

Algemene voorwaarden

1 april 2020

HERROEPINGSRECHT

De consument heeft het recht aan de onderneming mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief binnen 14 kalenderdagen vanaf de dag die volgt op de levering van het goed of op het sluiten van de dienstovereenkomst. De consument beschikt niet over het recht om van de aankoop af te zien in gevallen zoals bepaald in boek VI WER – artikelen VI.47 en volgende WER. Dit is het geval bij de levering van goederen die volgens de specificaties van de consument zijn vervaardigd of die een duidelijk persoonlijk karakter hebben of die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden. De consument is aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. De consument draagt zelf de kosten van het terugzenden van de goederen. De kosten voor het terugzenden van de goederen zijn in beginsel gelijk aan de oorspronkelijke vracht- en/of leveringskosten

ONDERNEMINGSGEGEVENS

www.raamwinkel.be is een initiatief van;
RAAMWINKEL NV (verder Raamwinkel)
Rijksweg 5/A
B - 2880 Bornem,
Ondernemingsnummer BE 0835.747.446
ZICHTREKENING - BE52 0689 4325 5309
BIC: GEBABEBB
Tel.: +32 800 59 025
Email: info@raamwinkel.be

Algemene draagwijdte der voorwaarden

1. Deze voorwaarden bevatten en beheersen de volledige overeenkomst tussen de klant en RAAMWINKEL, met betrekking tot het geheel van de aan of door ons gevraagde en toevertrouwde werken. Deze voorwaarden worden geacht onherroepelijk aanvaard te zijn bij de aanvaarding door de klant van de bestelbon, offerte of overeenkomst, ongeacht welkdanige eerdere correspondentie en ongeacht enige andere voorwaarden of enige documenten of formulieren van welke aard ook vanwege de klant. Elke afwijking aan onderhavige voorwaarden dient verplichtend schriftelijk te gebeuren.
2. Bij bouw, vernieuwbouw en alle andere opdrachten waarbij administratieve vergunningen te pas komen, dragen wij geen enkele verantwoordelijkheid wat de administratieve vergunningen betreft. Eventuele daaruit voortvloeiende schade en boetes vallen integraal ten laste van de klant.
3. Onze offertes zijn 30 dagen geldig.

Omvang van de bestelling

4. AANBIEDINGEN:

- a. De prijzen in onze aanbiedingen zijn inclusief BTW en gelden tot de aangegeven datum, behalve indien het Btw-tarief tussentijds wordt gewijzigd. Alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten worden steeds apart berekend. Bestellingen dienen vóór het einde van de geldigheidsduur van het aanbod te zijn ontvangen.
- b. De schematische afbeeldingen van zowel ramen als deuren zijn altijd binnenzicht, dus hoe je van binnen naar buiten kijkt. De draairichting is te interpreteren aan de hand van de positie scharnieren en kruk op deze schematische afbeeldingen. De fotografische (foto-realistische) afbeeldingen van de deurpanelen zijn buitenzicht en dienen om de design te interpreteren van de deur. Dit design is illustratief en kan bij uitvoering afwijken volgens het gekozen formaat van de deur.
- c. De via de online bestelprocedure van Raamwinkel berekende prijs is slechts geldig voor zover deze berekend werd volledig conform de geautomatiseerde workflow van de website.
- d. In onze website, mailing en overige aanbiedingen worden de aangeboden artikelen en diensten zo duidelijk en waarheidsgetrouw als mogelijk afgebeeld en beschreven. Lichte afwijkingen op vlak van vorm, kleur en details zijn steeds mogelijk. De illustraties van de ramen en deuren (o.a. in stap 2 van 5 bij 'bereken uw offerte') zijn altijd het binnenzicht, dus de draairichting en positionering van de ramen en deuren komen overeen met hoe je van binnen naar buiten kijkt.
- e. Ondanks al onze inspanningen kunnen er fouten in ons aanbod zijn geslopen. Voor gevolgen van zet- of drukfouten, afwijkingen in afbeeldingen of tussentijdse wijziging in ontwerpen kunnen wij echter niet aansprakelijk worden gesteld. Kennelijke en/of overduidelijke fouten in de prijsopgave, zoals evidente onjuistheden, kunnen ook na de totstandkoming van de overeenkomst door Raamwinkel worden gecorrigeerd.
- f. Aanbiedingen gelden steeds zolang de voorraad strekt en kunnen ten allen tijde worden aangepast of ingetrokken door Raamwinkel.
- g. Onze aanbiedingen op onze Belgische website zijn uitsluitend gericht op de Belgische markt.
- h. We staan er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
- i. In geval van tekortkoming van Raamwinkel in zijn verplichtingen jegens de consument, kan de consument ten allen tijde zijn recht op de nakoming van de verplichtingen doen gelden op grond van de wet/of de overeenkomst op afstand.
- j. Afbraakwerken en de afvoer van afbraak en/of afval zijn nooit inbegrepen in onze prijs. De koper dient hier zelf voor in te staan.

5. BESTELLEN

- a. De klant plaatst zijn bestelling door de voltooiing van de online bestelprocedure. Hierdoor verklaart de klant over de vereiste hoedanigheid te beschikken om dergelijke overeenkomsten aan te gaan, op dit te doen mits toezicht en toestemming van een persoon die over de vereiste hoedanigheid beschikt en de klant verklaart tevens deze voorwaarden gelezen en aanvaard te hebben voor de bestelling te doen.
- b. Bestellingen worden behandeld in volgorde van binnenkomst en geleverd zolang de voorraad strekt. Wij behouden ons het recht voor om een bestelling te weigeren, het bedrag ervan te wijzigen of aan de levering bijkomende voorwaarden te verbinden. Desgevraagd zullen wij u de reden daarvan mededelen. Onvolledig ingevulde of onduidelijke bestellingen worden geweigerd of krijgen een uitnodiging tot aanvullen.
- c. Na een effectieve bestelling via de keuze 'project bestellen' in stap 5, krijgt u een bevestigingsmail met een overzicht van uw bestelling. De aankoop komt tot stand op het moment dat de klant de bevestigingsmail ontvangt.
- d. Na betaling van het voorschot start bij ons de productie van uw ramen en/of deuren op maat. Vanaf dit moment beschikt u niet meer over het recht om van de aankoop af te zien. Bij administratieve aanpassingen (aanpassen van facturatiegegevens en/of btw-voet) zal een administratieve kost van 150,- euro excl. BTW worden aangerekend. Dit artikel is samen te lezen met artikel 30 van deze voorwaarden.
- e. Bij elke bestelling bent u als klant verantwoordelijk voor de opgegeven keuzes en gegevens (dagmaten, breedtes, opties, ...). De afmetingen "Totale maat (incl. opties)" van uw finale bestelling zijn de bindende afmetingen die wij zullen produceren. Mogelijks kunnen de afmetingen van de onderdelen (bijprofielen, opties, onderdelen, ...) door ons gewijzigd worden. We nemen geen verantwoordelijkheid voor de door u opgegeven informatie, keuzes en andere fouten in de bestelling. U bent verantwoordelijk voor de opening in de muur (zodat hier correct en veilig ramen en deuren in geplaatst kunnen worden) en de correcte ligging van de dorpels. U kan dan ook in geen geval Raamwinkel aansprakelijk stellen voor eventuele fouten, schadevergoeding eisen of herproductie vragen.
- f. Raamwinkel voorziet foto's, opleidingen, films, teksten, checklists, invulformulieren, handleidingen, tips en dergelijke om u, als gebruiker/klant, zo goed als mogelijk te informeren over een correcte opgave van de maten en de juiste selectie van de producten. De gebruiker/klant kan bovendien beroep doen op onze vrijblijvende, doch betalende dienst: opnemen van de maten/afmetingen. Deze kan u bij het plaatsen van een bestelling aanvragen onder de knop 'nameten' in de webwinkel onder de rubriek 'winkelmandje comfortopties'. Na het nameten krijgt u een opmeetverslag die u kan gebruiken om uw bestelling aan te passen. Uw bestelling gaat pas in productie nadat u uw bestelling hebt aangepast en bevestigd door op de knop te drukken 'bestellen'. Raamwinkel is niet aansprakelijk voor fouten in de bestelling door de Klant, zelfs niet na gebruik van de bovenstaande hulpmiddelen.
- g. Iedere verklaring die de klant tijdens de bestelprocedure aanvinkt is bindend ten aanzien van hem. Dit is in het bijzonder het geval voor de verklaring dat de klant onder de voorwaarden valt om het BTW voordeel van 6% in plaats van 21% op de totale projectprijs te genieten. De klant is op uitsluitende wijze verantwoordelijk voor iedere aangevinkte verklaring die gebaseerd is op onjuiste informatie. De klant moet inschatten indien de gevraagde (hulp bij) plaatsing (4, 8, 16 of 24 uur) in evenwicht is met het aantal ramen en deuren, want om de 6% BTW voordeel te genieten moet raamwinkel ieder raam of deur aangekocht aan het 6% voordeel geplaatst hebben. Indien de BTW administratie een bepaald BTW bedrag wil terugvorderen wegens onrechtmatige verwerving van dit voordeel, zal dit ten laste van de klant zijn.

- h. Raamwinkel kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor schade voortvloeiend uit fout bestelde ramen of deuren die, niet geplaatst worden volgens wettelijke en stedenbouwkundige voorschriften.
- i. Van iedere bestelling krijg je een mail met een overzicht van alle hoofd- en bij producten die je hebt besteld.
- j. Een late levering of levering die wordt gespreid in tijd is geen rechtmatige reden tot financiële compensaties of tot annulatie van het order.
- k. De klant aanvaardt dat er op de numerieke performantie-indicatoren zoals U-waarden, Db-waarden, ... (niet limitatief) tot 15% kan tolerantie kan zitten tussen de weergegeven en de effectieve waarde. Deze verschillen kunnen niet leiden tot vraag naar vervanging of compensatie.

6. (HULP BIJ) PLAATSING

- a. Indien u "(hulp bij) plaatsing" heeft aangevraagd komt een plaatsingsploeg werken uitvoeren op de werf (in Vlaanderen) met 1 of 2 personen/techniekers gedurende één of meerdere volle dag(en), naargelang uw keuze, min de verplaatsingstijd naar uw werf vanuit Bornem. In 8 uur (= 1 dag, 1 persoon) plaatsen we ±5 ramen/deuren, in 16 uur (= 1 dag, 2 personen) plaatsen we ± 10 ramen. Dit is indicatief en afhankelijk van de situatie, bereikbaarheid openingen, toestand muur, ondersteuning door de koper ter plaatse, ...
- b. De werken die binnen deze "(hulp bij) plaatsing" vallen zijn: plaatsen van een raam, deur of schuifraam en indien er nog tijd beschikbaar is PU schuimen en/of afkitten met stopverf.
- c. De werken die buiten deze "(hulp bij) plaatsing" vallen zijn: uitbreken, pleisteren, verven, plamuren, binnenaferwerking,
- d. Het staat ons vrij om één dag "(hulp bij) plaatsing" door één persoon in te plannen als één halve dag "(hulp bij) plaatsing" door 2 personen. In elk geval, bij levering, plaatsing, hulp bij plaatsing, dienst na verkoop, opmeting, ... dient de klant zelf ook de nodige ondersteuning te voorzien om een vlotte (hulp bij) plaatsing te garanderen. Dit is voldoende parkeerterruimte in de straat, een veilig te betreden werf, kraanwerk bij ramen/deuren die meer dan 100 kg. wegen, toegang tot de werf, voldoende manuele assistentie bij het verplaatsen en plaatsen van de ramen in het gebouw, ... Bij gebreke daaraan zal een nieuwe interventiedatum voorzien moeten worden en zullen de voorrijkosten en eventuele wachttijden aangerekend worden aan de klant.
- e. De klant kan geen terugvordering of vergoeding vragen indien de uitgevoerde werken "(hulp bij) plaatsing" vroeger worden beëindigd.
- f. De tijd van de voorbereidende werken zoals het voormonteren opbouwrolluiken, rolluikgeleiders, (Invisivent) verluchtingsroosters, klaarzetten materiaal, verplaatsingstijd van en naar het werfadres, de (hulp bij) plaatsing en dergelijke zijn onderdeel van de door de klant bestelde en voorziene tijd "(hulp bij) plaatsing"
- g. Onze techniekers beschikt zelf over het installatiemateriaal dat nodig is voor het verrichten van de werken die binnen de "(hulp bij) plaatsing" vallen. (bij wijze van indicatie: boor, schijf, schroevendraaier, tangen en dergelijke)
- h. De klant voorziet zelf het nodige verbruiksmateriaal zoals stopverf, PU schuim, afstandsvijzen, slagpluggen en dergelijke. Indien onze plaatsingsploeg eigen verbruiksmateriaal moet gebruiken worden deze nadien in rekening gebracht aan de klant.
- i. Raamwinkel kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor schade, het al dan niet verwerven van premies en subsidies of het moeten terugbetalen ervan.
- j. De klant zal voor ramen en deuren die geplaatst worden in de zone: van vloer tot 90cm hoogte van de vloer, altijd gelaagd glas adviseren. Gezien Raamwinkel niet weet welke ramen en deuren op welke hoogte zal worden geplaatst kan Raamwinkel nooit verantwoordelijk worden gesteld voor directe en indirecte schade veroorzaakt door het niet plaatsen van gelaagd glas cfr. de wettelijke voorschriften NBN S 23-002.
- k. De Hulp Bij Plaatsing zal door onze techniekers per bestelling enkel op het werfadres gebeuren: het is niet mogelijk om de techniek op diverse adressen uit te laten werken.

Prijsbepaling en herziening

7. Onze prijzen, zoals opgegeven in onze offertes, hetzij als eenheidsprijzen of als forfaitaire prijzen, werden vastgelegd op basis van de tarieven, officiële koersen, weddes en sociale lasten geldig op de datum van de opstelling van de offerte. Zij zijn steeds herzienbaar door RAAMWINKEL en zelfs zonder het voorafgaandelijk akkoord van de klant, indien de marktprijzen of de parameters voor hun berekening op het ogenblik van de totstandkoming van de overeenkomst, met minstens 5 % gestegen zijn waarbij de klant op dat moment van herziening kosteloos kan annuleren. Voorzoningen opgelegd door de veiligheidscoördinator zijn niet in onze offerte inbegrepen, tenzij anders vermeld.

Leveringen en termijnen

8. Elke termijn van levering van arbeid en uitvoering van werken, indien deze vermeld wordt, wordt slechts op indicatieve wijze aangeduid (als geschatte termijnen), en laattijdigheid in de levering of uitvoering laat aan de klant niet toe de bestelling af te zeggen of schadevergoeding te vorderen, evenmin om zijn betalingsverplichtingen op te schorten. Hoe dan ook zal elke gebeurtenis die een onoverkomelijke hindernis vormt of ons er toe dwingt de werken tijdelijk of definitief stil te leggen, als een geval van overmacht worden beschouwd, zo ondermeer (maar niet-limitatief) ongevallen, oorlogen en hun gevolgen, slechte weersomstandigheden, stakingen, lock-out, tekort aan werkrachten en materiaal, storingen en moeilijkheden inzake transport, enz... die zich bij onszelf of bij onze leveranciers voordoen.
9. De tijdelijke opschorting van de werken door overmacht, brengt van rechtswege en zonder schadevergoeding met zich dat de oorspronkelijk voorziende uitvoeringstermijn verlengd wordt met een periode gelijk aan de opschortingstermijn, te vermeerderen met de tijd die nodig is om de werf weer op te starten. Een tenietgaan of beschadiging door toeval of overmacht van de geleverde zaak of het uitgevoerde werk, of nog ingevolge de eigen fout van de klant of van personen voor wie hij instaat of die hij bij hem toelaat of duldt, is nooit ten laste van RAAMWINKEL.
10. Indien de levering franco op de werf of het magazijn is overeengekomen, is RAAMWINKEL, diens onderaannemers of aangestelden slechts gehouden op deze plaats te leveren voor zover zij op normale wijze bereikbaar is. Kan dit niet, dan zal er ter plaatse worden gelost, naast het vervoermiddel, en blijven de goederen vanaf dat ogenblik op het risico en geheel ten laste van de klant achter. De goederen moet gelost worden van de raambokken op het moment van levering. De klant voorziet hier voldoende manuele assistentie voor. Vanaf het lossen van de goederen is RAAMWINKEL niet meer verantwoordelijk voor een veilige borging van deze goederen. Indien deze gestolen of beschadigd worden kan RAAMWINKEL hier niet aansprakelijk voor worden gehouden. Indien er raambok(ken) op de werf achtergelaten wordt heeft de klant een meldingsplicht om deze als leeg aan te melden binnen de 2 maanden. Indien dit niet gebeurt kan RAAMWINKEL de aankoopssom van €750,- voor deze raambok aanrekenen aan de klant. Deze aankoopssom kan als borg gevraagd worden bij het achterlaten of meegeven van een raambok.
11. Bij (hulp bij) plaatsing dient de klant ervoor te zorgen dat de werken onmiddellijk kunnen worden aangevat. Bij gebreke daaraan, zullen de rechtstreekse en onrechtstreekse kosten welke voortvloeien uit het tijdsverlies ten laste van de klant worden geleegd, zonder voorafgaande ingebrekestelling. De werf dient door de klant in het voordeel van RAAMWINKEL gratis voorzien te worden van electriciteit en water. De klant zorgt voor een zorgvuldige stockering van de op de werf geleverde goederen en voor de beveiliging daarvan.
12. De wijze van vervoer als er geleverd wordt, wordt uitsluitend door ons bepaald. Beschikbaarheid voor levering of afhaling is afhankelijk van gekozen materialen (pvc of aluminium) en de gekozen opties. Tijdens de bestelprocedure wordt deze 'productiedagen' duidelijk gecommuniceerd, doch zijn deze niet bindend. De levering geschiedt normaal binnen de vooropgestelde werkdagen na betaling van het voorschot, tenzij het artikel niet (meer) in voorraad is, beschadigd werd of in geval van overmacht. De levering geschiedt op het door u bij uw bestelling aangegeven adres (uw eigen adres, het adres van een buur, vriend(in) of uw werk). Of u komt uw bestelling afhalen op onze zeteladres.
13. Als een artikel niet (meer) in voorraad is, wordt u daarvan op de hoogte gebracht. Als door omstandigheden buiten onze wil artikelen of vervangende artikelen niet (meer) geleverd kunnen worden, wordt uw bestelling geannuleerd en wordt u daarover ingelicht. Uw voorschot wordt dan ook teruggestort.
14. Voor iedere bestelling die wij bij u thuis of bij een door u opgegeven adres leveren wordt u een bijdrage in de verzendkosten alsmede administratiekosten in rekening gebracht. Deze bijdrage wordt vooraf op onze website medegedeeld als 'levering'. Bij levering aan huis houden wij ons het recht voor de identiteit te controleren aan de hand van uw identiteitskaart of een soortgelijk identiteitsbewijs. Indien u recht heeft op een 'gratis levering', in combinatie met '(hulp bij) plaatsing', dan kan onze plaatsers de goederen de dag van plaatsing meehebben.
15. In geval dat we niet kunnen uitleveren, omdat u onbereikbaar bent, niet reageert op onze berichten (e-mail, post, fax of telefoon) of verzaakt het saldo te betalen zal Raamwinkel het restbedrag/saldo op u kunnen verhalen. U bent immers verplicht om deze aan te kopen na het betalen van het voorschot.
16. Wij kunnen in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade veroorzaakt door niet (tijdige) levering.
17. Artikelen worden door ons geleverd conform de aanwijzingen in de bestelling, in de door de fabrikant of importeur aangeleverde verpakking, aan de deur van het opgegeven leveringsadres of conform onze nadere aanwijzingen op onze website. Installatie of montage behoort niet tot de leveringsomvang.
18. Tijdens officiële vakantiedagen en het bouwverlof kunnen we geen goederen uitleveren of laten afhalen. Ook zijn de productie en burelen zijn dan gesloten.
19. Indien één glas meer weegt dan 80 kg. wordt het glas in het raamkader geleverd, maar worden de glaslatten niet aangeslagen in het midden (enkel in de hoeken), zodat de glaslatten en het glas op de werf eenvoudig kan worden gedemonteerd voor plaatsing.
20. Leveringen doen we enkel in België. Voor levering buiten België wordt er altijd een offerte op maat gemaakt, ongeacht de omvang van de bestelling. De levering zal per bestelling enkel op het werfadres gebeuren: het is niet mogelijk om de leveringen op diverse adressen uit te laten voeren.

Aansprakelijkheid voor schade

21. Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat indien de aansprakelijkheid van RAAMWINKEL toch in het gedrang zou worden gebracht, deze aansprakelijkheid beperkt zal zijn tot het vervangen van de betwiste goederen die geleverd worden op het adres dat de klant heeft opgegeven op de website. Voor professionele klanten die dit het adres van hun maatschappelijke zetel. In uitzonderlijke gevallen kan besloten worden tot een vermindering van de prijs of, in voorkomend geval en maximaal, tot een kwijtschelding van de uitstaande betaling, welke vergoeding partijen alsdan aanvaardden als finale schikking. In elk geval wordt het betalen van om het even welke directe of indirecte schadevergoeding uitgesloten.
22. De klant dient ervoor te zorgen dat de werf voldoende verzekerd is voor aanvang van de werken (waaronder maar niet enkel diefstal en schade aan derden).

Garantie

23. Zodra de klant of de door de klant aangewezen derde partij de producten ontvangt is deze ontvanger verplicht de producten nauwkeurig te onderzoeken. Elke zichtbare beschadiging en/of kwalitatieve tekortkoming aan een artikel en/of aan de levering moet door de klant binnen 48 uur gemeld worden. Gebreken meldt u via het algemeen nummer: 03 828 14 46 of via het mailformulier. Bij gebreke aan melding wordt aanvaarding vermoed. Een gemeld gebrek kan aanleiding geven tot een werfinterventie. Indien de oorzaak van het gebrek / de fout bij de klant ligt zal voor deze werfinterventie (bezoek van een techniker op de werf) 150,- euro incl. BTW worden aangerekend. Dit is enkel voor het bezoek en de vaststelling. Nadien kan er een offerte voor de oplossing worden opgemaakt en voorgesteld. Alle artikelen die wij aanbieden genieten volgende commerciële garanties:

- 15 jaar, systeemgarantie op de aluminium profielen (op profielvervorming)
- 15 jaar, systeemgarantie op de kunststof profielen (op profielvervorming)
- 10 jaar, Kleurechtheid en hechting ALU en PVC ramen en deuren
- 10 jaar, Glas (stof- of condensvorming tussen glasbladen)
- 10 jaar, Deurpanelen + 5 jaar op toebehoren: rolluiken, verluchttingsroosters, ...
- 3 jaar op motoren rolluiken en screens
- 2 jaar, Hang & Sluitwerk

24. Deze garantie omvat herstelling of volledige vervanging van het defecte artikel. Herstel of vervanging geschiedt te onze keuze.

25. Om van de garantie gebruik te maken, dient u het artikel, alsmede het origineel van uw factuur aan ons te bezorgen, onder opgave van uw klacht. De terugzending tijdens de garantietermijn geschiedt voor onze rekening maar op risico van de klant. U dient vóór terugzending contact met ons op te nemen.

26. De (commerciële en/of wettelijke) garantie vervalt bij schade ten gevolg van foutief gebruik of nalatig onderhoud (zie ook de pagina garantie), incorrect of onoordeelkundig gebruik, foute plaatsing, aanpassingen of wijzigingen aan het artikel, of indien de artikelen zijn gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor zij zijn geleverd, of schade voortkomend uit van buiten komend onheil, zoals brand, bliksemingslag, natuurrampen et cetera. Uitgesloten van garantie zijn eveneens onderdelen die herstelt of vervangen dienen te worden ingevolge normaal te achten slijtage. Er is geen garantie op glasbreuk of barsten.

27. Voor reparatieverzoeken buiten garantie kunt u van te voren contact met ons opnemen.

28. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u of een derde lijdt door gebruik van een door ons geleverd artikel, tenzij de schade is ontstaan door ons opzet of grove schuld. Evenmin komen directe of indirecte kosten of schade, veroorzaakt door een buiten gebruik zijn van een artikel, voor vergoeding in aanmerking, tenzij veroorzaakt door ons opzet of grove schuld. In geval van geschillen is de Belgische wet van toepassing

Beëindiging

29. Een beëindiging van de aan ons toevertrouwde opdracht, het weze voor of tijdens de uitvoering van de werken, is steeds mogelijk waarbij de klant zal gehouden zijn de reeds uitgestane kosten en lasten, de reeds uitgevoerde werken, samen met de reeds geleverde materialen en benodigdheden integraal te voldoen, bovendien vermeerderd met een vergoeding gelijk aan 20 % van de totale aannemingsom zonder BTW voor het feit van het verder verlies van de aanneming. Indien wij zelf de overeenkomst verbreken of annuleren of indien de overeenkomst door ons toedoen wordt verbroken is de klant, voor zover deze een consument is, gerechtigd op een zelfde vergoeding lastens ons.

Aanvaarding der werken

30. Uit hoofde van onze leveringen, beperkt onze waarborg zich tot deze die wij kunnen bekomen bij onze leveranciers. De goederen mogen echter niet verwerkt of behandeld zijn. In iedere veronderstelling, beperkt de waarborg zich tot de vervanging van de defecte stukken. De vervoerskosten en werkuren zijn ten laste van de klant. Voor geen enkele reden kan van ons een terugbetaling, uitkering of schadevergoeding gevorderd worden.

31. De uitvoering van de werken dient te gebeuren volgens de regels van het goed vakmanschap. Deze worden gespecificeerd in de eigenlijke overeenkomst of in het lastenboek of bij gebreke hieraan in de technische voorschriften van het WTCB. De klant aanvaardt deze uitvoeringsregels. 32. Door de inontvangstname of het meenemen van de goederen erkent de koper uitdrukkelijk dat de koopwaar beantwoordt aan zijn bestelling en vrij is van enig zichtbaar gebrek. Andere gebreken moet de koper binnen de veertien dagen na het ontdekken ervan aan de verkoper schriftelijk melden per aangetekend schrijven.

33. Is de klant een particuliere consument en betreft het een consumptiegoed dan moet de klant ons per aangetekend schrijven op de hoogte stellen van het gebrek aan overeenstemming binnen de twee maanden vanaf de dag waarop de consument het gebrek heeft vastgesteld, dit op straffe van verval.

34. In geen geval is RAAMWINKEL aansprakelijk voor gebreken, van welke aard ook, in goederen en materialen die door de klant, diens onderaannemers, gemandateerden of aangestelden werden geleverd. De regeling van artikelen 1643 en volgende van het Burgerlijk Wetboek inzake verborgen gebreken aan de verkochte zaak, is niet van toepassing, met uitzondering van artikel 1648.

Oplevering

35. De voorlopige oplevering der werken wordt aanzien als de uitdrukkelijke aanvaarding der werken en vanaf de voorlopige oplevering zal tegelijk de tienjarige aansprakelijkheidstermijn een aanvang nemen. De voorlopige oplevering zal bovendien definitief en onherroepelijk alle zichtbare en verborgen gebreken dekken welke de stevigheid van het bouwwerk niet in het gedrang brengen, zonder verder of later verhaal vanwege de klant op RAAMWINKEL.

36. Indien geen oplevering werd voorzien, zal de levering van de goederen of materialen of de uitvoering van het werk zelf, zonder protest bij aangetekend schrijven vanwege de klant binnen de 48 uren vanaf de levering of uitvoering, gelden als definitieve en onherroepelijke aanvaarding van de geleverde goederen of uitgevoerde werken, zowel wat de zichtbare als de verborgen gebreken betreft.

37. Bij gebreke aan voorlopige keuring vanwege de klant, zal deze bij aangetekend schrijven verzocht worden binnen de 15 dagen het verzoek te laten doorgaan. Eenmaal deze termijn verstreken, zal de voorlopige aanvaarding beschouwd worden als verkregen sinds het einde van de bovenvermelde periode van 15 dagen.

38. In alle gevallen zal een onvoorwaardelijke betaling van de vorderingsstaten, voorschotten, facturen of andere kostenstaten zonder redelijk protest volgens de modaliteiten als omschreven in het hierna volgende artikel, worden aanzien als een definitieve en onherroepelijke aanvaarding van de werken daarin vermeld of virtueel begrepen.

39. In alle gevallen zal tegelijk de onvoorwaardelijke gehele of gedeeltelijke ingebruikname van het gebouw door de klant of diens gemachtigden worden aanzien als de definitieve en onherroepelijke aanvaarding der werken.

Klachten inzake voorschotten of facturatie

40. Ten einde geldig te zijn, moet elke klacht geschieden bij aangetekend schrijven aan de zetel van RAAMWINKEL binnen de acht kalenderdagen vanaf de datum van uitvoering of van verzending van de factuur, nota of kostenstaat. De factuurdatum wordt onweerlegbaar vermoed de datum van verzending van factuur te zijn. Betaling van de factuur zonder protest binnen de gestelde termijn levert steeds en zonder uitzondering een voldoende bewijs op van de geleverde prestaties. Bewijs van verzending van de factuur wordt geleverd door ons uitgaand facturenboek of opname in de BTW aangiftes.

Eigendomsvoorbehoud

41. Alle goederen, materialen en benodigdheden, alsmede de uitgevoerde werken blijven eigendom van RAAMWINKEL tot aan de integrale betaling van onze facturen in hoofdsom en aankleven. Dit geldt evenzeer indien de werken, leveringen, goederen of materialen van RAAMWINKEL slechts een onderdeel uitmaken (bijzaak) van een groter geheel (hoofdzaak) waarvan de eigendom of gedeelten hiervan niet aan RAAMWINKEL zou toebehoren. Het risico gaat echter over op het moment dat de goederen onze magazijnen verlaten. De klant staat vanaf de levering op de werf in voor schade aan en vervreemding van deze goederen.

Betalingsmodaliteiten

42. Al onze bestellingen en leveringen zijn contant betaalbaar aan onze maatschappelijke zetel. RAAMWINKEL behoudt zich het recht voor een door haar te bepalen voorschot op de uit te voeren werken te eisen alvorens de bestelling te aanvaarden en/of een anderssoortige waarborg voor aanvang der werken of tussentijds tijdens de werken.

43. Indien de klant nalaat het volgens factuur in hoofdsom en schadebeding en intresten te betalen binnen de voormelde termijn, is het integrale bedrag ineens en zonder nadere ingebrekestelling opeisbaar, ook al zijn nog niet alle bedragen of facturen vervallen

Laattijdige betaling, kosten en aankleven

44. Elke schuld van een klant die op de vervaldag onbetaald blijft, zal van rechtswege en zonder ingebrekestelling of welke andere formaliteit ook, een interest van 10 % per jaar

opbrengen, te rekenen vanaf de vervaldag tot de dag van volledige betaling, alsook een forfaitaire schadevergoeding van 10 % met een minimum van 125 Euro, op het verschuldigde bedrag in hoofdsom. Indien RAAMWINKEL de uitvoeringstermijn overschrijdt is de klant, voor zover deze een particuliere consument is, gerechtigd op eenzelfde vergoeding lastens RAAMWINKEL. Elke vertraging in de betaling kan aanleiding geven om de nog uit te voeren leveringen en werken op te schorten of te vernietigen, en het aanvaarden van nieuwe bestellingen te weigeren.

Verwerking van Persoonsgegevens

45. Wij verzamelen en verwerken de identiteits- en contactgegevens die wij ontvangen van de opdrachtgever en die betrekking hebben op de opdrachtgever zelf, zijn personeel, medewerkers, aangestelden en andere nuttige contactpersonen. De doeleinden voor deze verwerkingen zijn de uitvoering van deze overeenkomst, het klantenbeheer, de boekhouding en direct marketingactiviteiten zoals het toesturen van promotionele of commerciële informatie.

46. De rechtsgronden zijn de uitvoering van de overeenkomst, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichtingen (zoals bijvoorbeeld de 30bis-aangifte van werken) en/of het gerechtvaardigd belang van RAAMWINKEL. Voor direct marketingdoeleinden per e-mail (zoals een nieuwsbrief of uitnodigingen voor events), geeft de opdrachtgever daarnaast zijn uitdrukkelijke en vrije toestemming aan RAAMWINKEL om zijn persoonsgegevens te gebruiken.

47. De verwerkingsverantwoordelijke is RAAMWINKEL, met maatschappelijke zetel te Rijksweg (BOR) 5/A in 2880 BORNEM en gekend onder het ondernemingsnummer 0835.747.446, E. De voormelde persoonsgegevens zullen verwerkt worden in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en zullen enkel worden doorgegeven aan verwerkers, ontvangers en/of derden voor zover dit noodzakelijk is in het kader van de voormelde doeleinden voor de verwerking. De opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de juistheid en het up-to-date houden van de persoonsgegevens die hij aan RAAMWINKEL bezorgt en verbindt er zich toe de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming strikt na te leven ten aanzien van de personen van wie hij de persoonsgegevens aan RAAMWINKEL heeft overgemaakt, evenals met betrekking tot alle mogelijke persoonsgegevens die hij van RAAMWINKEL en ons personeel, medewerkers, en aangestelden zou ontvangen.

48. De opdrachtgever bevestigt dat hij afdoende werd geïnformeerd over de verwerking van zijn persoonsgegevens en over zijn rechten op inzage, verbetering, wissing en bezwaar. Voor verdere toelichting verwijst RAAMWINKEL uitdrukkelijk naar de Privacy verklaring, zoals toegevoegd als bijlage bij deze overeenkomst en terug te vinden op de website. De opdrachtgever bevestigt kennis te hebben genomen van deze Privacy verklaring en de inhoud ervan te aanvaarden.

49. De persoonlijke login en passwords van klanten zijn versleuteld via encryptie en niet zichtbaar voor de medewerkers van Raamwinkel. De medewerkers van Raamwinkel hebben bijgevolg geen toegang tot winkelmandjes of bestellingen van klanten en kunnen daar ook geen aanpassingen aan uitvoeren. De medewerkers van Raamwinkel hebben via een persoonlijke login en pass enkel toegang tot de meest noodzakelijke gegevens van de klanten zijnde: naam, voornaam, adres, e-mail, telefoonnummer, details van de bestelling, naam bedrijf en btw nummer indien van toepassing en betaling-en facturatiehistoriek. Deze gegevens worden in geen geval gedeeld met derden.

BE-commerce

50. Naast de interne klachtenprocedure van de webshop, kan u steeds terecht bij het Europese ODR-platform: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

51. De ondernemer biedt te allen tijde enkel producten aan die zij aankoopt bij de originele fabrikanten en hun groothandelaars. Bij twijfel rond de echtheid van producten kan de consument meer informatie en tips vinden op de website <https://www.eccbelgie.be>. Bij vermoeden van namaak kan de consument steeds een klacht indienen via het Meldpunt <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt>.

Verwerking van de Dienst Na Verkoop

52. Naar aanleiding van de levering en/of plaatsing van uw bestelling kan u een aantal bemerkingen formuleren. Deze bemerkingen en de evaluatie hiervan krijgt u in detail ter goedkeuring in een nieuw voorstel (een DNV overeenkomst).

Gelieve de ID#-nummers van de ramen/deuren en de details goed te controleren. Deze nummering (bvb. ID#001) kan u ook terugvinden in het overzicht van uw bestelling in uw account op de website. De nummering in dit voorstel is gebaseerd op informatie die u ons verschaft. Foutieve informatie kan aanleiding geven tot bijkomende kosten ten uwten laste.

Bij ondertekening van dit voorstel verklaart u akkoord te zijn :

Dat ingeval van interventie door Raamwinkel NV, slechts één plaatser of service-monteur wordt voorzien, én dat bijkomende hulp door de klant wordt voorzien. (Bijvoorbeeld wanneer er glas moet vervangen worden)

Dat bijkomende arbeidsuren, die door u gevraagd worden en die geen deel uitmaken van deze offerte, in regie zullen worden aangerekend vanaf vertrek tot aankomst in onze werkhuizen aan het uurtarief van € 45,00 excl. BTW. En dat bijkomende materialen worden aangerekend conform de prijslijsten van Raamwinkel NV.

Dat alle gebreken gemeld zijn en volledig en correct opgesomd zijn in onderstaande lijst, en geldt per slot van alle rekeningen.

Dat het openstaand saldo van de originele bestelling ten bedrage van #CUSTOM_FIELD_302402 wordt betaald met Bancontact aan de medewerker van Raamwinkel NV of per overschrijving vooraf aan de interventie op rekening nummer BNP Paribas Fortis BE52 0689 4325 5309 met vermelding van de projectcode van de originele bestelling.

Partijen onthouden zich om over deze en aanverwante overeenkomsten, en de context errond te communiceren aan derden.

Voorrijkosten: Indien de geformuleerde klachten ontvankelijk zijn en onder garantie, alsook de verantwoordelijkheid van Raamwinkel NV, worden er voor het bezoek van onze expert geen voorrijkosten aangerekend. Indien een klacht niet ontvankelijk, dan wel veroorzaakt werd door toedoen van de klant zelf of door derden, of indien er werken worden uitgevoerd die geen deel uitmaken van de originele bestelling of die geen voorwerp uitmaken van de garantiebepalingen zoals vermeld op raamwinkel.be, of waarvan de garantieperiode is verlopen, worden er € 150,00 (excl. btw) voorrijkosten aangerekend. Indien een DNV-interventie niet kan plaatsvinden doordat de klant ingebreke blijft voor het verlenen van de nodige ondersteuning, wordt een nieuwe interventie ingepland én zijn de voorrijkosten van € 150,00 (excl. btw) verschuldigd. Door aanvaarding van deze offerte verklaart ondergetekende hiermee akkoord te zijn.

Arbitrage Beding

Elk geschil is onderworpen aan het recht en de rechtbanken van Dendermonde die uitsluitend bevoegd zijn, tenzij één partij als eerste eiseres aan het Instituut voor Arbitrage (www.euro-arbitration.org) vraagt om het Scheidsgerecht aan te duiden, dat elk geschil zal beslechten volgens de Standard Dispute Rules. Deze bepaling vervangt alle hiermee strijdige bevoegdheidsclausules. Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgische recht met uitsluiting van het internationaal privaatrecht en het Weens koopverdrag.