

# Algemene Leverings- en Betalingsvoorwaarden Pluimers bedrijven

Deze Algemene Consumentenvoorwaarden van J. Pluimers beheer B.V. en de aan haar gelieerde ondernemingen zijn tot stand gekomen naar aanleiding van het vigerend Consumentenrecht op het moment van totstandkoming van deze voorwaarden en in overleg met haar dochtermaatschappijen. Zij vormen samen met het gestelde in de offerte/opdracht en de overige schriftelijke –onderhoud- en overige bepalingen een geheel. Zij treden in werking per 1 december 2010. Deze voorwaarden zijn door J. Pluimers Beheer B.V. ook gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Enschede onder nummer 06073477 en staan vermeld op haar website [www.pluimers.eu](http://www.pluimers.eu)

## ARTIKEL 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

### Consument:

natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, tevens zijnde de opdrachtgever van het werk aan Pluimers.

### Ondernemer/Pluimers:

J. Pluimers Beheer B.V. of een aan haar gelieerde onderneming, hierna te noemen Pluimers, die bedrijfsmatig een offerte uitbrengt en/of isolatiewerkzaamheden uitvoert en de daartoe te verwerken producten levert.

### Werk:

het totaal van de tussen de consument en Pluimers overeengekomen werkzaamheden en daarbij door Pluimers geleverde materialen en diensten als onder andere vermeld in de offerte.

### Partijen:

dit zijn de consument/opdrachtgever en Pluimers als opdrachtnemer.

## ARTIKEL 2 - Werkingsfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Pluimers en een consument. Alle andere voorwaarden dan hiervoor vermeld of vermeende afspraken wijst de ondernemer uitdrukkelijk af, tenzij deze tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

## ARTIKEL 3 - Aanbod

1. Het aanbod voor werk wordt schriftelijk of elektronisch gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken. Het aanbod is informatief en geheel vrijblijvend zonder verplichting om tot het sluiten van een overeenkomst over te gaan.
2. Het aanbod is gebaseerd op de gegevens van de consument, het wordt voorzien van een dagtekening en is voor partijen onherroepelijk gedurende 30 dagen na de datum van dagtekening. Daarna is de aanbieding vervallen, tenzij de ondernemer schriftelijk instemt met een langere termijn en de alsdan gewijzigde condities voor hem.
3. Het aanbod, samen met het vermelde in de offerte, omvat een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en de te leveren materialen die voldoende is om een beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
4. Het aanbod vermeldt op het moment van planning een zo goed als mogelijke datum of tijdvak waarop met het werk kan worden begonnen en bevat een aanduiding van de ingeschatte duur van het werk en een vermoedelijke datum van oplevering.
5. Het aanbod omvat de prijsopbouw die voor de uit te voeren werkzaamheden zal worden gehanteerd als aangegeven op de offerte Pluimers geeft op verzoek van de consument een indicatie van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs, tenzij dat in de gegeven omstandigheden naar het oordeel van Pluimers in redelijkheid niet mogelijk is.
6. Het aanbod vermeldt de betalingswijze en -termijn.
7. Het aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden, welke voorwaarden ook op de website van Pluimers ter inzage zijn; [www.pluimers.eu](http://www.pluimers.eu)

## ARTIKEL 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument, bij voorkeur schriftelijk of elektronisch.

## ARTIKEL 5 - Verplichtingen van Pluimers

1. Pluimers zal het werk deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren.
2. Pluimers neemt bij de uitvoering van het werk de daarop algemene van toepassing zijnde voorschriften in acht zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het werk. De consument zal Pluimers tijdig en ten minste ruim voorafgaande aan de uitvoering van het werk in kennis stellen van specifieke dan wel omstandigheden.
3. Pluimers is verplicht de consument te wijzen op:
  - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden, waaronder het werken op een voor het uitvoeren van het werk ondeugdelijke ondergrond en de gevolgen daarvan;
  - onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
  - gebreken aan 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; Eén en ander tenzij Pluimers deze gebreken of onjuistheden niet kende of redelijkerwijze niet behoorde te kennen.
4. Pluimers draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door ter zake deskundige personen.

5. Pluimers vrijwaart de consument tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van het werk is toegebracht en te verwijten is aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van Pluimers zelf dan wel zijn ondergeschikten of andere door hem bij de uitvoering van het werk ingeschakelde hulpverleners.

## ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de consument

1. De consument stelt Pluimers in de gelegenheid het werk vrijelijk en zonder onderbrekingen te kunnen verrichten. De ruimten waarin gewerkt dient te worden dienen goed toegankelijk, schoon en droog te zijn. Naden en kieren dienen zowel van binnen alsook van buiten afdoende en tijdig afgekit te zijn door de consument, dan wel op rekening van de consument, ten minste veertien dagen voordat Pluimers met de werkzaamheden gaat aanvangen.
2. De consument zorgt er voor dat Pluimers tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen e.d.) en de voor het werk te verschaffen gegevens, onder andere de ligging van leidingen, rioleringen en dergelijke. Indien er op een werk subsidie van toepassing kan zijn, dient de consument deze tijdig en op een juiste wijze aan te vragen. Pluimers is op geen enkele wijze aansprakelijk indien dat niet, te laat of onjuist door de consument is geschied.
3. De consument verschaft Pluimers de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water. De kosten van elektriciteit, gas en water komen voor rekening van de consument.
4. De consument dient ervoor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen die niet tot het werk van Pluimers behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht dat de uitvoering van het werk door Pluimers daarvan geen vertraging ondervindt. Indien niettemin het vermoeden van vertraging ontstaat dient de consument Pluimers daarvan tijdig in kennis te stellen.
5. Als de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden als bedoeld in dit artikel of omstandigheden welke redelijkerwijs tot het risico van de consument kunnen worden gerekend, dient de consument de daarmee direct en indirect verband houdende schade en kosten aan Pluimers te vergoeden.
6. Indien de consument een beroep doet op de garantiebepalingen van artikel 15 van deze voorwaarden moet Pluimers of een door hem aan te wijzen deskundige, voor het kunnen bepalen van mogelijke aansprakelijkheid in de gelegenheid worden gesteld tot het zonodig verrichten van onderzoek op een voor de consument minst bezwarende wijze.
7. De consument dient gebreken aan het werk binnen een bekwame tijd van veertien dagen nadat hij deze na de oplevering heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, schriftelijk aan Pluimers te melden.
8. De consument draagt het volledige risico voor schade veroorzaakt door:
  - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
  - onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
  - gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
  - gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld.
  - het niet dan wel niet tijdig aan Pluimers kenbaar maken van kabels, leidingen en draden; Dit doet niet af aan de plicht van Pluimers om de consument te waarschuwen op grond van het gestelde in artikel 5 lid 3.
9. Pluimers is gerechtigd om ten minste gedurende de uitvoering van de werkzaamheden een reclame-uiting aan het object te bevestigen.

## ARTIKEL 7 - Meer- en minderwerk

1. Bij de aanneemsom als bedoeld in artikel 3 kan de consument, nadat de overeenkomst is gesloten en binnen 30 dagen na die sluiting, meer- of minderwerk schriftelijk overeenkomen. Daarbij dient het saldo van de daaruit voortvloeiende prijsstijging niet meer te bedragen dan 10% van de prijs van het werk als in aanvang werd overeengekomen.
2. Meer- of minderwerk voor een totaal bedrag hoger dan 10% van de prijs van het werk wordt, behoudens in spoedeisende omstandigheden vooraf, schriftelijk of elektronisch overeengekomen.

## ARTIKEL 8 - Overmacht

1. Wordt de uitvoering van het werk voor één der partijen binnen een redelijke termijn tijdelijk onmogelijk, dan is de wederpartij voor die periode van zijn verplichtingen ontheven.
2. Wordt de uitvoering van het werk voor één der partijen blijvend onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, dan is de wederpartij gerechtigd de uitvoering van het werk te (doen) beëindigen tegen vergoeding aan de andere partij van de in redelijkheid gemaakte kosten, en voor Pluimers daarbij de gederfde winst op dat werk.

## ARTIKEL 9 - Oplevering

1. Bij overschrijding van de opleveringstermijn dan wel het afgesproken tijdstip of tijdvak met meer dan 7 werkdagen zonder dat er sprake is van overmacht als bedoeld in het voorgaande artikel en zonder dat Pluimers de consument met redenen omkleed daarover vooraf heeft geïnformeerd, is Pluimers verplicht de hierdoor geleden aantoonbare directe schade aan de consument te vergoeden, tenzij de overschrijding hem redelijkerwijs niet kan worden toegerekend. De omvang van de vergoeding is nimmer hoger dan het bedrag waarvoor het werk wordt uitgevoerd.

2. Het werk is opgeleverd wanneer Pluimers aan de consument heeft meegegeeld dat het werk voltooid is en deze het werk heeft aanvaard.
3. Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:
  - wanneer uiterlijk 7 werkdagen zijn verstreken nadat de consument van Pluimers de mededeling heeft ontvangen dat het werk voltooid is en deze heeft nagelaten het werk binnen die termijn te aanvaarden;
  - wanneer de consument het object waaraan het werk is verricht –weer- in gebruik neemt, met dien verstande, dat door in gebruikneming van een gedeelte van het werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan in gebruikneming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.

#### **ARTIKEL 10 - Betaling in termijnen**

Partijen kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen geschiedt in evenredigheid met de voortgang van het werk. Betaling dient in dat geval plaats te vinden uiterlijk twee weken na ontvangst van de rekening.

#### **ARTIKEL 11 - De eindafrekening**

1. Binnen een redelijke termijn na het gereed zijn van het werk dient Pluimers bij de consument de eindafrekening in, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. De eindafrekening geeft een duidelijke omschrijving van de werkzaamheden, uitgesplitst naar de oorspronkelijke opdracht, en van het eventueel opgedragen meer- en/of minderwerk.
3. In de eindafrekening wordt een specificatie gegeven, dan wel verwezen naar het gestelde in de offerte c.q. overeenkomst. Indien van toepassing wordt verder een specificatie van meer en/of minderwerk opgenomen.
4. De in het vorige lid genoemde specificatie vindt niet plaats voor zover het werk is uitgevoerd voor een aanneemsom, behoudens opgedragen meer- en/of minderwerk.
5. Indien de Pluimers in de offerte in regie een richtprijs afgeeft, mag deze richtprijs met niet meer dan 10% worden overschreden, behoudens meerwerk met inachtneming van het bepaalde in artikel 7. De reden van een eventuele overschrijding van de richtprijs dient uit de specificatie duidelijk te blijken.
6. Betaling van de eindafrekening vindt plaats uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van die rekening.

#### **ARTIKEL 12 - Niet-tijdige betaling**

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Pluimers zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen zonder extra kosten.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering niet is betaald, is Pluimers gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
3. Pluimers is na verloop van de in het eerste lid bedoelde termijn van 7 dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien Pluimers hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden in- en buitengerechtigde kosten voor rekening van de consument.
4. Indien de consument met de betaling van een termijn als bedoeld in artikel 10 in gebreke blijft en Pluimers de consument schriftelijk of elektronisch heeft gesommeerd om tot tijdige betaling over te gaan, is Pluimers gerechtigd het werk stil te leggen. Het in de vorige zin bepaalde laat het recht van Pluimers op vergoeding van kosten, schade, rente en gederfde winst onverlet.
5. Pluimers blijft eigenaar van nog niet verwerkte materialen, totdat de consument volledig en zonder enige gebreken tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.

#### **ARTIKEL 13 - Niet-nakoming van de overeenkomst**

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet dan wel niet volledig of tijdig nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. Als één van de partijen de overeenkomst blijvend niet geheel of gedeeltelijk nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.
3. Pluimers heeft naast het recht op vergoeding van alle schade en kosten ook recht op een vergoeding van de gederfde winst.

#### **ARTIKEL 14 - Eigendom van tekeningen, ontwerpen e.d.**

1. De door of vanwege Pluimers verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, omschrijvingen, tekeningen, modellen, begrotingen en calculaties e.d. waarvan Pluimers zich het eigendom wenst voor te behouden, blijven zijn eigendom.
2. Alle met betrekking tot ontwerpen, afbeeldingen, omschrijvingen, tekeningen, modellen e.d. gevestigde rechten (auteursrechten, modelrechten e.d.) worden voorbehouden en dienen te worden geëerbiedigd.

#### **ARTIKEL 15 - Garantie**

1. Pluimers garandeert aan de consument dat eventuele gebreken in het werk na oplevering gedurende de hierna te noemen periode(n) kosteloos zullen worden verholpen, tenzij dat redelijkerwijs niet aan hem is toe te rekenen, dan wel dat hij aantoonbaar dat het gebrek niet is ontstaan door Pluimers bij de uitvoering van het werk of hetgeen van toepassing is als vermeld in dit artikel onder 15.6 en verder. Het voorgaande laat onverlet dat Pluimers ook na de genoemde perioden voor eventuele gebreken in het werk aansprakelijk kan blijven op grond van de wet. De garantie wordt gegeven voor een duur van 10 jaar.
2. De garantietermijn zoals genoemd in lid 1 geldt tenzij Pluimers en de consument een andere termijn schriftelijk overeenkomen.

3. Kleine onvolkomenheden die geen afbreuk doen aan de bruikbaarheid, de kwaliteit, de duurzaamheid, het uiterlijk van het geleverde werk, vallen buiten de garantie.
4. Indien Pluimers uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst schriftelijke onderhoudsvorschriften heeft verstrekt aan de consument, of de consument dan wel derden namens hem werkzaamheden uitvoeren aan of met betrekking tot het werk dat Pluimers heeft uitgevoerd, vervalt de garantie ten aanzien van gebreken die zijn veroorzaakt door het niet conform de voorschriften onderhouden en/of behandelen dan wel laten doen verrichten van het werk door derden. De bewijslast rust op de meest gerede partij.
5. Het voorgaande laat onverlet dat Pluimers ook na de genoemde perioden aansprakelijk kan zijn op grond van de wet.
6. Uitdrukkelijk uitgesloten van de garantie zijn:
  - schade ontstaan als gevolg van gebrekkige dan wel geen ventilatie door de consument in de ruimte waar het werk is aangebracht,
  - schade(s) welke niet terug te voeren zijn op materiaal en/of montagefouten van werk door Pluimers uitgevoerd, externe invloeden, wijzigingen aan het werk, reparaties en/of vernieuwingen door derden uitgevoerd,
  - schade ontstaan als gevolg van gebrekkig metsel- en kitwerk door derden aangebracht of juist niet aangebracht aan het object als aangegeven in artikel 6 van deze voorwaarden en gevolgschade.

#### **ARTIKEL 16 - Geschillenregeling**

1. Geschillen tussen de consument en Pluimers over de uitvoering van overeenkomst met betrekking tot door de door Pluimers te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door Pluimers aanhangig worden gemaakt bij de arbitragecommissie van de VENIN, zie: <http://www.venin.nl>
2. Een geschil wordt slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst ten minste drie weken daarvoor bij Pluimers heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij Pluimers is ingediend en er binnen twee maanden nadat het geschil aanhangig is gemaakt, er met Pluimers geen voor partijen afdoende oplossing is bereikt, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij een van de hierboven aangegeven instantie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument of Pluimers een geschil aanhangig maakt, is de wederpartij aan deze keuze gebonden. Indien Pluimers dit wil doen, moet hij de consument vragen zich binnen vijf werkdagen uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Pluimers dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De arbitragecommissie bestaat uit een vertegenwoordiger namens de consument, een namens Pluimers en een onafhankelijk lid van een van vermelde organisaties. De scheidslieden zullen rechtspreken als goede mannen naar redelijkheid en billijkheid. De procesorde wordt door hen geregeld.
6. De arbitragecommissie doet uitspraak met in achtname van de bepalingen in wet- en regelgeving en op basis van haar deskundigheid. De beslissingen van de arbitragecommissie geschieden bij wege van bindend advies.
7. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De in het ongelijk gestelde partij zal worden veroordeeld in de kosten van de arbitrage. De scheidslieden zijn bevoegd deze kosten geheel of gedeeltelijk te compenseren, indien beide partijen in het ongelijk worden gesteld. Onder voorschotten zijn mede begrepen de kosten van getuigen en deskundigen.
8. Uitsluitend de rechter uit het Arrondissement Almelo dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **ARTIKEL 17 - Nakoming bindende adviezen**

1. Partijen dienen het advies binnen vier weken nadat de schriftelijke uitspraak is ontvangen, uit te gaan voeren in overleg met de andere partij.
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk of elektronisch beroep doet bij de hiervoor aangegeven geschilleninstantie

#### **ARTIKEL 18 - Wijziging algemene voorwaarden**

Pluimers zal deze voorwaarden slechts wijzigen indien daar aanleiding toe bestaat.

V2.0, november 2011

Alg. Consumentenvoorwaarden