

Algemene Voorwaarden

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - De prijs en betaling
- Artikel 9 - Levering en uitvoering
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Defecten aan producten
- Artikel 12 - Klachtenregeling
- Artikel 13 - Geschillen
- Artikel 14 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;

Dag: kalenderdag;

Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;

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.

Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.

Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

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;

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.

Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

LPH Vloerencentrum

Wandelboslaan 62

5042 PD Tilburg

Telefoonnummer: 040 309 80 71

Openingstijden:

Ma t/m Vr 09:00 tot 17:00 uur

E-mailadres: info@lphvloerencentrum.nl

KvK-nummer: 62714716

Btw-identificatienummer: NL208042027B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand 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. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, 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 op afstand 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 benaderd.
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.

Artikel 5 - 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. Indien 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 web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. 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.
5. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument. Kopers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf kunnen geen beroep doen op het hier bedoelde herroepingsrecht.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts visueel beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht, zal hij het product in de originele staat en verpakking en met alle geleverde toebehoren zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in artikel 7.3 bedoelde melding, aan de ondernemer retourneren. Indien het product betreft die niet met de reguliere post kunnen worden verstuurd, dan worden deze door een transportbedrijf opgehaald. In dat geval zal de ondernemer binnen de termijn als bedoeld in artikel 7.1 contact opnemen met de consument om nadere afspraken te maken over het ophalen van het product. De consument zal de redelijke en duidelijke instructies van de ondernemer in acht nemen.

3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier of door middel van een ander communicatiemiddel zoals per e-mail. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.
5. De consument heeft geen herroepingsrecht voor producten:
 - o die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
 - o die duidelijk persoonlijk van aard zijn, waaronder mede begrepen maatwerk;
 - o die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden.

Indien sprake is van een uitsluiting van het herroepingsrecht, dan zal de ondernemer dit tijdig melden voor het sluiten van de Overeenkomst op afstand.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. Indien de producten niet in de originele staat verkeren op het moment dat de ondernemer de producten retour ontvangt, bijvoorbeeld indien onderdelen ontbreken of zijn beschadigd, of de producten op verdergaande wijze zijn gebruikt dan strikt noodzakelijk is om te toetsen of de consument het product wenst te houden, dan is de ondernemer gerechtigd de waardevermindering van het product in mindering te brengen op het aankoopbedrag van het product. Dit kan ertoe leiden dat de ondernemer in het geheel niet is gehouden tot het terugbetalen van enig bedrag aan de consument.
4. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, dan worden alle overeenkomsten in verband met of in aanvulling op de Overeenkomst op afstand van rechtswege ontbonden.

Artikel 8 - De prijs en betaling

1. Behoudens kennelijke verschrijvingen geldt de prijs die op het moment van het versturen van de bestelling door de consument in de webshop van de ondernemer staat vermeld of op andere wijze aan de consument is gecommuniceerd.
2. Eventuele meerkosten, zoals in verband met leg diensten verricht door of namens de consument, zullen apart in rekening worden gebracht, ook indien door of namens de ondernemer vooraf op metingen zijn gedaan.
3. Tenzij anders is aangegeven, is de vermelde prijs inclusief BTW en andere belastingen maar exclusief de kosten voor verzending en – in het geval van verzendingen buiten Nederland – invoerheffingen.
4. De kosten voor verzending worden apart door de ondernemer vermeld voor het versturen van de bestelling aan de consument.
5. Gekochte producten moeten voor ontvangst worden betaald, tenzij anders afgesproken. De consument kan zijn bestelling op de volgende wijzen betalen:

- Via iDeal
 - Via credit card (Master Card, VISA Card)
 - Vooraf het factuurbedrag overmaken.
6. De consument dient onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de Verkoper te melden.
 7. Indien de consument niet (volledig en/of tijdig) aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer daarop is gewezen en hem een redelijke termijn is gegund alsnog daaraan te voldoen, bij het uitblijven van (volledige en/of tijdige) betaling in verzuim en over het verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte (buitengerechtelijke) incassokosten in rekening te brengen, onverminderd alle overige aan de ondernemer toekomende rechten.
 8. Indien is overeengekomen dat de consument de producten ophaalt of laat ophalen bij een vestiging van de ondernemer, geldt de betreffende vestiging als plaats van levering. In andere gevallen geldt als plaats van levering de eerste drempel op de begane grond voor het adres dat de consument bij het sluiten van de Overeenkomst op afstand aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt, waarbij geldt dat de eerste drempel ook bijvoorbeeld een stoeprand kan zijn. Levering verder dan deze drempel, bijvoorbeeld op een etage, zal vooraf voor akkoord aan de ondernemer moeten worden voorgelegd. De ondernemer is gerechtigd meerkosten met betrekking tot een levering verder dan de eerste drempel in rekening te brengen.

Artikel 9 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer 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.
2. Als plaats van levering geldt de eerste drempel op de begane grond voor het adres dat de consument bij het sluiten van de overeenkomst op afstand aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt, waarbij geldt dat de eerste drempel ook bijvoorbeeld een stoeprand kan zijn. Levering verder dan deze drempel, bijvoorbeeld op een etage, zal vooraf voor akkoord aan de ondernemer moeten worden voorgelegd. De ondernemer is gerechtigd meerkosten met betrekking tot een levering verder dan de eerste drempel in rekening te brengen.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien de consument meerdere producten heeft besteld en de levertijd van de producten uiteen loopt, is de ondernemer gerechtigd om de producten in één levering te versturen. Alleen als er aanzienlijke verschillen zijn met betrekking tot de levertermijnen, zal de ondernemer de producten in delen leveren. De ondernemer is gerechtigd eventuele extra verzendkosten in rekening te brengen.
7. Het verzenden van de Producten aan postbussen, poste restante of antwoordnummers is niet mogelijk.

8. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer de consument hierover informeren. In geval van vooruitbetaling van de aankoop prijs van dat product, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen aan de consument terugbetalen. De ondernemer is in voorkomend geval niet aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade.
9. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 10 - Conformiteit en garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten bij een normaal gebruik conform de bestemming daarvan voldoen aan de overeenkomst op afstand, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst op afstand bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Op tweedehands producten wordt geen garantie verstrekt.
3. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de ondernemer op grond van de overeenkomst op afstand tegenover de ondernemer kan doen gelden.
4. 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.
5. De garantie geldt niet indien:
 - De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - 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;
 - 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 11 - Defecten aan producten

1. De consument is gehouden de geleverde producten onmiddellijk na ontvangst daarvan te (doen) onderzoeken op eventuele gebreken. Gebreken die gelijk ontdekt (hadden kunnen) worden, dienen door de consument zo spoedig mogelijk doch in ieder geval uiterlijk binnen 5 werkdagen schriftelijk aan de ondernemer te worden gemeld. Indien er sprake is van gebreken die niet direct ontdekt hadden kunnen worden maar zich pas op een later tijdstip openbaren, dan dienen deze gebreken uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontdekking ervan schriftelijk aan de ondernemer te worden gemeld. De melding dient een duidelijke en volledige omschrijving te bevatten van waar het defect uit bestaat.
2. Indien vaststaat dat een product gebrekkig is, dan zendt de consument het product terug aan de ondernemer. Indien het niet langer mogelijk is het product terug te zenden, dan maakt de consument hier melding van.
3. Na ontvangst van het gebrekkige product dan wel de melding dat terugzending niet mogelijk is, zal de ondernemer – ter keuze van de ondernemer – het product ofwel vervangen, ofwel herstellen, ofwel een vergoeding betalen aan de consument. Indien herstel of vervanging van het product niet mogelijk is, dan zal de ondernemer het daadwerkelijk door de consument betaalde bedrag aan de consument vergoeden. De ondernemer zal niet overgaan tot herstel,

vervanging of vergoeding indien het gebrek dusdanig klein is dat hierdoor de waarde of deugdelijkheid van het product nauwelijks wordt verminderd.

4. In geval van een gebrekkig product is de ondernemer niet gerechtigd een beroep te doen op de beperkingen die zijn genoemd in dit artikel indien door de ondernemer een bepaalde garantie is afgegeven ten aanzien van het product of de ondernemer willens en wetens geen mededeling heeft gedaan over het gebrek van het product.
5. Na het leggen of anderszins gebruiken van de producten kunnen deze niet meer worden geannuleerd of geretourneerd.

Artikel 12 - Klachtenregeling

1. Klanttevredenheid staat bij de ondernemer voorop. Als de consument een klacht heeft, dan kan hij hierover contact opnemen met de ondernemer. De contactinformatie van de ondernemer is vermeld in artikel 2 van deze algemene voorwaarden.
2. Om de klacht zo goed mogelijk in behandeling te kunnen nemen, verzoekt de ondernemer de consument om bij het indienen van een klacht duidelijk te omschrijven wat het probleem is en (indien van toepassing) een kopie van de bestelgegevens, het bestelnummer, het klantnummer en eventuele andere relevante gegevens met de klacht mee te sturen.
3. De ondernemer doet zijn best om klachten zo spoedig mogelijk na ontvangst te behandelen en contact met de consument op te nemen. De ondernemer verzoekt de consument er rekening mee te houden dat de ondernemer in sommige gevallen (bijvoorbeeld in het geval van defecten van producten) contact op moet nemen met de producent van het product en het langer kan duren voordat de ondernemer de consument over de klacht kan informeren.
4. Indien de consument binnen 5 werkdagen geen reactie heeft ontvangen van de ondernemer, dan verzoekt de ondernemer de consument om contact op te nemen. In dat geval kan het zijn dat een e-mail in de spamfilter van de consument of ondernemer terecht is gekomen of een bericht de andere partij op een andere manier niet heeft bereikt.

Artikel 13 - 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 14 - 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.