekend.
- De afnemer zorgt goed voor de spullen van de ondernemer ter plaatse.
- De afnemer die tegen uitdrukkelijk advies van de ondernemer handelt, is zelf aansprakelijk voor de schade.
- De afnemer kan de ondernemer niet verplichten tot het verrichten van werkzaamheden in strijd met Arbo-voorschriften.

ARTIKEL 9 Opslag van producten

- Bij niet-aanvaarding van de producten op de afgesproken leverdatum volgt een tweede levering. Kosten van opslag en redelijke kosten kunnen in rekening worden gebracht.
- Bij niet-aanvaarding van de tweede levering kan de ondernemer nakoming van de overeenkomst vorderen of de overeenkomst als geannuleerd beschouwen en de opslagkosten en redelijke kosten rekenen.
- Als de producten betaald zijn, houdt de ondernemer deze maximaal 3 maanden in opslag. Na 3 maanden wordt de overeenkomst als geannuleerd beschouwd en kan de ondernemer redelijke opslagkosten rekenen.
- Bij een consumentenkoop draagt de ondernemer het risico van brand en beschadiging tijdens opslag door verzekering.

ARTIKEL 10 Vervoer en beschadiging bij aflevering

- Vervoer van producten is inbegrepen in de prijs, tenzij anders afgesproken. De ondernemer draagt het risico van beschadiging en verlies bij vervoer.
- Beschadigingen bij levering moeten op het afleverbewijs worden vermeld. Bij geen gelegenheid om beschadigingen te constateren, moet dit worden genoteerd op het afleverbewijs. Het is raadzaam zichtbare beschadigingen binnen 2 werkdagen aan de ondernemer te melden.
- Bij zelf geregeld vervoer door de afnemer, moet deze controleren of de producten onbeschadigd en compleet zijn voor het vervoer.

ARTIKEL 11 Betaling

- DMS Keukens mag bij het aangaan van de overeenkomst een aanbetaling van 50% het overeengekomen bedrag verlangen.
- Het restantbedrag moet uiterlijk 2 werkdagen voor het afleveren van de keuken/apparatuur zijn bijgeschreven op de bankrekening van DMS Keukens, tenzij DMS Keukens de keuken plaatst, verwijdert of wanneer het installatie van apparatuur betreft. In dat geval moet het restantbedrag uiterlijk 10 werkdagen voordat de werkzaamheden plaatsvinden zijn bijgeschreven op de bankrekening van DMS Keukens.
- Betalingstermijnen worden beschouwd als fatale betalingstermijnen. Dat betekent dat indien de consument het overeengekomen bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft voldaan, hij van rechtswege in verzuim en in gebreke is, zonder dat DMS Keukens de consument een aanmaning hoeft te sturen c.q. in gebreke hoeft te stellen.
- DMS Keukens behoudt zich het recht voor om een levering afhankelijk te stellen van onmiddellijke betaling of een zekerheidstelling te eisen voor het totale bedrag van de diensten of producten.

ARTIKEL 12 Annulering

- Als de afnemer annuleert, is hij een schadevergoeding verschuldigd. De schade van een ondernemer bij annulering bestaat uit de brutowinstmarge (vaste en variabele kosten, winstopslag), verminderd met niet gemaakte variabele kosten. In de praktijk blijkt de schade van ondernemers meer dan 30% van de koopsom te zijn als er nog niet geleverd is en (aanzienlijk) hoger als er al onherroepelijk is ingekocht. Meer informatie over (de hoogte van) annuleringskosten in de woonbranche is te vinden op cbw-erkend.nl.
- De ondernemer moet zijn schade aannemelijk maken.
- Een annulering geschiedt bij voorkeur schriftelijk. Bij een mondelinge annulering bevestigt de ondernemer dit schriftelijk.
- Bij de koop van een keuken kan een consument binnen 2 dagen, beginnend de dag na het sluiten van de koop, schriftelijk annuleren tegen een sterk gereduceerd percentage van 5% van de koopsom met een minimum van € 500. Als de consument geen e-mailadres van de ondernemer heeft, dan kan hij ook per aangetekende brief annuleren. Hij bewijst dan via het gedateerde verzendbewijs dat verzending van de brief binnen 2 dagen is gebeurd.
- Annuleren is niet mogelijk:
    - bij de aankoop van een showroom- of B-keuzemodel, tenzij anders is afgesproken;
    - voor het deel van de overeenkomst dat al is uitgevoerd en/of geleverd.
- De consument hoeft bij een buiten de verkoopruimte of op afstand gesloten overeenkomst geen annuleringskosten te betalen bij gebruik van het herroepingsrecht zoals in de wet voor deze verkoopmethodes is vastgelegd (zie ook artikel 18 B, C en D van deze voorwaarden).

ARTIKEL 13 Extra kosten, meerwerk en/of minderwerk

Kosten die ontstaan doordat de afnemer in gebreke is gebleven de uitvoering of voortgang van het werk mogelijk te maken, komen voor rekening van de afnemer. Meerwerk en/of minderwerk zal naar billijkheid worden verrekend. Onder meerwerk wordt o.a. verstaan: alle werkzaamheden en leveranties, die niet in de overeenkomst zijn begrepen en die door de afnemer worden verlangd. Onder minderwerk wordt verstaan: het deel van de overeenkomst dat met instemming van beide partijen niet wordt uitgevoerd. Niet te bevloeren vlakken, bijv. kolommen en insprongen en snijverlies, zijn geen minderwerk. Op verzoek van de afnemer laat de ondernemer restanten bij de afnemer achter.

ARTIKEL 14 Onuitvoerbaarheid overeenkomst door overmacht en onvoorziene omstandigheid

- Als nakoming van de overeenkomst tijdelijk onmogelijk is door een oorzaak die niet aan een van de partijen kan worden toegerekend, dan is de wederpartij voor die periode van zijn verplichtingen ontheven.
- Als nakoming van de overeenkomst voor een van de partijen geheel of deels blijvend onmogelijk is door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, zullen beide partijen zo veel als redelijkerwijs mogelijk is inspanningen verrichten om de overeenkomst alsnog uit te voeren. Partijen overleggen hierover. Komen partijen er niet uit dan hebben zij het recht om de overeenkomst geheel respectievelijk deels te ontbinden.
- In geval van onvoorziene omstandigheden, zoals bijvoorbeeld een pandemie of oorlog, zullen partijen in onderling overleg treden.

ARTIKEL 15 Conformiteit en garantie

- Het geleverde product moet die eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Dit geldt ook bij bijzonder gebruik als dat door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.
- De ondernemer geeft 2 jaar volledige garantie op de geleverde producten, boven op de wettelijke verplichtingen van lid 1. Partijen kunnen ook schriftelijk een langere garantieduur afspreken. De 2-jarige garantie geldt niet voor gebreken die verband houden met niet met de bestemming corresponderend gebruik door afnemer. Bij consumentenkoop maakt de ondernemer dat aannemelijk. De ondernemer draagt de kosten van reparatie resp. vervanging, incl. vracht- en voorrijkosten; Als het gebrek goed hersteld kan worden, dan hoeft de ondernemer het product niet te vervangen. Als de afnemer naar het buitenland is verhuisd, worden vracht- en voorrijkosten vergoed op basis van het oorspronkelijke afleveradres.
- Afnemer moet volgens de wet zijn schade zo veel mogelijk voorkomen of beperken.
- Ook na afloop van de tweejarige garantie in lid 2 kan een consument nog rechten hebben op grond van de wet (als omschreven in lid 1). De ondernemer kan zich dan niet beroepen op het aflopen van deze garantie.
- De verplichtingen van de ondernemer met betrekking tot conformiteit en garantie van lid 1 en 2 vallen niet onder de aanbetalingsregeling genoemd in artikel 19. Bij faillissement/surseance van betaling/ wettelijke schuldsanering van de ondernemer kan de afnemer zich melden als schuldeiser bij curator/ bewindvoerder.
- Als de fabrikant van de producten een verdergaande garantie geeft aan de ondernemer, geldt deze garantie ook voor de afnemer.
- Garantiebepalingen zijn alleen van kracht bij het met de bestemming corresponderend gebruik van de geleverde producten of van het uitgevoerde werk, of bij bijzonder gebruik als dat is afgesproken.
- De afnemer moet zich als een goed afnemer gedragen. Daaronder wordt bijv. verstaan dat het product goed en afdoende wordt onderhouden en behandeld.
- Afwijkingen in kleur, slijtvastheid, structuur, etc. kunnen het recht op garantie en/of schadevergoeding beperken of uitsluiten. Dit is het geval als de afwijkingen uit vaktechnisch oogpunt aanvaardbaar zijn volgens geldende, gebruikelijke normen of handelsgebruik.
- Uitgezonderd van de garantie van lid 2 zijn: (wegwerp)batterijen, verwisselbare lichtbronnen, woonaccessoires en normale slijtage. Tenzij anders overeengekomen zijn eveneens uitgezonderd showmodellen, B-keuze-producten en/of verkoop via een veiling.
- De garantie genoemd in lid 2 is niet overdraagbaar.

ARTIKEL 16 Aansprakelijkheid

De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade door oorzaken die hij niet kende of zou moeten kennen, behalve als hij aansprakelijk is volgens de wet of als anders tussen partijen is afgesproken. Die oorzaken kunnen bijv. zijn:

- het ontstaan van krimpnaden en/of haarscheurtjes als gevolg van het geleidelijk verlies aan bouwvocht na nieuwbouw of verbouw;
- het ontstaan van verkleuringen, krimpnaden en/ of haarscheurtjes door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, CV-leidingen en haarden;
- een te hoog of te laag luchtvochtigheidspercentage in de betreffende ruimte en omliggende ruimten of een extreme verandering daarin;
- een onjuiste samenstelling van de tussen- en/of ondervloer, indien en voor zover deze niet door de ondernemer is aangebracht of een onvoldoende vlakke ondervloer, als deze niet door de ondernemer is/zijn aangebracht. De ondernemer meldt voor de start van het werk het onvoldoende vlak zijn dan wel ongeschiktheid van de tussen- of ondervloer aan de afnemer, voor zover dit door de ondernemer naar objectieve maatstaven vast te stellen is;
- het niet-blijvend droog zijn van de vloer, mits de ondernemer vooraf de vochtigheidsgraad van de vloeren heeft gemeten en het resultaat daarvan voldoende was.

ARTIKEL 17 Klachten over gebreken en schade

- Klachten over de uitvoering van de overeenkomst of door ondernemer veroorzaakte schade moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Dit moet zo snel mogelijk, bij voorkeur schriftelijk en in ieder geval tijdig gebeuren.
- Als bij (op)levering geen gelegenheid bestaat om gebreken aan het geleverde te constateren en/of te melden, dan moet de afnem er klachten daarover zo spoedig mogelijk daarna, liefst binnen 14 dagen, schriftelijk melden.
- Als bij (op)levering geen gelegenheid bestaat om andere door de ondernemer veroorzaakte schade te constateren en/of te melden, dan moet de afnemer de schade zo spoedig mogelijk daarna schriftelijk melden, liefst binnen twee werkdagen na constatering. Als binnen 14 dagen na (op)levering geen melding door ondernemer is ontvangen, dan wordt aangenomen dat er geen schade door ondernemer is veroorzaakt. Deze termijn is belangrijk voor een soepele afhandeling van de klacht en het verhalen van schade op derden of de aansprakelijkheidsverzekering.
- Bij schade stelt de afnemer de ondernemer in de gelegenheid om door of namens hem de schade te inspecteren en te taxeren ten behoeve van zijn aansprakelijkheidsverzekering en/of eventuele aanspraken op derden. Ook verleent de afnemer medewerking aan reparatie door of namens de ondernemer.
- Over gebreken die pas na levering in het gebruik ontstaan wordt zo spoedig mogelijk na ontstaan - uiterlijk binnen twee maanden na ontdekking - geklaagd, bij voorkeur schriftelijk.
- Het zo snel mogelijk indienen van een klacht is in het belang van zowel afnemer als ondernemer. Niet tijdig klagen kan tot gevolg hebben dat de afnemer zijn rechten op dit gebied verliest.

Algemene voorwaarden

ARTIKEL 18 Op afstand en buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomsten

A - De overeenkomst

- Als de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer direct langs elektronische weg de ontvangst daarvan. Zolang dit nog niet is gebeurd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
- Als de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Als de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen nemen.
- De ondernemer mag - als de wet dit toestaat - onderzoeken of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen en of er omstandigheden zijn die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Als dit een goede reden geeft om de overeenkomst niet aan te gaan, mag de ondernemer gemotiveerd een bestelling of aanvraag weigeren of bijzondere voorwaarden stellen.
- De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product en/of de dienst de volgende informatie meesturen:
  - het bezoekadres van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - de voorwaarden waaronder en hoe de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, of een duidelijke melding over het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - de prijs van het product of dienst inclusief belastingen, eventuele afleverkosten en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
  - als de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping. Deze informatie moet door de consument op te slaan en te raadplegen zijn.

B - Herroepingsrecht (uitsluitend voor op afstand en buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomsten)

- De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product - al dan niet gecombineerd met een dienst - gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar hem niet verplichten die op te geven.
- Deze bedenktijd gaat in op de dag nadat het product door de consument (of op verzoek van de consument namens hem) is ontvangen. Bij meerdere deelleveringen uit één bestelling geldt dat de bedenktijd begint de dag waarop de laatste deellevering door of namens de consument is ontvangen.
- Voor uitsluitend diensten gaat de in lid 1 genoemde bedenktijd in op de dag na het sluiten van de overeenkomst. Verlengde bedenktijd voor producten en diensten bij niet informeren over herroepingsrecht:
- Als de ondernemer de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af 12 maanden na het einde van de in lid B vastgestelde bedenktijd.
- Zodra de ondernemer alsnog de in lid 4 bedoelde informatie verstrekt, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie alsnog heeft ontvangen.

C - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

- Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product alleen zodanig uitpakken of gebruiken als nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. De consument mag het product hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- Als de consument verder gaat dan omschreven in lid C1, dan is hij aansprakelijk voor waardevermindering van het product.
- De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst de verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

D - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

- Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktermijn via het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
- Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag na deze melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft op tijd geretourneerd als hij het product teruggezendt voordat de bedenktijd is verstreken.
- De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, zoveel mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
- Bij een overeenkomst op afstand draagt de consument de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product behalve:
  - als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen; of
  - als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen.
  - Bij een buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomst draagt de ondernemer de retourkosten van het product.
- Als de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht het uitvoeren van de dienst te starten tijdens de bedenktijd, betaalt de consument het uitgevoerde werk tot het moment van herroeping.
- De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten als:
  - de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt; of
  - de consument niet uitdrukkelijk om het starten met de uitvoering van de dienst heeft verzocht.
- Bij herroeping worden alle aanvullende overeenkomsten ontbonden.

E - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

- Als de ondernemer herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst direct een ontvangstbevestiging.
- De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief berekende leveringskosten, uiterlijk binnen 14 dagen na de dag van de herroeping. Hij mag wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen, behalve als de ondernemer het product zelf afhaalt of de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden. Als de consument kan aantonen dat het product is teruggezonden maar het komt niet aan bij de ondernemer, dan zal de consument het door hem ingeschakelde vervoerbedrijf verzoeken een onderzoek te doen naar de vermissing van het product.
- De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel als de consument heeft gebruikt, tenzij anders afgesproken. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
- Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de extra kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

F - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, als hij dit tijdig voor het sluiten van de overeenkomst duidelijk bij het aanbod heeft vermeld:

- Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument; en
  - de consument heeft verklaard dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht; en
  - de ondernemer de consument een bevestiging van de overeenkomst en de verklaring zoals bedoeld in het vorige lid heeft verstrekt.
- Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.
- Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.
- Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

ARTIKEL 19 Geschillen

- Geschillen tussen de consument en DMS Keukens over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst kunnen zowel door de consument als DMS Keukens aan de geschillencommissie worden voorgelegd.
- De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst aan DMS Keukens heeft voorgelegd.
- Nadat de klacht aan DMS Keukens is voorgelegd, dient het geschil uiterlijk 3 maanden na het ontstaan daarvan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt. Voor de behandeling van het geschil is een vergoeding verschuldigd.
- Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is DMS Keukens aan deze keuze gebonden.
- Wanneer DMS Keukens een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen een maand uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. DMS Keukens dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van bindend advies.
- Uitsluitend de gewone rechter dan wel de hierboven genoemde geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 20 Garanties

- Inspanningsverplichtingen bij Diensten
  Bij een overeenkomst met een dienstverlenend karakter, zoals de montage van keukens, heeft DMS Keukens uitsluitend inspanningsverplichtingen en geen resultaatsverplichtingen. Dit betekent dat DMS Keukens zich zal inspannen om de werkzaamhed en naar beste kunnen uit te voeren, zonder een garantie op een specifiek eindresultaat.
- Garantie op Producten
  De garantie met betrekking tot de door DMS Keukens geleverde producten is uitsluitend van toepassing op defecten die veroorzaakt zijn door ondeugdelijk(e) fabricage, constructie of materiaal.
- Uitsluitingen van de Garantie
  De garantie geldt niet in de volgende gevallen:
- Normale slijtage.
- Schade ontstaan als gevolg van ongevallen.
- Wijzigingen aangebracht aan het product door de klant of een derde.
- Nalatigheid of ondeskundig gebruik door de klant.
- Wanneer de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld.
- Verkleuring van voeg- en kitwerk.
- Risico-overgang
  Het risico van verlies, beschadiging of diefstal van de producten gaat over op de klant op het moment waarop deze juridisch en/of feitelijk worden geleverd, althans in de macht van de klant komen of van een derde die het product ten behoeve van de klant in ontvangst neemt.

ARTIKEL 21 Nederlands recht

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht. Als de consument gevestigd is in een ander EU-land dan Nederland en de wet in dat EU-land kent hem verdergaande rechten toe, dan zal DMS Keukens deze rechten toepassen.

AANVULLENDE INFORMATIE EN VOORWAARDEN

U hebt bij ons een keuken gekocht waarvoor nogmaals onze hartelijke dank.

1. Iedere opdracht wordt commissiegewijs geproduceerd. Dit betekent dat de door u gekochte keuken speciaal voor u geproduceerd gaat worden. Daarom hebben we te maken met een minimale levertermijn. Deze levertermijn vindt u aan de voorzijde van dit formulier onder “in geval van afroep….”. Wij vragen u hier rekening mee te houden wanneer u wenst “af te roepen” (= leverweek plannen).

2. Een keuken kan pas definitief in productie genomen worden op het moment dat wij beschikken over de exacte maatvoeringen. Indien u heeft afgesproken dat wij de keuken nameten, vragen wij u ervoor te zorgen dat dit ook daadwerkelijk mogelijk is, d.w.z.: alle noodzakelijke muren, ramen, deuren etc. zijn aanwezig. Bovenstaande houdt automatisch in dat u uw keuken pas kunt afroepen, als de definitieve maatvoering is bepaald.

3. Wanneer noodzakelijk, kunt u tot en met 5 weken voor levering de afgesproken leverweek wijzigen naar een of meerdere weken later. Indien u dit wenst, neem dan altijd contact op met onze Klanteninfo voor overleg via telefoonnummer 0850805940. Wanneer wijzigingen binnen 5 weken voor levering ertoe leiden dat uw keuken langer dan 1 week in ons magazijn opgeslagen staat, berekenen wij opslagkosten.

   Hierbij heeft u de keuze:
   - U betaalt direct het gehele orderbedrag;
   - U betaalt 50% van het gehele orderbedrag plus €100 per uitgestelde week.

   Wanneer wij de order niet kunnen leveren en de keuken komt retour, zal er een bedrag van €250 berekend worden. Wanneer de keuken wel geleverd is maar niet gemonteerd kan worden, zal er een bedrag van €250 berekend worden.

4. Wij vragen u vriendelijk om op de tijd van levering en de dag van montage aanwezig te zijn om eventuele vragen van onze chauffeur en monteur te kunnen beantwoorden, om te tekenen voor een juiste aflevering en om de keuken na montage aan u te kunnen opleveren. Het is van belang dat de keukenruimte op het moment van levering droog en wind- en waterdicht is en dat de muren loodrecht en haaks zijn. We willen u vragen de vloer af te dekken zodat deze niet beschadigd raakt.

5. Wij bieden u 5 jaar garantie op keukenmeubelen. Vanaf het 3e gebruikersjaar berekenen wij standaard €60 voorrijkosten. Op de apparatuur heeft u fabrieksgarantie; voor nadere informatie en eventuele extra te verkrijgen garantie verwijzen wij u naar de informatie van de producent van de apparatuur. Eventuele extra garantie op de keukenapparatuur regelt u rechtstreeks met de producent. Wanneer de keuken door ons dan wel door onze onderaannemer voor u wordt gemonteerd en/of aangesloten heeft u 6 maanden garantie op de montage en 3 maanden garantie op het aansluiten. Bewaart u de garantieformulieren bij de afleverbon en de factuur. Mochten zich onverhoopt problemen of onvolkomenheden voordoen, verzoeken wij u direct contact op te nemen met onze afdeling Klantenservice via telefoonnummer 0416-539325. Wij vragen u om bovengenoemde documenten bij de hand te houden. Hierin vindt u alle informatie waar de Klantenservice naar kan vragen. De Klantenservice zal u altijd naar uw ordernummer vragen.

6. Showroomkeukens zijn voor wat betreft keukenmeubelen, werkblad en accessoires van garantie uitgesloten. Op de apparatuur geniet u 1 jaar fabrieksgarantie gerekend vanaf de datum van aankoop in de showroom.

7. Tenzij schriftelijk anders met u overeengekomen, staat uw keuken maximaal 24 maanden kosteloos op afroep, gerekend vanaf de aankoopdatum. Indien u de keuken na 9 maanden nog niet heeft afgeroepen, zullen wij u schriftelijk herinneren en een termijn van maximaal 3 maanden stellen om de keuken alsnog af te roepen. Prijsaanpassingen van goederen en diensten die van overheidswege worden doorgevoerd zullen door DMS Keukens per direct worden verwerkt in de verkoopprijzen en worden doorberekend aan de klant. Als wij schriftelijk met u een afroeptermijn langer dan 12 maanden zijn overeengekomen, vragen we u binnen 14 dagen na de termijn van 12 maanden een aanbetaling van 15% van de koopprijs te doen. Eventueel door u reeds aanbetaalde bedragen worden verrekend. Wanneer uw keuken op afroep staat en u wilt een leverweek afspreken, dan vragen wij u om altijd persoonlijk langs te komen in de showroom om de overeenkomst nogmaals te controleren en te parafer en. Het kan namelijk zijn dat er wijzigingen of veranderingen hebben plaatsgevonden, die wij met u door willen spreken, met als doel om uw keuken perfect uit te leveren. Wij vragen u om voor uw bezoek aan de showroom altijd een afspraak te maken.

8. Bij leverkeukens wordt het (kunststof) blad met overlengte geleverd en zonder uitsparingen. Aanpassingen aan het blad worden door u zelf aangebracht.

9. Hoekkasten worden geleverd met een door de leverancier vastgestelde stelmaat waardoor in de keuken een loze ruimte achter de hoekkast zal ontstaan.

10. Het dichtmaken van de keuken tot aan het plafond behoort niet tot de afgesproken werkzaamheden (tenzij nadrukkelijk vermeld in uw koopovereenkomst).

11. Heeft u vragen nadat uw keuken is geleverd, neemt u dan contact op met de Klantenservice via telefoonnummer 0850805940. Indien u schriftelijk wilt reageren of u heeft een tip ter verbetering van onze organisatie, stuur ons dan een brief (De Schoof 240, 3341EB, Hendrik Ido Ambacht) of stuur ons een mail via het contactformulier op www.dmskeukens.nl