ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR INSTALLATIEWERK VOOR CONSUMENTEN
ACEL B.V. | ACEL INSTALLATIES

I. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Werkingssfeer

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod, elke offerte en elke overeenkomst tussen Acel B.V. (hierna: "de installateur") en een consument, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of langs elektronische weg zijn overeengekomen.
3. Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op overeenkomsten waarbij de consument handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. Deze voorwaarden zijn mede van toepassing op overeenkomsten tot het verrichten van service, onderhoud of reparatie aan bestaande installaties, ongeacht of deze installaties door de installateur zijn aangelegd. In dat geval wordt onder "werk" tevens verstaan de overeengekomen service-, onderhouds- of reparatiewerkzaamheden.

Artikel 2 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
a. Installateur: Acel B.V., statutair gevestigd te Doetinchem, kantoorhoudende aan de Nijverheidsweg 22, 7005 BJ Doetinchem, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 09047992, dan wel de aan haar gelieerde handelsnaam ACEL Installaties, die in de uitoefening van haar bedrijf installatiewerkzaamheden verricht.
b. Consument: de opdrachtgever, zijnde een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
c. Werk: het totaal van de overeengekomen werkzaamheden en de daarbij door de installateur gebruikte materialen.
d. Installatie: het resultaat van het opgeleverde werk, bestaande uit een samenstel van leidingen en/of toestellen met toebehoren.
e. Oplevering: het moment waarop de consument het werk als gereed aanvaardt of geacht wordt te aanvaarden op grond van artikel 15 van deze voorwaarden.
f. Overeenkomst: elke overeenkomst die tussen de installateur en de consument tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst.
g. Schriftelijk: per brief, e-mail of enig ander communicatiemiddel dat in het maatschappelijk verkeer als schriftelijk wordt aangemerkt.
h. Onderaannemer: een derde die door de installateur wordt ingeschakeld om een deel van de werkzaamheden uit te voeren.

II. AANBOD

Artikel 3 – Aanbod van de installateur

1. Het aanbod voor werk dat naar verwachting een bedrag van € 650,- (exclusief btw) te boven zal gaan, wordt schriftelijk of langs elektronische weg gedaan en in tweevoud opgemaakt, zodat de consument een exemplaar kan behouden.
2. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 20 dagen na ontvangst door de consument, tenzij in het aanbod uitdrukkelijk een andere termijn is vermeld.
3. Het aanbod vermeldt ten minste:
   a. de naam, het adres, het telefoonnummer, het e-mailadres en het KvK-nummer van de installateur;
   b. een omschrijving van het te verrichten werk en de te gebruiken materialen;
   c. de prijsvormingsmethode (aanneemsom of regie);
   d. de (geschatte) aanvangsdatum en de (indicatieve) uitvoeringsduur;
   e. of btw in de prijs is begrepen;
   f. de wijze van betaling;
   g. of deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en hoe de consument daarvan kennis kan nemen;
   h. of de installateur voornemens is wezenlijke onderdelen van het werk door een onderaannemer te laten uitvoeren, en zo ja, welke werkzaamheden dit betreft.
4. Indien de consument het aanbod niet accepteert, is de consument uitsluitend verplicht de kosten die gemoeid zijn met het tot stand brengen van het aanbod aan de installateur te vergoeden, indien de installateur de consument direct bij of na het vragen van het aanbod schriftelijk heeft gewezen op het bestaan van deze verplichting en op de hoogte van de te verwachten kosten.
5. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de installateur niet.

Artikel 4 – Precontractuele informatieverplichtingen

1. Voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst verstrekt de installateur de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over de voornaamste kenmerken van het werk, de totale prijs inclusief btw, de wijze van betaling, het klachtenbeleid en, indien van toepassing, de duur van de overeenkomst.
2. Indien de overeenkomst op afstand of buiten de verkooppruimte van de installateur wordt gesloten, verstrekt de installateur de consument voorafgaand aan de overeenkomst alle wettelijk vereiste informatie, waaronder uitdrukkelijk informatie over het herroepingsrecht (indien van toepassing), het modelformulier voor ontbinding, de identiteit en het adres van de installateur, en de totale prijs inclusief alle kosten.
3. Bij een overeenkomst op afstand of buiten de verkooppruimte heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen na de dag waarop de overeenkomst is gesloten.
4. Het herroepingsrecht geldt niet indien de consument de installateur specifiek heeft verzocht hem te bezoeken om dringende herstellingen of onderhoud te verrichten, met uitzondering van aanvullende dienstverlening waar de consument niet uitdrukkelijk om heeft verzocht en de levering van andere materialen dan die noodzakelijk zijn voor het onderhoud of de herstellingen.
5. Indien de consument akkoord is gegaan met aanvang van de werkzaamheden binnen de bedenktermijn en uitdrukkelijk afstand heeft gedaan van zijn herroepingsrecht voor het geval de overeenkomst volledig wordt nagekomen, vervalt het herroepingsrecht na volledige nakoming door de installateur.
6. Van de bepalingen in dit artikel kan niet ten nadele van de consument worden afgeweken.

III. TOTSTANDKOMING EN UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

Artikel 5 – Totstandkoming

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. De aanvaarding geschiedt bij voorkeur schriftelijk of langs elektronische weg.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening door de consument bevestigt de installateur onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de opdracht aan de consument.
3. Bij aanvaarding verklaart de consument bekend te zijn met deze algemene voorwaarden. De installateur stelt de voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de consument ter hand of stelt deze langs elektronische weg ter beschikking op zodanige wijze dat de consument deze kan opslaan en later raadplegen.
4. Elektronische facturen, orderbevestigingen en overige correspondentie langs elektronische weg zijn voor bewijsdoeleinden gelijkgesteld aan papieren documenten. Door het sluiten van de overeenkomst stemt de consument in met het gebruik van elektronische communicatie, waaronder elektronische facturering, tenzij de consument uitdrukkelijk aangeeft papieren facturen te wensen.

Artikel 6 – Verplichtingen van de installateur

1. De installateur voert het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uit. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden van de installateur, tenzij anders overeengekomen.
2. De installateur neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde wettelijke voorschriften, normen en richtlijnen in acht, zoals deze van kracht zijn ten tijde van de uitvoering van het werk, waaronder in elk geval de toepasselijke bepalingen van de Drinkwaterwet, het Drinkwaterbesluit en de NEN 1006 met betrekking tot legionellapreventie bij drinkwaterinstallaties. Een verhoging van de prijs als gevolg van wijziging van voorschriften na het sluiten van de overeenkomst mag aan de consument worden doorberekend, mits de installateur aantoont dat hij op het moment van het sluiten van de overeenkomst niet van de wijziging op de hoogte kon zijn.

3. De installateur is verplicht de consument tijdig te wijzen op de op het eerste gezicht kenbare en voor het werk relevante:
   - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
   - onjuistheden in de door de consument verlangde werkwijzen en constructies;
   - gebreken van de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
   - (bodem)verontreiniging, milieubelastende stoffen en/of bacteriën (zoals asbest en legionella) in of bij de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
   - gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;
   - onjuistheden in de door of namens de consument verstrekte gegevens;

   al het voorgaande voor zover deze zich voor of tijdens de uitvoering van het werk aan de installateur openbaren en de installateur ter zake deskundig moet worden geacht. Bij aanneming van een bouwwerk geschiedt deze waarschuwing schriftelijk en ondubbelzinnig, waarbij de installateur de consument tijdig wijst op de mogelijke gevolgen voor de deugdelijke nakoming van de overeenkomst.
4. Indien de opdracht strekt tot het verlenen van service, is de installateur verplicht zich in te spannen om de oorzaak van het gebrek op te sporen en vervolgens de oorzaak van het gebrek te verhelpen.
5. Indien de installateur voornemens is een wezenlijk deel van de werkzaamheden door een onderaannemer te laten uitvoeren, stelt hij de consument hiervan voorafgaand schriftelijk in kennis. De installateur blijft in alle gevallen jegens de consument verantwoordelijk en aansprakelijk voor de deugdelijke uitvoering van het werk, ongeacht of dit door hemzelf of door een onderaannemer wordt verricht.

Artikel 7 – Aansprakelijkheid van de installateur

1. De installateur is aansprakelijk voor schade die de consument lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, tot een bedrag van maximaal € 1.000.000,- per gebeurtenis.
2. De in lid 1 genoemde beperking geldt niet voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de installateur of zijn leidinggevenden.
3. De installateur vrijwaart de consument tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van het werk is toegebracht en te wijten is aan de nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de installateur zelf, van zijn ondergeschikten of van andere door hem bij de uitvoering van het werk ingeschakelde hulppersonen.
4. De gevolgen van een ondeugdelijke uitvoering van het werk, die te wijten is aan gebreken of ongeschiktheid van door de installateur gebruikte materialen of hulpmiddelen, komen voor rekening van de installateur.

Artikel 8 – Verplichtingen van de consument

1. De consument zorgt ervoor dat de installateur tijdig kan beschikken over de voor de uitvoering van het werk benodigde gegevens, aansluitingen, goedkeuringen en vergunningen, alsmede over voldoende gelegenheid tot aan- en afvoer van materialen.
2. De consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
   - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
   - onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
   - gebreken van de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
   - (bodem)verontreiniging en/of milieubelastende stoffen;
   - gebreken in of ongeschiktheid van door de consument ter beschikking gestelde materialen of hulpmiddelen;

     Dit geldt niet voor zover de installateur zijn waarschuwingsplicht op grond van artikel 6 lid 3 heeft geschonden of anderszins met betrekking tot deze gebreken in deskundigheid of zorgvuldigheid tekort is geschoten.
3. Indien de overeenkomst betrekking heeft op service of onderhoud aan een bestaande installatie die niet door de installateur is aangelegd, is de consument verantwoordelijk voor het verstrekken van beschikbare informatie over de staat, leeftijd en het onderhoudsverleden van de installatie. Gebreken die hun oorzaak vinden in de bestaande installatie en die de installateur bij normaal zorgvuldig handelen niet heeft kunnen ontdekken, komen voor risico van de consument.

Artikel 9 – Vertraging bij aanvang of voortzetting van het werk

1. Indien de aanvang of de voortzetting van het werk wordt vertraagd door omstandigheden die voor rekening van de consument komen, dient de daaruit voor de installateur voortvloeiende schade door de consument te worden vergoed.
2. Bij overschrijding van een uitdrukkelijk overeengekomen vaste opleveringsdatum is de installateur verplicht de door de consument hierdoor aantoonbaar geleden schade te vergoeden.

Artikel 10 – Beëindiging van het werk in onvoltooide staat (opzegging)

1. De consument kan de uitvoering van het werk te allen tijde geheel of gedeeltelijk beëindigen (opzeggen). Dit recht kan niet contractueel worden beperkt.
2. De consument is bij beëindiging als bedoeld in lid 1 gehouden aan de installateur te voldoen:

   - bij aanneemsom: de voor het gehele werk geldende aanneemsom, vermeerderd met de kosten van schadebeperkende maatregelen en andere door de beëindiging ontstane kosten, verminderd met de besparingen die voor de installateur uit de beëindiging voortvloeien;
   - bij regiewerk: de bestede loon- en materiaalkosten, de kosten van schadebeperkende maatregelen, de overige beëindigingskosten en een redelijke vergoeding voor gederfde winst.
3. Partijen werken over en weer mee aan een gezamenlijke vastlegging van de feitelijke toestand van het werk op het moment van beëindiging.
4. Tot op het moment van de beëindiging is de installateur verplicht, tegen vergoeding, maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van schade.
5. Een consument-opdrachtgever die de overeenkomst opzegt, is geen schadevergoeding verschuldigd voor zover de overeenkomst kwalificeert als een overeenkomst van opdracht.

Artikel 11 – Ontbinding wegens tekortkoming

1. Indien de installateur toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst en, na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn voor nakoming, in gebreke blijft, heeft de consument het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
2. Bij ontbinding van de overeenkomst ontstaan voor partijen ongedaan makingsverbintenissen. Indien de aard van de reeds verrichte prestaties — in het bijzonder reeds fysiek verwerkte of aangebrachte materialen — zich tegen ongedaan making in natura verzet, treedt daarvoor een waarde vergoeding in de plaats. De waarde wordt bepaald op de waarde die de prestatie voor de consument op het moment van ontbinding daadwerkelijk heeft vertegenwoordigd.
3. De installateur is gehouden de schade die de consument lijdt als gevolg van de ontbinding te vergoeden overeenkomstig de wettelijke bepalingen, onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden.
4. Indien na ontbinding nog niet verwerkte materialen in het bezit van de consument zijn, stelt de consument deze binnen 14 dagen na de ontbinding ter beschikking van de installateur, tenzij partijen anders overeenkomen. De installateur haalt de materialen op eigen kosten op.

Artikel 12 – Meer- en minderwerk

1. Bij de prijsvormingsmethode aanneemsom kunnen consument en installateur, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen, meer- en minderwerk overeenkomen. Daarbij maken zij afspraken over het extra uit te voeren, respectievelijk achterwege te laten werk en de gevolgen daarvan voor de prijs en de oplevering.
2. Indien het totaal aan te verrekenen minderwerk het totaal aan te verrekenen meerwerk overtreft, heeft de installateur recht op een bedrag gelijk aan 10% van het verschil van deze totalen, tenzij het minderwerk het gevolg is van een verzoek van de installateur.
3. Bij door de consument opgedragen meerwerk kan de installateur alleen aanspraak maken op een prijsverhoging indien hij de consument tijdig heeft gewezen op de daaruit voortvloeiende prijsverhoging, tenzij de consument dit zelf reeds had moeten begrijpen.
4. Meer- en minderwerk voor een bedrag van meer dan € 300,- wordt direct bij het maken van de afspraken schriftelijk vastgelegd, behalve in spoedeisende omstandigheden.
5. Het ontbreken van een schriftelijk document laat de aanspraken van installateur respectievelijk consument op verrekening van meer- respectievelijk minderwerk onverlet. In dat geval rust de bewijslast op degene die de aanspraak maakt.

Artikel 13 – Onvoorziene omstandigheden en overmacht

1. Indien na het sluiten van de overeenkomst kostenverhogende omstandigheden ontstaan of aan het licht komen zonder dat dit aan de installateur kan worden toegerekend, kan de prijs worden aangepast, mits de installateur de consument zo spoedig mogelijk heeft gewaarschuwd voor de noodzaak van de prijsverhoging, zodat de consument de gelegenheid heeft het werk te beperken, te vereenvoudigen of de overeenkomst op te zeggen.
2. Wordt de uitvoering van het werk voor een der partijen onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend (overmacht), dan is deze gerechtigd de uitvoering van het werk te beëindigen tegen vergoeding aan de andere partij van de reeds feitelijk gemaakte kosten.

Artikel 14 – Richtprijs

1. Indien de installateur een richtprijs heeft genoemd, mag deze met niet meer dan 10% worden overschreden, tenzij de installateur de consument zo tijdig mogelijk heeft gewaarschuwd voor de waarschijnlijkheid van een verdere overschrijding, zodat de consument de gelegenheid heeft het werk te beperken of te vereenvoudigen.
2. De installateur is gehouden binnen de grenzen van het redelijke medewerking te verlenen aan een door de consument gewenste beperking of vereenvoudiging van het werk.

Artikel 15 – Oplevering

1. Indien de installateur te kennen heeft gegeven dat het werk klaar is om te worden opgeleverd, keurt de consument het werk binnen een redelijke termijn en aanvaardt het al dan niet onder voorbehoud, dan wel weigert het onder aanwijzing van de gebreken. Indien de consument niet binnen een redelijke termijn het werk keurt, wordt hij geacht het werk stilzwijgend te hebben aanvaard. Na aanvaarding wordt het werk als opgeleverd beschouwd.
2. Na oplevering is het werk voor risico van de consument, behoudens de aansprakelijkheid van de installateur voor gebreken op grond van deze voorwaarden en de wet.
3. De installateur is aansprakelijk voor gebreken die bij de oplevering van het werk niet zijn ontdekt, tenzij deze gebreken niet aan de installateur zijn toe te rekenen. Van dit lid kan niet ten nadele van de consument worden afgeweken.

IV. BETALING

Artikel 16 – Vooruitbetaling

1. De installateur is gerechtigd bij een opdracht boven € 5000,- en voor ten hoogste 25% van het eindbedrag vooruitbetaling te verlangen, mits hij dienaangaande voldoende financiële zekerheid stelt ten gunste van de consument.

Artikel 17 – Eindafrekening

1. Binnen een redelijke termijn na de oplevering dient de installateur bij de consument de eindafrekening in.
2. Bij toepassing van de prijsvormingsmethode aanneemsom bevat de eindafrekening een duidelijke omschrijving van de oorspronkelijke opdracht en het eventueel opgedragen meer- en/of minderwerk.
3. Bij toepassing van de prijsvormingsmethode regie bevat de eindafrekening een specificatie van de gebruikte materialen en de kosten daarvan, van de gewerkte uren en de uurtarieven, en van de overige kosten.
4. Betaling van de eindafrekening vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.

Artikel 18 – Verzuim en incassokosten

1. Indien de consument niet tijdig betaalt, zendt de installateur na het verstrijken van de betalingsdatum één betalingsherinnering, waarin hij de consument op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen. In de betalingsherinnering worden de gevolgen van het uitblijven van betaling vermeld, waaronder de buitengerechtelijke kosten die worden gevorderd overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
2. Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan de installateur rente in rekening brengen vanaf de dag na het verstrijken van de in lid 1 bedoelde hersteltermijn van 14 dagen. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
3. De installateur is na het vruchteloos verstrijken van de in lid 1 bedoelde hersteltermijn bevoegd tot invordering over te gaan van het verschuldigde bedrag. De daarmee verbonden buitengerechtelijke kosten zijn voor rekening van de consument, tot maximaal de bedragen als vastgesteld in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
4. De installateur blijft eigenaar van nog niet verwerkte materialen totdat de consument aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan. Dit eigendomsvoorbehoud geldt uitsluitend voor materialen die nog niet fysiek zijn verwerkt in of aangebracht aan de (on)roerende zaak van de consument. Zodra materialen zijn verwerkt, gaat de eigendom over op de eigenaar van de zaak waaraan zij zijn aangebracht.
5. Indien de overeenkomst wordt beëindigd en zich bij de consument nog niet verwerkte materialen van de installateur bevinden, stelt de consument deze onverwijld — doch uiterlijk binnen 14 dagen — ter beschikking van de installateur. De installateur haalt de materialen op eigen kosten op.
6. Indien de installateur een door hem aan de consument verschuldigde betaling of schadevergoeding niet tijdig voldoet, wijst de consument hem schriftelijk op zijn verzuim. Indien de installateur niet binnen 14 dagen na ontvangst van deze brief heeft betaald, is hij in verzuim en zijn de leden 2 en 3 van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat de wettelijke maximering van buitengerechtelijke kosten niet geldt voor de installateur.

Artikel 19 – Opschorting van betaling

1. Indien het opgeleverde werk niet voldoet aan de overeenkomst, heeft de consument het recht de betaling geheel of gedeeltelijk op te schorten. Het opgeschorte bedrag dient in een redelijke verhouding te staan tot het geconstateerde gebrek.
2. Indien het opgeschorte bedrag niet in een redelijke verhouding staat tot het geconstateerde gebrek, heeft de installateur het recht wettelijke rente te vorderen over het te veel opgeschorte bedrag.

V. GARANTIE

Artikel 20 – Garantie door de installateur

1. De installateur garandeert dat eventuele gebreken in het werk die binnen 18 maanden na de oplevering aan de dag treden, kosteloos worden verholpen, onverminderd de wettelijke verjaringstermijnen.
2. Tevens garandeert de installateur gedurende een termijn van 3 jaar na de oplevering dat de in het aanbod vermelde specificaties ten aanzien van capaciteit en temperaturen worden gehaald.
3. De garantie als bedoeld in de voorgaande leden laat onverlet de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de wet toekomen, waaronder de wettelijke verjaringstermijn van twee jaar na het eerste protest, respectievelijk tien jaar na oplevering. De in dit artikel genoemde garantietermijnen vormen derhalve geen beperking van de wettelijke verjaringstermijnen.
4. De garantie als bedoeld in lid 1 en lid 2 vervalt indien:
   a. gebreken aan de installatie niet binnen bekwame tijd nadat zij zijn ontdekt of redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden, schriftelijk aan de installateur zijn gemeld, met dien verstande dat een melding binnen twee maanden na ontdekking in ieder geval als tijdig wordt beschouwd;
   b. gebreken zijn veroorzaakt door een fout, onoordeelkundig gebruik of verzuim van de consument of van door de consument ingeschakelde derden;
   c. gedurende de garantietermijn zonder schriftelijke toestemming van de installateur aan een derde opdracht is verstrekt tot het verrichten van werkzaamheden aan de installatie;
   d. gedurende de garantieperiode geen periodiek onderhoud wordt verricht aan apparatuur die onderhoud behoeft, voor zover dit als vereiste in het aanbod of de gebruiksinstructies is opgenomen;
   e. de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, voor zover de opschorting door de consument op grond van artikel 19 niet gerechtvaardigd is.
5. De garantieregeling is niet van toepassing op:
   - verbruiksartikelen: gloeilampen, tl-lampen, led-bronnen en spaarlampen;
   - het ontstoppen van een afvoer.
6. De consument geeft de installateur de gelegenheid een gebrek binnen een redelijke termijn te herstellen, onverminderd de aansprakelijkheid van de installateur voor schade ten gevolge van de gebrekkige oplevering.

VI. KLACHTEN EN GESCHILLEN

Artikel 21 – Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van het werk dienen door de consument zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen bekwame tijd na constatering, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk bij de installateur te worden ingediend. Een klacht ingediend binnen twee maanden na constatering van het gebrek wordt in ieder geval als tijdig beschouwd.
2. De installateur reageert binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Indien een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de installateur binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. De installateur houdt klachten bij in een klachtenregistratie en bewaart de klachtdossiers gedurende ten minste twee jaar.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, staat het partijen vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter overeenkomstig artikel 22 van deze voorwaarden.

Artikel 22 – Geschilbeslechting

1. Op alle overeenkomsten tussen de installateur en de consument waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst tussen de installateur en de consument worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter.
3. Bevoegd is de rechter in het arrondissement van de woonplaats van de consument, tenzij de consument ervoor kiest het geschil voor te leggen aan de rechter in het arrondissement waar de installateur is gevestigd.
4. Indien de installateur een vordering wenst in te stellen tegen de consument, is uitsluitend de rechter in het arrondissement van de woonplaats van de consument bevoegd, tenzij op grond van de wet een andere rechter bevoegd is.

VII. PERSOONSGEGEVENS

Artikel 23 – Verwerking van persoonsgegevens

1. De installateur verwerkt de persoonsgegevens van de consument uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst, de nakoming van wettelijke verplichtingen en, voor zover noodzakelijk, het behartigen van de gerechtvaardigde belangen van de installateur.
2. De installateur handelt bij de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
3. De installateur verstrekt de persoonsgegevens van de consument niet aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst (waaronder inschakeling van onderaannemers), voor de nakoming van een wettelijke verplichting, of met uitdrukkelijke toestemming van de consument.
4. De consument heeft het recht op inzage, rectificatie, wissing, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van zijn gegevens en het recht bezwaar te maken tegen de verwerking. Verzoeken daartoe kan de consument richten aan het in artikel 2 sub a genoemde adres of e-mailadres van de installateur.
5. Nadere informatie over de wijze waarop de installateur persoonsgegevens verwerkt, de categorieën van persoonsgegevens, de bewaartermijnen en de rechten van de consument is opgenomen in de privacyverklaring van de installateur, te raadplegen op de website van de installateur.

VIII. SLOTBEPALINGEN

Artikel 24 – Buitengerechtelijke geschillenbeslechting (informatieverplichting)

1. De installateur is niet aangesloten bij een erkende geschillencommissie of instantie voor alternatieve geschillenbeslechting.
2. Voor informatie over erkende instanties voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting in consumentenzaken kan de consument de website van de Europese Commissie raadplegen via het platform voor onlinegeschillenbeslechting (ec.europa.eu/consumers/odr).

Artikel 25 – Toepasselijkheid en deponering

1. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 09047992 en zijn tevens te raadplegen op de website van de installateur.
2. Van toepassing is steeds de versie die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst, tenzij de consument na het sluiten van de overeenkomst instemt met toepasselijkheid van een gewijzigde versie.
3. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. De nietige of vernietigde bepaling wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de oorspronkelijke bepaling, met inachtneming van de wettelijke bescherming die de consument toekomt.

Artikel 26 – Benaming

Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: "Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk ACEL".