Algemene Voorwaarden

Vero Vloeren

VERSIE 3.1 · 1 NOVEMBER 2026

Versie 3.1, geldend vanaf 1 november 2026. Van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden en overeenkomsten van Vero Vloeren met betrekking tot pvc-vloeren (click en plak), laminaat, gietvloeren, vloerverwarming (aanleg en infrezen), zandcement dekvloeren, sloopwerkzaamheden, deurmatten en parketvloeren, inclusief voorbereidend vloerwerk en alle daarmee samenhangende diensten en materialen.

Vero Vloeren Hellevoetsluis B.V.

Rijksstraatweg 61b
3222 KA, Hellevoetsluis
KVK: 99834782
BTW-ID: NL869152580B01
hellevoetsluis@verovloeren.nl
www.verovloeren.nl

Vero Vloeren Breda B.V.

Stadionstraat 11 C10
4815 NC, Breda
KVK: 99848589
BTW-ID: NL869158235B01
breda@verovloeren.nl
www.verovloeren.nl

Toepasselijk recht

Nederlands recht
Weens Koopverdrag uitgesloten
Zakelijk: rechtbank van de vestigingsplaats van de contracterende entiteit
Consument: de volgens de wet bevoegde rechter

1 Definities
2 Toepasselijkheid en informatieplicht
3 Aanbod, prijsvorming en technische schouw
4 Totstandkoming van de overeenkomst
5 Bedenktijd en annulering
6 Verplichtingen van Vero Vloeren
7 Verplichtingen van de opdrachtgever
8 Ondergrond, dekvloer en vochtgraad
9 Sloop- en verwijderwerk
10 Vloerverwarming en infrezing
11 Gietvloeren
12 Droogtijden
13 Meer- en minderwerk
14 Uitvoering, planning en overmacht
15 Oplevering en opleverlijst
16 Betaling, rente en zekerheid
17 Eigendomsvoorbehoud
18 Garantie — algemeen
19 Garantie per product en onderdeel
20 Toleranties, maatvastheid en krimp
21 Afwerking, plinten en traprenovatie
22 Gebruik en onderhoud
23 Aansprakelijkheid
24 Onderaannemers en leveranciers
25 Klachten, verval en verjaring
26 Garantieprocedure en herstel
27 Persoonsgegevens
28 Retouren en restmateriaal
29 Planning, reis- en parkeerkosten
30 Slotbepalingen en geschillen

1 Definities

1.1 VERO VLOEREN: de gebruiker van deze algemene voorwaarden, handelend onder de handelsnaam Vero Vloeren, bestaande uit twee afzonderlijke rechtspersonen: Vero Vloeren Hellevoetsluis B.V. (Rijksstraatweg 61b, 3222 KA, Hellevoetsluis, KVK: 99834782, BTW-ID: NL869152580B01, hellevoetsluis@verovloeren.nl, www.verovloeren.nl) en Vero Vloeren Breda B.V. (Stadionstraat 11 C10, 4815 NC, Breda, KVK: 99848589, BTW-ID: NL869158235B01, breda@verovloeren.nl, www.verovloeren.nl). Waar in deze voorwaarden "Vero Vloeren" staat, wordt de contracterende entiteit bedoeld.

1.2 CONTRACTERENDE ENTITEIT: de specifieke B.V. die op de offerte en de factuur staat vermeld. Dat is óf Vero Vloeren Breda B.V., óf Vero Vloeren Hellevoetsluis B.V., nooit beide. Een opdracht van Vero Vloeren Breda B.V. valt volledig onder Vero Vloeren Breda B.V. en een opdracht van Vero Vloeren Hellevoetsluis B.V. valt volledig onder Vero Vloeren Hellevoetsluis B.V. Die B.V. is uitsluitend partij bij de overeenkomst en is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering, de oplevering, de garantie en de afhandeling van klachten. Betalingen, klachten en garantiemeldingen worden aan die B.V. gericht. De andere B.V. is geen partij en is nooit hoofdelijk of gezamenlijk aansprakelijk voor verbintenissen uit die opdracht. Offerte, opdrachtbevestiging en factuur staan altijd op naam van dezelfde B.V. Mocht daarin toch een verschil staan, dan is de B.V. op de door de opdrachtgever geaccepteerde offerte leidend.

1.3 OPDRACHTGEVER: de natuurlijke persoon (consument/B2C) of rechtspersoon (zakelijk/B2B) die met de contracterende entiteit een overeenkomst aangaat.

1.4 CONSUMENT: de opdrachtgever die een natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. ZAKELIJKE OPDRACHTGEVER: iedere andere opdrachtgever.

1.5 WERK: het totaal van de tussen opdrachtgever en Vero Vloeren overeengekomen werkzaamheden en de daarbij door Vero Vloeren geleverde materialen, waaronder: het leggen van pvc-vloeren (click-pvc en plak-pvc/dryback); het leggen van laminaat; het aanbrengen van gietvloeren; het aanleggen en infrezen van vloerverwarming; het (laten) aanbrengen van zandcement dekvloeren; sloopwerkzaamheden; traprenovatie; het inmeten en plaatsen van deurmatten; primeren, egaliseren, plint- en kitwerk; herstelwerkzaamheden aan de ondervloer en afwerkvloer; en het leveren en leggen van parketvloeren (artikel 24.4).

1.6 PRODUCTEN: alle door Vero Vloeren te leveren pvc-vloeren, laminaat, parket vloeren, deurmatten, gietvloersystemen, onderlagen, plinten, profielen, pvc-trapbekleding, primers, egalines, uitvlakmortels, lijmen, kitten en voegpasta's, vloerverwarmingssystemen, verdelers, regelapparatuur en toebehoren.

1.7 BASISVLOER: de constructieve, dragende vloer die de rest van de vloeropbouw ondersteunt, zoals een betonvloer, schuimbetonvloer of houten balklaag.

1.8 ONDERVLOER: de laag op de basisvloer waarop de afwerkvloer wordt aangebracht, zoals een houten bevestigingslaag (plaatmateriaal), een zandcement dekvloer of een anhydrietvloer. Waar in deze voorwaarden 'dekvloer' staat, wordt een ondervloer van zandcement of anhydriet bedoeld.

1.9 ONDERLAAG: het dunne product dat tussen de ondervloer en een zwevend gelegde afwerkvloer wordt aangebracht, zoals een folie-, schuim- of plaatonderlaag voor click-pvc of laminaat.

1.10 AFWERKVLOER: de zichtbare vloerafwerking, zoals pvc, een tegelvloer, parket, laminaat, tapijt of een gietvloer. Vero Vloeren levert en legt als afwerkvloer uitsluitend pvc, laminaat, parket en gietvloeren; tapijt en tegelvloeren worden niet geleverd of gelegd, met uitzondering van deurmatten (artikel 19.18). Tapijt en tegelvloeren komen in deze voorwaarden alleen voor als bestaande afwerkvloer of als ondergrond voor infrezen. Waar in deze voorwaarden 'vloerbedekking' staat, wordt de afwerkvloer bedoeld. BESTAANDE AFWERKVLOER: een afwerkvloer die vóór aanvang van het werk aanwezig is.

1.11 GIETVLOER: een naadloze, ter plaatse vloeibaar aangebrachte vloerafwerking op basis van polyurethaan (PU) of cement, zoals een PU-gietvloer, microcement of een lavasteenvloer.

1.12 OPLEVERLIJST: het document waarmee de staat van het werk bij oplevering wordt vastgelegd en door partijen wordt ondertekend, als bedoeld in artikel 15.

1.13 SCHRIFTELIJK: per e-mail of per WhatsApp-bericht, alsmede iedere andere vastleggende elektronische berichtgeving, in alle gevallen gewisseld met een bevoegde medewerker van Vero Vloeren. Bevoegd zijn uitsluitend de directie en de projectmanagers van de contracterende entiteit. Uitvoerende leggers, frezers en onderaannemers op locatie zijn niet bevoegd afspraken te maken die afwijken van de offerte of opdrachtbevestiging. Afspraken die niet met een bevoegde medewerker zijn vastgelegd, binden Vero Vloeren niet. Dit laat de wettelijke regels over vertegenwoordiging en gerechtvaardigd vertrouwen (artikel 3:61 lid 2 BW) onverlet.

1.14 WERKDAGEN: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. Werkzaamheden op zaterdag en zondag zijn mogelijk op afspraak; dergelijke dagen tellen alleen als werkdag voor zover zij schriftelijk zijn afgesproken. Termijnen in deze voorwaarden worden berekend in werkdagen van maandag tot en met vrijdag.

2 Toepasselijkheid en informatieplicht

2.1 TOEPASSELIJKHEID: Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, leveringen en overeenkomsten tussen Vero Vloeren en de opdrachtgever, alsmede op alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende rechtsbetrekkingen, ook wanneer deze niet opnieuw uitdrukkelijk zijn bedongen. Dit geldt ongeacht de wijze waarop de overeenkomst of een aanvulling daarop tot stand komt: door (elektronische) ondertekening, waaronder akkoord via het klantportaal, of door akkoord per e-mail of WhatsApp. Een akkoord per e-mail of WhatsApp is even bindend als een ondertekening (artikel 1.13).

2.2 TERBESCHIKKINGSTELLING: Deze voorwaarden worden uiterlijk bij het uitbrengen van het aanbod langs elektronische weg aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld, zodanig dat deze door hem kunnen worden opgeslagen en later toegankelijk zijn (artikel 6:233 sub b en 6:234 BW), vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst. Offertes worden uitgebracht via het klantportaal portaal.verovloeren.nl, of als pdf per e-mail of WhatsApp. In elke offerte wordt naar deze voorwaarden verwezen; zij zijn in het klantportaal bij de offerte te downloaden of worden als pdf met de offerte meegestuurd. De voorwaarden zijn tevens permanent te raadplegen en te downloaden via www.verovloeren.nl of het klantportaal, en worden op verzoek per e-mail of WhatsApp toegezonden.

2.3 AFWIJKINGEN: Afwijkingen van en aanvullingen op deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Een afwijking geldt uitsluitend voor de overeenkomst waarbij zij is bedongen.

2.4 VOORWAARDEN VAN DE OPDRACHTGEVER: Algemene (inkoop)voorwaarden van zakelijke opdrachtgevers worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.5 RANGORDE: Een schriftelijk vastgelegde individuele afspraak prevaleert boven deze voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde: (a) de schriftelijk vastgelegde individuele afspraak; (b) de getekende offerte of opdrachtbevestiging; (c) de opleverlijst; (d) deze algemene voorwaarden; (e) overige documentatie, waaronder product- en systeembladen.

2.6 NIETIGHEID: Indien een bepaling van deze voorwaarden nietig is, wordt vernietigd of anderszins niet van toepassing blijkt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg om de betreffende bepaling te vervangen door een geldige bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

2.7 DWINGEND CONSUMENTENRECHT: Waar deze voorwaarden ten nadele van een consument afwijken van dwingend of semi-dwingend consumentenrecht, prevaleert de wet en blijft het overige deel van de bepaling in stand. Niets in deze voorwaarden beperkt de wettelijke rechten van de consument.

2.8 WIJZIGING VAN DE VOORWAARDEN: Vero Vloeren is bevoegd deze voorwaarden te wijzigen. Gewijzigde voorwaarden gelden voor overeenkomsten die na bekendmaking tot stand komen. Bij lopende overeenkomsten gelden wijzigingen niet eerder dan 30 dagen na bekendmaking; beïnvloedt de wijziging de positie van de opdrachtgever negatief, dan kan de opdrachtgever de overeenkomst kosteloos opzeggen vóór de ingangsdatum van de wijziging (artikel 6:237 sub c BW).

3 Aanbod, prijsvorming en technische schouw

3.1 GELDIGHEID AANBOD: Het aanbod wordt schriftelijk of elektronisch gedaan, is gedagtekend en is onherroepelijk gedurende 30 dagen na ontvangst, tenzij in het aanbod een andere termijn is vermeld.

3.2 INHOUD AANBOD: Het aanbod omvat een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en de te leveren materialen die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling door de opdrachtgever mogelijk te maken, het merk en de collectie of het systeem van de vloer, de toepasselijke garantie per onderdeel als bedoeld in artikel 19, zo precies mogelijk het tijdvak waarin met het werk kan worden begonnen, een aanduiding van de duur van het werk, de prijsvormingsmethode en de betalingswijze. Het aanbod vermeldt ook op welke grondslag het is opgesteld: een technische schouw op locatie, of een online beoordeling aan de hand van door de opdrachtgever of diens architect verstrekte tekeningen, maatvoering, foto's en video's.

3.3 PRIJSVORMING: Prijsvorming geschiedt in offertevorm op basis van een aanneemsom, vastgesteld naar de situatie zoals die bij de schouw is aangetroffen, of zoals die blijkt uit de bij een online beoordeling verstrekte tekeningen en gegevens. Komen werkzaamheden bij als gevolg van omstandigheden die vooraf niet voorzienbaar waren, dan gelden deze als meerwerk overeenkomstig artikel 13. MEERWERK: Vero Vloeren schat in dat eventueel meerwerk in de regel minder dan 10% van de aanneemsom bedraagt. Afhankelijk van de werkzaamheden en de staat van de ondergrond kan het in overleg meer zijn. Deze schatting is geen vaste prijsafspraak. Vero Vloeren kan tijdens het project een schatting van de meerkosten geven; die schatting wordt met de opdrachtgever schriftelijk bevestigd voordat het meerwerk wordt uitgevoerd. Meerwerk wordt gedurende het project telkens vooraf schriftelijk met de opdrachtgever afgestemd — met omschrijving, noodzaak en kosten — en pas na diens schriftelijke akkoord uitgevoerd (artikel 7:755 BW en artikel 13). Vero Vloeren heeft daarbij een inspanningsverplichting om de kosten van meerwerk zo beperkt mogelijk te houden, onder meer door gereduceerde tarieven, het zo veel mogelijk achterwege laten van opslag op materialen en het combineren van werkzaamheden (artikel 8.14 en 13.4).

3.4 PRIJZEN EN BTW: Alle prijzen zijn in euro's. Aan consumenten worden prijzen inclusief btw vermeld; aan zakelijke opdrachtgevers exclusief btw en exclusief heffingen van overheidswege.

3.5 KENNELIJKE FOUTEN: Kennelijke verschrijvingen, reken- en zetfouten in het aanbod binden Vero Vloeren niet.

3.6 SAMENGESTELD AANBOD: Een samengesteld aanbod verplicht Vero Vloeren niet tot uitvoering van een gedeelte van het werk tegen een overeenkomstig deel van de prijs. Aanbiedingen gelden niet voor nabestellingen of vervolgopdrachten.

3.7 STALEN: Vero Vloeren stuurt de opdrachtgever op verzoek stalen van de gekozen vloer. Een staal is een klein deel van één productiebatch en geeft uitsluitend een indruk van kleur, dessin, structuur en glans. Hoe de totale vloer eruitziet, kan niet uit een staal worden afgeleid: op een groot oppervlak spelen lichtinval, de kleur van wanden en interieur, de legrichting, het patroon, de variatie tussen planken en de productiebatch van de geleverde partij mee. Stalen zijn uitsluitend voorbeelden. Afwijkingen in het uiterlijk van het geleverde product ten opzichte van een staal — in kleur, dessin, structuur en glans — horen bij het product zelf en zijn het gevolg van het productieproces van de fabrikant. Vero Vloeren is voor zulke afwijkingen niet verantwoordelijk, en zij vormen geen gebrek, voor zover zij binnen de gebruikelijke toleranties van de fabrikant en artikel 20.6 blijven. Dit geldt ook voor opgaven van kleuren, afmetingen en gewichten in brochures, op websites en in showrooms. Bij gietvloeren wijkt het handmatig aangebrachte eindresultaat altijd af van een staal (artikel 11.4). Vero Vloeren adviseert de opdrachtgever de stalen in de eigen ruimte, bij daglicht en op de vloer te beoordelen.

3.8 TECHNISCHE SCHOUW EN INMETING: Bij een afspraak op locatie worden de vierkante meters ingemeten en vindt een technische schouw plaats. De schouw is een visuele beoordeling van de op dat moment zichtbare situatie en geen bouwkundig of destructief onderzoek.

3.9 ONLINE BEOORDELING: Brengt Vero Vloeren het aanbod uit op basis van een online beoordeling, dan baseert zij zich op de door de opdrachtgever of diens architect verstrekte tekeningen, maatvoering, foto's, video's en overige gegevens. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan (artikel 7:754 BW blijft van toepassing). Vero Vloeren meet vóór bestelling of uiterlijk bij aanvang van het werk zelf in en beoordeelt de ondergrond op locatie. Blijken de werkelijke maten of de staat van de ondergrond af te wijken van de verstrekte gegevens, dan worden de meer of minder benodigde hoeveelheden en werkzaamheden verrekend als meer- of minderwerk volgens artikel 3.3 en 13, na schriftelijke afstemming met de opdrachtgever.

3.10 STAAT VAN DE ONDERGROND: Is tijdens de schouw of de online beoordeling bestaande afwerkvloer aanwezig, dan kan geen oordeel worden gevormd over de staat van de daaronder liggende dekvloer of basisvloer. Werkzaamheden die pas na het verwijderen daarvan noodzakelijk blijken — zoals extra egaliseren, repareren, stabiliseren, primeren of verwijderen van lijmresten — gelden als meerwerk en worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande instemming van de opdrachtgever overeenkomstig artikel 13.

3.11 PRIJSWIJZIGING: Bij een stijging van kostprijsbepalende factoren na het sluiten van de overeenkomst is Vero Vloeren bevoegd de stijging door te berekenen voor zover de uitvoering op dat moment nog niet is voltooid. Jegens een consument geldt deze bevoegdheid uitsluitend voor prijsverhogingen die meer dan drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst worden doorgevoerd; de consument is in dat geval bevoegd de overeenkomst kosteloos te ontbinden (artikel 6:236 sub i BW).

4 Totstandkoming van de overeenkomst

4.1 TOTSTANDKOMING: De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de opdrachtgever. Een aanvaarding is rechtsgeldig als zij gebeurt door (elektronische) ondertekening, door akkoord of bevestiging via het klantportaal, of door een akkoord per e-mail of WhatsApp op de toegezonden offerte. Daarnaast komt de overeenkomst tot stand op het moment dat Vero Vloeren met instemming van de opdrachtgever met de uitvoering is begonnen.

4.2 AKKOORD PER E-MAIL OF WHATSAPP: Ook een afzonderlijk akkoord per e-mail of WhatsApp op een aanvulling of wijziging — zoals meerwerk, een gewijzigde planning of een andere materiaalkeuze — is rechtsgeldig en bindt beide partijen, mits het is gewisseld met een bevoegde medewerker van Vero Vloeren (artikel 1.13) en duidelijk is op welke offerte, prijs of afspraak het akkoord betrekking heeft.

4.3 AFWIJKENDE AANVAARDING: Een aanvaarding die van het aanbod afwijkt geldt als een nieuw aanbod van de opdrachtgever en als verwerping van het oorspronkelijke aanbod, tenzij de afwijking van ondergeschikte betekenis is of Vero Vloeren de afwijking schriftelijk als aanvulling aanvaardt.

4.4 WIJZIGING GEGEVENS: Wijziging van naam, adres, factuuradres of rechtsvorm van de opdrachtgever dient terstond schriftelijk aan Vero Vloeren te worden gemeld.

4.5 TELEFOONGESPREKKEN: Telefoongesprekken kunnen, na voorafgaande mededeling daarvan aan het begin van het gesprek, worden opgenomen ten behoeve van kwaliteit en het vastleggen van het overeengekomene, op grondslag van artikel 6 lid 1 sub f AVG en met inachtneming van de informatieplicht van artikel 13 AVG.

5 Bedenktijd en annulering

5.1 BEDENKTIJD CONSUMENT: De consument heeft altijd 14 dagen bedenktijd na het sluiten van de overeenkomst, ongeacht of de overeenkomst in de showroom, bij de klant thuis of op afstand is gesloten. Binnen deze termijn kan de consument de overeenkomst kosteloos en zonder opgave van redenen ontbinden door een schriftelijke melding aan de contracterende entiteit, bijvoorbeeld per e-mail; een schriftelijke melding is voldoende. Een reeds betaalde aanbetaling wordt dan onverwijld en uiterlijk binnen 14 dagen terugbetaald (artikel 6:230r BW). Voor overeenkomsten op afstand en buiten de verkoopruimte is dit tevens het wettelijke herroepingsrecht van artikel 6:230o BW. Eindigt de wettelijke herroepingstermijn later, bijvoorbeeld omdat producten na het sluiten van de overeenkomst worden geleverd, dan geldt die langere wettelijke termijn.

5.2 ZAKELIJKE OPDRACHTGEVER: De zakelijke opdrachtgever heeft geen bedenktijd.

5.3 MAATWERK: Vero Vloeren bestelt op maat te produceren of op maat te snijden producten, waaronder op maat gesneden deurmatten, op maat gespoten plinten en op maat vervaardigde vloerverwarmingscomponenten, pas na afloop van de bedenktijd, tenzij de consument uitdrukkelijk verzoekt eerder te bestellen. In dat geval geldt de bedenktijd niet voor die producten (artikel 6:230p BW) en worden de kosten daarvan bij ontbinding verrekend.

5.4 START BINNEN DE BEDENKTIJD: Wenst de consument dat binnen de bedenktijd met de werkzaamheden wordt aangevangen, dan verzoekt hij daar uitdrukkelijk schriftelijk om (artikel 6:230t en 6:230v BW). Ontbindt hij daarna, dan is hij een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan het reeds uitgevoerde deel (artikel 6:230s BW). Na volledige uitvoering vervalt de bedenktijd, mits de consument vooraf heeft verklaard daarvan afstand te doen zodra het werk volledig is uitgevoerd (artikel 6:230p BW).

5.5 ANNULERING DOOR DE CONSUMENT: Na afloop van de bedenktijd is de overeenkomst definitief bevestigd. Annuleert de consument daarna, dan is hij annuleringskosten verschuldigd van 35% van de overeengekomen aanneemsom, gelijk aan de eerste

betalingstermijn. Zijn op dat moment al kosten gemaakt voor op maat bestelde producten of reeds uitgevoerd werk die dit percentage aantoonbaar overstijgen, dan worden ook die vergoed. Annulering gebeurt schriftelijk. Deze vergoeding geldt als forfaitaire vergoeding bij opzegging als bedoeld in artikel 7:764 BW.

5.6 ZAKELIJKE OPDRACHTGEVER: Voor zakelijke opdrachtgevers worden de annuleringsvoorwaarden per opdracht op maat afgesproken en vastgelegd in de offerte of opdrachtbevestiging. Is niets afgesproken, dan geldt artikel 7:764 BW: de zakelijke opdrachtgever is dan de overeengekomen prijs verschuldigd, verminderd met de besparingen die voor Vero Vloeren uit de annulering voortvloeien.

6 Verplichtingen van Vero Vloeren

6.1 UITVOERING: Vero Vloeren voert het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uit, binnen de normale werktijden, en draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door ter zake deskundige personen die werken volgens de vaste werkwijze van Vero Vloeren per vloertype.

6.2 VOORSCHRIFTEN: Vero Vloeren neemt bij de uitvoering de daarop van toepassing zijnde voorschriften in acht, waaronder het Besluit bouwwerken leefomgeving en de leg- en verwerkingsvoorschriften, product- en systeembladen van de betreffende fabrikant. Wijkt een productblad af van deze voorwaarden, dan geldt het productblad.

6.3 WAARSCHUWINGSPLICHT: Vero Vloeren wijst de opdrachtgever overeenkomstig artikel 7:754 BW op onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden — waaronder het werken op een ondeugdelijke ondergrond —, op onjuistheden in door de opdrachtgever verlangde constructies en werkwijzen, op gebreken aan de zaak waaraan het werk wordt verricht en op gebreken in of ongeschiktheid van door de opdrachtgever ter beschikking gestelde materialen, voor zover Vero Vloeren deze kende of redelijkerwijs behoorde te kennen. Deze waarschuwing geschiedt schriftelijk en ondubbelzinnig, tijdig en met vermelding van de mogelijke gevolgen voor de deugdelijke nakoming van de overeenkomst (artikel 7:754 lid 2 BW).

6.4 GEVOLGEN WAARSCHUWING: Blijft de opdrachtgever na een waarschuwing als bedoeld in lid 3 bij zijn opdracht, dan wordt dit op de opleverlijst vastgelegd, wordt het werk in zoverre voor rekening en risico van de opdrachtgever uitgevoerd en is Vero Vloeren niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan, behoudens opzet of grove schuld.

6.5 VRIJWARING: Vero Vloeren 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 Vero Vloeren of van door haar ingeschakelde hulppersonen en onderaannemers.

7 Verplichtingen van de opdrachtgever

7.1 MEDEWERKING: De opdrachtgever stelt Vero Vloeren in de gelegenheid het werk te verrichten en zorgt voor tijdige beschikbaarheid van de benodigde goedkeuringen, vergunningen, tekeningen en gegevens, waaronder het bouwjaar van de woning en bekende gegevens over leidingen en eerdere vloeren.

7.2 VOORBEREIDING: Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zorgt de opdrachtgever dat bij aanvang: (a) de ruimte leeg, bezemschoon en vrij van stuc- en verfspetters is; (b) de oude vloer, lijmlagen die zich niet laten afsteken en plinten volledig zijn verwijderd; (c) scheuren in de ondergrond vooraf zijn gemeld; (d) de vloer en het kleinmateriaal binnen staan, bij de ingang van de woning; en (e) meubilair, apparatuur en deuren die het werk hinderen zijn verwijderd; en (f) de dekvloer is gecontroleerd op droogte en gebreken volgens artikel 8.11 en 8.12. Het wegschuren van lijmresten is meerwerk.

7.3 VOORZIENINGEN: Er dienen ten minste 2 beschikbare elektragroepen met een zekering van minimaal 16 ampère aanwezig te zijn, alsmede een watertappunt waarop een tuinslang kan worden aangesloten. De kosten van elektriciteit, gas en water komen voor rekening van de opdrachtgever.

7.4 KLIMAAT EN ACCLIMATISATIE: De opdrachtgever draagt zorg voor een stabiele woningtemperatuur van 18–22 °C, een dekvloertemperatuur van ten minste 15 °C en een relatieve luchtvochtigheid van 45–60%, vanaf 48 uur vóór aanvang tot ten minste 72 uur na afronding van het legwerk. De vloer acclimatiseert ten minste 48 uur plat in de ruimte waar hij wordt gelegd, op de wijze die de fabrikant voorschrijft: bij Floorlife (Cotap) in gesloten verpakking, horizontaal; bij Therdex en Belakos uit de verpakking, op kleine stapels op een vlakke ondergrond. Vloerverwarming staat vanaf ten minste 48 uur vóór aanvang uit, of — waar de fabrikant dat toestaat — op een lage, constante stand van ten hoogste 18 °C watertemperatuur. Wordt hieraan niet voldaan, dan wordt de installatie opgeschort en is artikel 8.5 van toepassing; gebreken die het gevolg zijn van het niet naleven van deze condities vallen buiten de garantie.

7.5 STUC- EN SCHILDERWERK EN BESCHERMING: Stuc- en schilderwerk wordt door of namens de opdrachtgever vóór de vloerwerkzaamheden aangebracht en is bij aanvang droog en uitgehard; op vochtig of vers stucwerk worden geen plinten geplaatst. Stuc-, verf-, kalk- en gipsresten op de ondergrond worden vóór de legdatum door de opdrachtgever verwijderd; doet Vero Vloeren dat, dan geldt dit als meerwerk. Vero Vloeren is niet verantwoordelijk voor stuc-, verf- en andere resten van werkzaamheden van de opdrachtgever of derden, noch voor de gevolgen daarvan voor de hechting of het uiterlijk van de vloer. De opdrachtgever beschermt of verwijdert vooraf ook andere kwetsbare onderdelen, zoals keukens, trappen, kozijnen en deuren, tenzij afdekken in de offerte is opgenomen.

7.6 EGALISEREN VÓÓR STUC- OF SCHILDERWERK: Wordt op verzoek van de opdrachtgever eerst geëgaliseerd en daarna nog stuc-, schilder- of ander afbouwwerk uitgevoerd, dan dekt de opdrachtgever de geëgaliseerde vloer gedurende die werkzaamheden volledig en deugdelijk af, zodanig dat geen vervuiling, stuc- of verfresten, aantasting, mechanische beschadiging of inzakking van de vloer of het leidingwerk ontstaat en de voorgeschreven droogtijd onverkort in acht wordt genomen. Belopen of belasten binnen de droogtijd is niet toegestaan. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de staat van de geëgaliseerde vloer tot aan de legdatum.

7.7 HERSTELKOSTEN: Herstel dat nodig is doordat artikel 7.5 of 7.6 niet is nagekomen — waaronder het verwijderen van stuc- en verfresten, opnieuw schuren, primeren of egaliseren, schoonmaken of het vervangen van leidingwerk — geldt als meerwerk en valt buiten de garantie.

7.8 RESTMATERIAAL EN AFVAL: Restanten pvc, verpakkingsmateriaal en snijafval van de vloer worden na afloop van het werk automatisch door Vero Vloeren meegenomen, tenzij de opdrachtgever vooraf aangeeft restmateriaal te willen houden (artikel 28.4). Slijpstof en freesafval, waaronder het slijpafval van het infrezen van vloerverwarming, blijven achter op locatie en worden door de opdrachtgever verwijderd. Wenst de opdrachtgever dat Vero Vloeren het slijpafval opruimt en afvoert, dan rekent Vero Vloeren hiervoor € 35,- excl. btw (€ 42,35 incl. btw) per vloerverwarmingsgroep. Het afvoeren van sloopafval is geregeld in artikel 9.4.

7.9 WERKZAAMHEDEN VAN DERDEN: De opdrachtgever zorgt ervoor dat werkzaamheden van derden die niet tot het werk behoren zo tijdig worden verricht dat de uitvoering geen vertraging ondervindt. Ontstaat vertraging door omstandigheden die aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend, dan tracht Vero Vloeren eerst kosteloos de planning om te wisselen; slaagt dat niet, dan is artikel 8.5 van toepassing.

7.10 RISICO OPDRACHTGEVER: De opdrachtgever draagt het risico voor schade veroorzaakt door door hem verlangde constructies en werkwijzen, door gebreken aan de zaak waaraan het werk wordt verricht en door gebreken in door hem ter beschikking gestelde materialen, onverminderd de waarschuwingsplicht van artikel 6.3.

7.11 EIGEN HANDELINGEN: Het zelf naar binnen dragen, opslaan of leggen van vloerpakken en materialen door de opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden geschiedt voor eigen rekening en risico.

8 Ondergrond, dekvloer en vochtgraad

8.1 EISEN AAN DE DEKVLOER: De dekvloer dient droog, vlak, schoon, stof- en vetvrij, voldoende druk- en treksterk en blijvend stabiel te zijn. Vlakheid wordt beoordeeld volgens NEN 2747: oneffenheden groter dan 2 mm onder een rei van 2 meter worden geëgaliseerd en uitsteeksels boven 1 mm worden weggewerkt.

8.2 VOORBEREIDEND WERK: Egaliseren, primeren, stabiliseren, repareren en het verwijderen van resten lijm, cementsluier of oude afwerkvloer behoren uitsluitend tot het werk indien dit uitdrukkelijk in de offerte is opgenomen. Zijn deze werkzaamheden noodzakelijk en niet geoffreerd, dan geldt artikel 13.

8.3 LAAGDIKTE EGALINE: Bij plak-pvc bedraagt de egalinelaag op een zandcement dekvloer standaard 2 tot 3 mm, afhankelijk van de dekvloer. Bij vloerverwarming bedraagt de egalinelaag ten minste 4 mm en ten minste 5 mm boven de buizen, zodat de ondergrond niet doortekent. Primers, egalines en uitvlakmortels worden verwerkt volgens het productblad van de fabrikant.

8.4 VOCHT- EN TEMPERATUURMETING: Vóór het leggen worden vocht en temperatuur van de dekvloer op meerdere punten gemeten, met een CM-meting of een elektronische vochtmeter. De grenswaarden zijn: zandcement onder 2,0% CM (met vloerverwarming 1,8%); anhydriet ten hoogste 0,5% CM (met vloerverwarming 0,3%), na het wegschuren van de sluitlaag; dekvloertemperatuur ten minste 15 °C. Wijkt het productblad af, dan geldt het productblad. Worden de grenswaarden niet gehaald, dan wordt het leggen uitgesteld.

8.5 KOSTEN BIJ UITSTEL: Moet het werk op de dag zelf worden uitgesteld door een oorzaak die aan de opdrachtgever kan worden toegerekend — waaronder een te natte of te koude dekvloer, een niet voorbereide ruimte of klimaatcondities buiten artikel 7.4 — dan geldt hetzelfde als bij verplaatsing binnen 10 werkdagen (artikel 29.2): Vero Vloeren spant zich in om de vrijgekomen tijd met andere werkzaamheden te vullen, en lukt dat niet, dan vergoedt de opdrachtgever € 65,- excl. btw (€ 78,65 incl. btw) per uur per ingeplande medewerker, over de geprognosticeerde uren van de uitgestelde werkdag(en).

8.6 TE VOCHTIGE DEKVLOER: Leggen op een te vochtige dekvloer leidt tot onthechting en naadvorming en is uitgesloten van garantie. Verlangt de opdrachtgever desondanks uitvoering, dan gebeurt dit uitsluitend na schriftelijke vastlegging op de opleverlijst en voor rekening en risico van de opdrachtgever.

8.7 DEKVLOER DOOR VERO VLOEREN: Is het aanbrengen van een zandcement- of anhydrietdekvloer in de offerte opgenomen, dan wordt deze door Vero Vloeren onder eigen naam en verantwoordelijkheid aangebracht; de planning gebeurt in overleg met de opdrachtgever. DROOGTIJD: Vero Vloeren geeft na het aanbrengen per WhatsApp of e-mail een verwachte droogtijd door. Dit is een schatting op basis van de laagdikte en normale omstandigheden; aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend. Bepalend is uitsluitend de vochtmeting van artikel 8.4 (zie ook artikel 12.2). De dekvloer is een ondergrond en geen zichtvloer; de vlakheidsklasse volgens NEN 2747 wordt in de offerte vermeld. Voor het aanbrengen van pvc of een gietvloer is in de regel aanvullend egaliseren nodig. Haarscheuren en

krimpscheuren zijn eigen aan cement- en anhydrietgebonden dekvloeren en vormen als zodanig geen gebrek.

8.8 EXTERNE DEKVLOEREN: Laat de opdrachtgever de dekvloer door een externe partij aanbrengen, dan is Vero Vloeren niet verantwoordelijk voor de planning, uitvoering, samenstelling of droging daarvan en heeft zij uitsluitend een adviserende rol.

8.9 WERKING VAN DE CONSTRUCTIE: Krimpnaden, scheurvorming, werking en na-uitzetting van de dekvloer of de basisvloer zijn eigenschappen van de bouwkundige constructie en niet toerekenbaar aan Vero Vloeren, behoudens voor zover zij het gevolg zijn van een gebrekkige uitvoering van een door Vero Vloeren aangebrachte dekvloer.

8.10 OVERGANG BIJ NIEUWE AANBOUW: Bij een nieuwe aanbouw of uitbouw, waarbij de constructieve vloer en de dekvloer nog niet volledig hebben gewerkt (nog niet zijn uitgezet, gekrompen of gezet), werken het bestaande en het nieuwe bouwdeel ten opzichte van elkaar, waardoor op de overgang scheurvorming in de dekvloer en in de vloerafwerking kan ontstaan. In offertes wordt standaard uitgegaan van een naadloze overgang. Wil de opdrachtgever geen risico op scheurvorming, dan moet op de overgang een scheiding worden aangebracht, zoals een dilatatieprofiel of dilatatievoeg; dit geldt zowel voor pvc als voor gietvloeren. De opdrachtgever geeft dat vóór aanvang schriftelijk aan; een scheiding wordt dan in de offerte opgenomen of als meer- of minderwerk verrekend. Bij een naadloze overgang treft Vero Vloeren voorbereidende maatregelen om het risico te beperken: zij brengt op de overgang glasvezelvlies en vezelversterking aan om de werking van de ondergrond zo veel mogelijk op te vangen. Deze maatregelen versterken de overgang, maar kunnen niet uitsluiten dat scheuren en werking van de constructie in de vloerafwerking doortekenen. Vero Vloeren is daarom, ondanks deze maatregelen, niet aansprakelijk voor scheurvorming die het gevolg is van werking van de constructie, en dit valt buiten de garantie. De keuze van de opdrachtgever en de waarschuwing van Vero Vloeren worden vooraf schriftelijk en op de opleverlijst vastgelegd (artikel 6.3 en 7:754 BW).

8.11 CONTROLEPLICHT DROOGTIJD: De opdrachtgever heeft een inspanningsverplichting om vóór de legdatum te (laten) controleren of de dekvloer voldoende droog is, bijvoorbeeld door navraag bij de dekvloerlegger naar de droogtijd of door een vochtmeting. De dekvloer moet dan ten minste voldoen aan: zandcement dekvloer onder 2,0% CM (met vloerverwarming 1,8% CM); anhydriet dekvloer ten hoogste 0,5% CM (met vloerverwarming 0,3% CM). Twijfelt de opdrachtgever, dan meldt hij dit vooraf. De meting door Vero Vloeren op de legdatum (artikel 8.4) blijft bepalend.

8.12 CONTROLEPLICHT STAAT VAN DE DEKVLOER: De opdrachtgever is verplicht de dekvloer vóór de legdatum te controleren op scheuren, grote hoogteverschillen, flinke oneffenheden, losliggende of holklinkende delen en ontbrekende of uitgebroken stukken. Wat hij aantreft, meldt hij vooraf schriftelijk, bij voorkeur met foto's, zodat Vero Vloeren de benodigde werkzaamheden kan inplannen en begroten. Deze controleplicht laat de eigen onderzoeks- en waarschuwingsplicht van Vero Vloeren (artikel 6.3 en artikel 7:754 BW) onverlet.

8.13 STILLEGGEN EN EXTRA KOSTEN: Blijkt bij aanvang dat de dekvloer niet voldoende droog is of gebreken heeft als bedoeld in artikel 8.12, dan is Vero Vloeren bevoegd de werkzaamheden vooraf stil te leggen. Herstel van de dekvloer, zoals dichtzetten van scheuren, egaliseren van hoogteverschillen, vastzetten of vervangen van losse delen en aanvullen van ontbrekende stukken, geldt als meerwerk en wordt verrekend volgens de prijslijst van Vero Vloeren. Deze prijslijst wordt op verzoek toegezonden en kan met de offerte worden meegestuurd. Bij een consument wordt dit meerwerk pas uitgevoerd na diens schriftelijke instemming (artikel 13). Voor de kosten van het stilleggen geldt artikel 8.5.

8.14 KOSTEN BEPERKEN: Vero Vloeren heeft een inspanningsverplichting om de extra kosten zo beperkt mogelijk te houden. Zij doet dat onder meer door waar mogelijk dezelfde dag herstel uit te voeren, de planning om te wisselen met een ander project en noodzakelijk meerwerk aan te bieden tegen gereduceerde tarieven, zo veel mogelijk zonder opslag op de inkoopprijs van materialen.

9 Sloop- en verwijderwerk

9.1 OMVANG SLOOPWERK: Sloop- en verwijderwerk, zoals het verwijderen van tegels, bestaande afwerkvloer, lijmlagen, dekvloeren en plinten, behoort uitsluitend tot het werk indien dit in de offerte is opgenomen. Het sloopwerk wordt door Vero Vloeren onder eigen naam en verantwoordelijkheid uitgevoerd

9.2 GRONDSLAG: Het sloopwerk en de prijs daarvan zijn gebaseerd op een schouw door Vero Vloeren zelf, of — als geen schouw door Vero Vloeren heeft plaatsgevonden — op de gegevens, foto's en video's die de opdrachtgever online heeft doorgegeven. Heeft Vero Vloeren zelf geschouwd, dan blijven de prijs van het sloopwerk en de ingeschatte containercapaciteit gelijk, behoudens lagen, constructies of gebreken die bij de schouw redelijkerwijs niet zichtbaar waren (artikel 3.10) en het aantreffen van asbest (artikel 9.3). Is het sloopwerk uitsluitend op door de opdrachtgever doorgegeven gegevens gebaseerd en wijkt de werkelijke situatie daarvan af, dan wordt het verschil verrekend als meer- of minderwerk (artikel 13).

9.3 ASBEST: De opdrachtgever meldt vooraf het bouwjaar en eventuele kennis van asbesthoudende materialen. In woningen die vóór 1994 zijn gebouwd of gerenoveerd kunnen vloerzeil, vinyltegels, lijmlagen en ondervloeren asbest bevatten. Vero Vloeren verwijdert geen asbest. Bij een vermoeden van asbest wordt het werk direct stilgelegd. Het verdere werk wordt pas hervat nadat een gecertificeerd bedrijf een asbestinventarisatie heeft

uitgevoerd en de sanering volgens de wettelijke voorschriften, waaronder het Besluit bouwwerken leefomgeving en het Arbeidsomstandighedenbesluit, is afgerond. De kosten van inventarisatie en sanering komen voor rekening van de opdrachtgever. Vertraging hierdoor is niet aan Vero Vloeren toerekenbaar.

9.4 CONTAINER EN AFVOER: Is het afvoeren van sloopafval in de offerte opgenomen, dan verzorgt Vero Vloeren een container. Grootte en aantal worden ingeschat op basis van de grondslag van artikel 9.2. Blijkt meer afval vrij te komen dan ingeschat, waardoor een extra of grotere container of extra afvoer nodig is, dan komen de meerkosten voor rekening van de opdrachtgever, behalve als de inschatting is gebaseerd op een schouw door Vero Vloeren zelf (artikel 9.2); Vero Vloeren stemt meerkosten vooraf schriftelijk met hem af (artikel 13). Is het afvoeren van sloopafval niet in de offerte opgenomen, dan voert de opdrachtgever het afval zelf af en zorgt hij zelf voor een container en eventuele vergunningen.

9.5 STOF, GELUID EN TRILLINGEN: Bij sloopwerk ontstaan onvermijdelijk stof, geluid en trillingen. Artikel 7.5 is van toepassing.

9.6 LEIDINGEN BIJ SLOOPWERK: Bij sloopwerk vindt geen kosteloos herstel van leidingen plaats. De opdrachtgever geeft vooraf de ligging van leidingen in vloer en wanden aan. Schade aan leidingen, bedrading en installaties die bij het sloopwerk ontstaat, komt voor rekening van de opdrachtgever, tenzij deze het gevolg is van aantoonbaar onzorgvuldig handelen van Vero Vloeren. Herstel kan op verzoek als meerwerk worden uitgevoerd.

10 Vloerverwarming en infrezing

10.1 SCHOUW: Tegelvloeren, betonvloeren en houten vloeren worden voorafgaand geschouwd om de geschiktheid voor infrezen te beoordelen. Zonder voorafgaande schouw wordt niet gefreesd.

10.2 GESCHIKTHEID VLOER: Infrezen is uitsluitend mogelijk in een dekvloer met voldoende dikte en samenhang. De minimale dikte van de dekvloer bedraagt 4 cm bij een zandcement dekvloer en 3 cm bij een anhydriet dekvloer; bij een dunnere dekvloer wordt niet gefreesd. De minimaal benodigde dikte, freesdiepte en hart-op-hartafstand worden bij de schouw vastgesteld. Blijkt tijdens uitvoering dat de vloer ongeschikt is, dan is Vero Vloeren bevoegd het werk te staken en zijn de tot dat moment gemaakte kosten verschuldigd.

10.3 LEIDINGWERK IN DE VLOER: Boven bestaande leidingen in de dekvloer dient minimaal 17 mm dekvloer aanwezig te zijn. De opdrachtgever geeft de exacte ligging vooraf schriftelijk aan, bij voorkeur met tekening of foto's van de installatiefase.

10.4 SCHADE AAN LEIDINGEN: Raakt Vero Vloeren tijdens het infrezen van vloerverwarming een vooraf correct aangegeven water-, gas- of cv-leiding, dan wordt deze kosteloos hersteld. Schade aan niet aangegeven of onbekende leidingen, en aan elektra-, data- en tv-bekabeling, komt voor rekening van de opdrachtgever, tenzij Vero Vloeren de ligging bij zorgvuldige uitvoering redelijkerwijs had moeten ontdekken. Voor sloopwerk geldt artikel 9.6.

10.5 SLEUVEN EN DEKKING: Na het infrezen worden de sleuven geprimerd en met krimpvrije uitvlakmortel gevuld. Vervolgens wordt de egalinelaag volgens artikel 8.3 aangebracht. Tussen bovenkant buis en afwerkvloer zit ten minste 5 mm materiaal, ter voorkoming van plaatselijke oververhitting van de vloer.

10.6 SYSTEEM: Vero Vloeren levert vloerverwarmingssystemen van Therminon B.V.: Therminon-verdelers, Therminon Flex-Pert 5-lagen PE-RT-vloerverwarmingsbuis en de bijbehorende KOMO-gecertificeerde buiskoppelingen. De aanleg, het infrezen en de naservice worden door Vero Vloeren verzorgd. De garanties staan in artikel 19.10 tot en met 19.13.

10.7 AANSLUITING EN INREGELING: Het aansluiten van de verdeler op de warmtebron, het inregelen en het waterzijdig balanceren behoren uitsluitend tot het werk indien dit in de offerte is opgenomen. Elektrotechnische aansluitingen worden verricht door een bevoegd installateur. De warmtebron (cv-ketel, warmtepomp) valt buiten het werk.

10.8 OPSTOOKPROTOCOL: Het opstookprotocol wordt per project schriftelijk verstrekt en is een garantievoorwaarde. Een nieuwe dekvloer met vloerverwarming wordt vóór het aanbrengen van de afwerkvloer opgestookt volgens het opstookprotocol van Vero Vloeren. Dit opstookprotocol duurt 11 dagen; de afwerkvloer wordt pas aangebracht nadat het protocol is doorlopen en de vochtmeting van artikel 8.4 is gehaald. Na het leggen wordt de vloerverwarming bij plak-pvc niet eerder dan 72 uur en bij click-pvc niet eerder dan 48 uur na afronding ingeschakeld, en daarna met ten hoogste 5 °C per dag verhoogd. Voor gietvloeren geldt het systeemblad. Het protocol van de afwerkvloer gaat vóór algemene opstartadviezen van de installateur.

10.9 MAXIMALE TEMPERATUUR: De oppervlaktetemperatuur van een pvc- of laminaatvloer bedraagt ten hoogste 27 °C, tenzij de fabrikant een lagere waarde voorschrijft. Overschrijding valt buiten de garantie.

10.10 ELEKTRISCHE VLOERVERWARMING: Elektrische en infrarood vloerverwarming onder pvc wordt door Vero Vloeren afgeraden. Wordt deze toch toegepast, dan gebeurt dit uitsluitend met een door de vloerfabrikant goedgekeurde opbouw — bij Belakos ommanteld met ten minste 9 mm geschikte egaline, zonder direct contact met de vloer —, met vloersensor en temperatuurbegrenzing op ten hoogste 27 °C oppervlaktetemperatuur, en voor risico van de opdrachtgever.

10.11 VLOERVERWARMING VAN DERDEN: Is de vloerverwarming niet door Vero Vloeren geleverd of aangelegd, dan vraagt de opdrachtgever het opstookprotocol op bij zijn eigen installateur. Vero Vloeren aanvaardt dan geen verantwoordelijkheid voor de vloerverwarming.

10.12 WARMTEAFGIFTE: Vero Vloeren staat niet in voor de warmteafgifte, opwarmtijd of energieprestatie, tenzij daarover schriftelijk een resultaat is toegezegd op basis van een warmteverliesberekening.

10.13 EISEN VOOR INFREZEN EN VERDELER: Voor de aanleg gelden de volgende eisen: (a) infrezen is mogelijk in zandcement- en anhydrietdekvloeren; in beton en tegelvloeren alleen na een proeffrees, en bij tegels alleen als deze vast in de cement liggen; (b) de sleuven zijn standaard circa 17 mm diep met een hart-op-hartafstand van 15 cm; (c) de verdeler wordt geplaatst op dezelfde verdieping als de vloerverwarming, op ten hoogste 50 cm afstand van het te verwarmen vloeroppervlak, niet in de meterkast en niet onder het niveau van de vloerverwarming; op de plaats van de verdeler is voldoende vrije wandruimte om de verdeler op te hangen, te bedienen en te onderhouden, bij voorkeur ten minste 1 meter breed en 1 meter hoog; (d) de opdrachtgever is verantwoordelijk voor een geaard stopcontact bij de verdeler; (e) de opdrachtgever zorgt dat de cv-aanvoer- en retourleidingen vooraf zijn voorbereid tot binnen 1,5 meter van de verdeler, in 22 mm of 26 mm; zijn deze leidingen bij aanvang niet aanwezig, dan wordt de verdeler niet op de cv-installatie aangesloten en kan het aansluiten later als meerwerk worden uitgevoerd; (f) tijdens het infrezen zijn in de woning geen andere zware elektrische apparaten in gebruik; en (g) het systeem moet via de cv-installatie of stadsverwarming op druk gebracht kunnen worden.

10.14 GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN DE VLOERVERWARMING: De opdrachtgever houdt de installatiedruk in koude toestand op 1,5–2 bar, laat de pomp ook buiten het stookseizoen regelmatig draaien (automatisch bij een pompschakelaar), en zorgt dat het systeemwater voldoet aan ISSO-publicatie 13 en VDI-richtlijn 2035. Bij een storing of lekkage schakelt de opdrachtgever de verdeler uit en meldt hij dit direct bij Vero Vloeren (artikel 26.1).

10.15 BETONVLOER IN PLAATS VAN ZANDCEMENT: Het infrezen van vloerverwarming wordt geprijsd op basis van een zandcement- of anhydrietdekvloer. Blijkt bij aanvang dat de vloer van beton is, terwijl dit vooraf niet kenbaar is gemaakt en Vero Vloeren de vloer niet zelf heeft geschouwd, dan: (a) wordt het infrezen pas uitgevoerd na een schouw en, waar nodig, een proeffrees door Vero Vloeren (artikel 10.1 en 10.13); en (b) rekent Vero Vloeren voor het zwaardere freeswerk een toeslag van € 250,- excl. btw (€ 302,50 incl. btw) per vloerverwarmingsgroep. Vero Vloeren meldt dit vóór uitvoering schriftelijk aan de opdrachtgever. Wenst de opdrachtgever het infrezen in beton niet, dan is artikel 8.5 van toepassing op de vervallen werkdag(en).

11 Gietvloeren

11.1 SYSTEMEN: Vero Vloeren brengt gietvloeren aan met systemen van Quartzline B.V., zoals PU-gietvloeren, microcement en lavasteenvloeren, conform het in de offerte genoemde systeem en het bijbehorende systeemblad.

11.2 ONDERGROND EN CONDITIES: Voor gietvloeren gelden ten minste dezelfde eisen aan droogte, vlakheid en sterkte van de ondergrond als voor pvc (artikel 8), of strengere eisen volgens het systeemblad. De ondergrondtemperatuur ligt tijdens het aanbrengen en uitharden ten minste 3 °C boven het dauwpunt.

11.3 DILATATIES: Dilatatie- en constructievoegen in de dekvloer worden in de gietvloer overgenomen. Langs wanden en vaste delen wordt een flexibele randaansluiting aangebracht (artikel 20.12). Scheuren die vanuit de dekvloer of basisvloer in de gietvloer doortekenen, vormen geen gebrek in de gietvloer (artikel 8.9).

11.4 KARAKTER VAN HET PRODUCT: Een gietvloer wordt handmatig aangebracht. Lichte kleur- en glansverschillen, wolkvorming, structuurverschillen en zichtbare aanzetten bij dagdelen of deuropeningen zijn eigen aan het product, zolang zij het uiterlijk niet wezenlijk aantasten bij beoordeling vanaf normale stahoogte en bij normaal daglicht. Insluitingen, kraters, blazen en holle plekken zijn wel een gebrek.

11.5 VERKLEURING: PU-gietvloeren kunnen onder invloed van uv-licht geleidelijk verkleuren. Deze verkleuring valt buiten de garantie.

11.6 BELOOPBAARHEID EN BELASTBAARHEID: De wachttijden tot beloopbaarheid, het plaatsen van meubilair, het leggen van kleden en volledige belastbaarheid volgen uit het systeemblad en worden bij oplevering schriftelijk aan de opdrachtgever meegedeeld. Schade door te vroege belasting valt buiten de garantie.

11.7 PLINTEN BIJ GIETVLOEREN: Plinten bij gietvloeren worden aan de vloerzijde niet afgekit, tenzij anders overeengekomen.

12 Droogtijden

12.1 DROOGTIJD NIEUWE DEKVLOER: Na het aanbrengen van een nieuwe dekvloer wordt als richtlijn de volgende minimale droogtijd aangehouden voordat de vloerafwerking wordt aangebracht: (a) zandcement dekvloer: 1 centimeter dikte per week; (b) zandcement dekvloer met droogtijdversneller: 14 dagen bij een dikte van 6 centimeter, bij een grotere dikte naar verhouding langer; (c) anhydriet dekvloer: 1 centimeter dikte per week. Deze droogtijden gelden bij normale omstandigheden, een goede ventilatie en een woningtemperatuur volgens artikel 7.4. Een nieuwe dekvloer met vloerverwarming wordt daarnaast eerst opgestookt volgens het opstookprotocol van artikel 10.8, dat 11 dagen duurt; reken deze periode bij de planning mee.

12.2 RICHTLIJN, GEEN GARANTIE: Genoemde droogtijden zijn minimumtermijnen bij normale omstandigheden en geven geen garantie dat de dekvloer de vereiste vochtgraad heeft bereikt. Bepalend is uitsluitend de meting van artikel 8.4.

12.3 EGALINE, PRIMER EN LIJM: Een egalinelaag van 2–4 mm is bij normale temperatuur na ongeveer 24 uur gereed voor verdere verwerking; dikkere lagen of lagere temperaturen vragen langer. Primer wordt volledig ingezogen en gedroogd vóór het egaliseren. Droogtijden van lijm, primer en gietvloersystemen worden aangehouden conform het productblad. De opdrachtgever zorgt in die periode voor de klimaatcondities van artikel 7.4 en voor ventilatie zonder directe luchtstroom op de verse egaline.

13 Meer- en minderwerk

13.1 VOORAF SCHRIFTELIJK: Meer- of minderwerk wordt vooraf schriftelijk of elektronisch overeengekomen (artikel 7:755 BW). Jegens een consument wordt meerwerk, ongeacht de omvang, uitsluitend uitgevoerd nadat de consument daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven. Jegens een zakelijke opdrachtgever geldt hetzelfde, behalve in spoedeisende situaties waarin uitstel tot schade zou leiden; Vero Vloeren legt het meerwerk dan zo spoedig mogelijk achteraf schriftelijk vast.

13.2 NOODZAKELIJK MEERWERK: Constateert Vero Vloeren dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn die vooraf redelijkerwijs niet konden worden geoffreerd — zoals reparatie of stabilisatie van de dekvloer, extra egaliseren, primeren, het wegschuren van lijmresten, extra freeswerk of afkitten — dan meldt zij dit onverwijld, met foto's, en legt zij noodzaak, uitvoeringswijze en kosten schriftelijk voor (artikel 7:755 BW). De werkzaamheden worden niet aangevangen dan na schriftelijke instemming.

13.3 WEIGERING MEERWERK: Weigert de opdrachtgever de onder lid 2 bedoelde noodzakelijke werkzaamheden, dan wordt dit op de opleverlijst vastgelegd. De opdrachtgever is er dan uitdrukkelijk op gewezen dat het werk wordt uitgevoerd op een ondergrond die niet aan de eisen voldoet. Voor gebreken die verband houden met de geweigerde werkzaamheden vervalt de garantie en is Vero Vloeren niet aansprakelijk, behoudens opzet of grove schuld. Dit is de nadere uitwerking van artikel 6.3, 6.4 en 7:754 BW.

13.4 VERREKENING: Meerwerk wordt verrekend tegen de in de offerte genoemde eenheidsprijzen, dan wel bij gebreke daarvan volgens de prijslijst van Vero Vloeren, die op verzoek wordt toegezonden. Uitgangspunt is dat noodzakelijk meerwerk aan de ondergrond wordt aangeboden tegen gereduceerde tarieven en zo veel mogelijk zonder opslag op de inkoopprijs van de materialen.

13.5 GEVOLGEN VOOR DE PLANNING: Wijzigingen in de samenstelling of omvang van het werk kunnen leiden tot wijziging van de planning; Vero Vloeren meldt dit bij het overeenkomen van het meerwerk.

13.6 VASTLEGGEN VAN MEERWERK: Akkoord op meerwerk wordt vóór aanvang van het meerwerk schriftelijk vastgelegd, per e-mail of WhatsApp, tussen de opdrachtgever en een bevoegde medewerker van Vero Vloeren (artikel 1.13): de directie of een projectmanager. De bevestiging vermeldt de omschrijving van het meerwerk, de noodzaak en de kosten of de wijze van verrekening. Een mondeling akkoord, of een akkoord dat uitsluitend tegenover een uitvoerende legger, frezer of onderaannemer op locatie is gegeven, geldt niet als opdracht tot meerwerk. Uitvoerende medewerkers op locatie zijn niet bevoegd meerwerk op te dragen of te aanvaarden; zij melden de noodzaak ervan bij de projectmanager, die het meerwerk met de opdrachtgever afstemt.

14 Uitvoering, planning en overmacht

14.1 TERMIJNEN: Genoemde uitvoerings- en levertermijnen zijn naar beste weten vastgesteld en gelden niet als fatale termijnen. Verzuim treedt pas in na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn.

14.2 VERTRAGING: Jegens de consument vergoedt Vero Vloeren bij overschrijding van de opleveringsdatum of het afgesproken tijdvak de aantoonbare schade, tenzij de overschrijding haar niet kan worden toegerekend (artikel 6:74 en 6:75 BW).

14.3 DEELLEVERINGEN: Vero Vloeren is bevoegd het werk in gedeelten uit te voeren en deelleveringen te verrichten.

14.4 OVERMACHT: Geen van partijen is gehouden tot nakoming indien zij daartoe verhinderd is door overmacht (artikel 6:75 BW), waaronder mede, voor zover niet aan Vero Vloeren toerekenbaar: tekortkoming van toeleveranciers, transportbelemmeringen, epidemieën, overheidsmaatregelen, stakingen, extreme weersomstandigheden, brand, inbraak, storingen in energie- of datanetwerken en het aantreffen van asbest of andere gevaarlijke stoffen.

14.5 LANGDURIGE OVERMACHT: Duurt de overmacht langer dan 90 dagen of wordt de uitvoering blijvend onmogelijk, dan kunnen beide partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden, met verrekening naar verhouding van het reeds gepresteerde.

15 Oplevering en opleverlijst

15.1 MOMENT VAN OPLEVERING: Het werk is opgeleverd wanneer Vero Vloeren heeft meegedeeld dat het voltooid is en de opdrachtgever het werk heeft aanvaard (artikel 7:758 lid 1 BW).

15.2 OPLEVERLIJST: De oplevering vindt samen met de opdrachtgever plaats aan de hand van de opleverlijst. Daarop worden onder meer de ondergrond, legrichting en patroon, naden, hechting, uitzetruimte, aansluitingen, plinten en kitwerk, overgangen en het onderhoudsadvies beoordeeld. De oplevering wordt vastgelegd met film en foto's. Met ondertekening bevestigt de opdrachtgever de

vastgelegde staat van het werk, onder voorbehoud van de op de lijst genoteerde restpunten. Dit laat artikel 15.6 onverlet.

15.3 STILZWIJGENDE OPLEVERING: Het werk wordt tevens als opgeleverd beschouwd wanneer 14 werkdagen zijn verstreken nadat de opdrachtgever de mededeling van voltooiing heeft ontvangen en hij het werk niet binnen die termijn heeft aanvaard of gemotiveerd heeft afgekeurd, dan wel wanneer de opdrachtgever het werk in gebruik neemt. Door ingebruikneming van een gedeelte wordt dat gedeelte als opgeleverd beschouwd.

15.4 RESTPUNTEN: Kleine gebreken die op de opleverlijst zijn vastgelegd, zoals een openstaande naad of een loslatende plint, staan aan oplevering niet in de weg. Vero Vloeren herstelt deze in de regel binnen 10 werkdagen en uiterlijk binnen 15 werkdagen in vakantieperiodes, of op een met de opdrachtgever gepland moment.

15.5 GEBREKEN NA OPLEVERING: Gebreken die na oplevering ontstaan of zichtbaar worden, zoals krimpnaden, later losgekomen plinten of een loslatende vloer, worden behandeld onder de garantie van artikel 18 en 19.

15.6 AANSPRAKELIJKHEID NA OPLEVERING: Jegens de consument is Vero Vloeren na oplevering aansprakelijk voor gebreken die bij de oplevering niet zijn ontdekt, tenzij deze gebreken niet aan haar zijn toe te rekenen (artikel 7:758 lid 4 BW). Jegens de zakelijke opdrachtgever geldt artikel 7:758 lid 3 BW: Vero Vloeren is na oplevering niet aansprakelijk voor gebreken die de opdrachtgever bij oplevering redelijkerwijs had moeten ontdekken; partijen sluiten de toepassing van artikel 7:758 lid 4 BW jegens de zakelijke opdrachtgever hierbij uitdrukkelijk uit; deze uitsluiting wordt tevens uitdrukkelijk opgenomen in de offerte of opdrachtbevestiging aan de zakelijke opdrachtgever. De garantie van artikel 18 en 19 blijft in beide gevallen onverminderd van kracht.

15.7 RISICO-OVERGANG: Het risico van het werk gaat over op de opdrachtgever op het moment van oplevering; het risico van geleverde producten op het moment van aflevering op het werk (artikel 7:758 lid 2 BW).

15.8 OPLEVERDOSSIER: Bij de oplevering ontvangt de opdrachtgever een opleverdossier met in elk geval de ondertekende opleverlijst, de meetwaarden van vocht en temperatuur, de toegepaste producten en product- of systeembladen, het onderhoudsadvies, waar van toepassing het opstookprotocol, en de geldende garantiebewijzen (artikel 7:757a BW).

16 Betaling, rente en zekerheid

16.1 BETALINGSSCHEMA: Vero Vloeren hanteert het volgende betalingsschema:

OPDRACHTGEVER	TERMIJN	MOMENT
Consument	35%	na ondertekening/akkoord van de offerte
Consument	15%	voorafgaand aan de start van de werkzaamheden
Consument	50%	bij oplevering, conform artikel 15
Consument, parket	35%	binnen 7 dagen na opdracht
Consument, parket	55%	na levering van de vloer, vóór de eerste montagedag
Consument, parket	10%	bij oplevering
Zakelijk	Op maat	volgens offerte of opdrachtbevestiging (art. 16.2)

16.2 ZAKELIJKE OPDRACHTGEVERS: Voor zakelijke opdrachtgevers wordt het betalingsschema per opdracht op maat afgesproken en vastgelegd in de offerte of opdrachtbevestiging. Dat geldt voor alle vloertypen, ook voor parket. Is niets afgesproken, dan is de volledige aanneemsom verschuldigd vóór aanvang van de werkzaamheden. Facturen aan zakelijke opdrachtgevers worden betaald binnen de op de factuur vermelde termijn, of bij gebreke daarvan binnen 30 dagen na factuurdatum, zonder opschorting, korting of verrekening.

16.3 CONSUMENT: Een consument betaalt vóór levering van de producten nooit meer dan de helft van de prijs (artikel 7:26 lid 2 BW); voor parketvloeren geldt het schema van artikel 16.12, waarbij de tweede termijn pas na levering verschuldigd is. De slottermijn is opeisbaar bij oplevering en wordt betaald uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de eindfactuur. Zijn bij oplevering nog restpunten open, dan mag de consument een bedrag inhouden dat in redelijke verhouding staat tot die restpunten, tot deze zijn afgerond.

16.4 RENTE EN KOSTEN ZAKELIJK: Bij niet-tijdige betaling door een zakelijke opdrachtgever is deze zonder ingebrekestelling een rente verschuldigd van 1,25% per maand, of de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) indien deze hoger is, alsmede de gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten met een minimum van € 250,- per factuur.

16.5 RENTE EN KOSTEN CONSUMENT: Bij niet-tijdige betaling door een consument zendt Vero Vloeren een kosteloze betalingsherinnering met een termijn van 14 dagen na ontvangst. Wordt daarna niet betaald, dan is de consument de wettelijke rente (artikel 6:119 BW) en

buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd conform artikel 6:96 lid 2, 5 en 6 BW en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

16.6 OPEISBAARHEID: Alle vorderingen zijn onmiddellijk opeisbaar indien de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of wordt toegelaten tot de schuldsanering, en bij een zakelijke opdrachtgever tevens bij beslag, ontbinding, liquidatie of staking van de bedrijfsvoering.

16.7 ZEKERHEID: Vero Vloeren is bevoegd van een zakelijke opdrachtgever voldoende zekerheid voor betaling te verlangen. Wordt daaraan niet binnen de gestelde termijn voldaan, dan is Vero Vloeren bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

16.8 STILLEGGEN BIJ NIET-BETALING: Blijft de opdrachtgever in gebreke met betaling van een termijn, dan is Vero Vloeren bevoegd het werk stil te leggen, mits zij de opdrachtgever schriftelijk tot betaling binnen 7 dagen heeft gesommeerd (artikel 6:52 en 6:262 BW).

16.9 FACTUURBEZWAREN: Onjuistheden in facturen meldt de zakelijke opdrachtgever binnen 10 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd; de consument binnen bekwame tijd.

16.10 TOEREKENING BETALINGEN: Betaalde bedragen worden eerst in mindering gebracht op verschuldigde kosten, vervolgens op rente en daarna op de oudste openstaande hoofdsom.

16.11 EINDAFREKENING: Na oplevering dient Vero Vloeren de eindafrekening in, uitgesplitst naar de oorspronkelijke opdracht en het meer- en minderwerk.

16.12 PARKETVLOEREN: Voor parketvloeren (artikel 24.4) geldt voor consumenten het volgende betalingsschema: 35% binnen 7 dagen na opdracht; 55% na levering van de parketvloer op locatie en vóór de eerste montagedag; en 10% bij oplevering. De consument mag de tweede termijn voldoen zodra de vloer is geleverd, maar uiterlijk vóór aanvang van de eerste werkdag. Zolang deze termijn niet is voldaan, wordt niet met de montage begonnen. De vooruitbetaling vóór levering bedraagt daarmee niet meer dan de helft van de prijs (artikel 7:26 lid 2 BW).

17 Eigendomsvoorbehoud

17.1 EIGENDOM: Vero Vloeren behoudt zich het eigendom voor van alle geleverde en nog niet verwerkte materialen totdat de opdrachtgever volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan (artikel 3:92 BW). Materialen die zijn verwerkt en daardoor door natrekking eigendom van de eigenaar van de woning zijn geworden (artikel 5:20 BW), vallen niet onder het eigendomsvoorbehoud.

17.2 GEEN BEZWARING: Zolang het eigendomsvoorbehoud geldt, mag de opdrachtgever de materialen niet verpanden, in eigendom overdragen of anderszins bezwaren.

17.3 TERUGNAME: De opdrachtgever verleent Vero Vloeren op eerste verzoek toegang tot de locatie om onbetaalde, nog niet verwerkte materialen terug te nemen.

17.4 STALEN EN DISPLAYS: Door of namens Vero Vloeren verstrekte stalen, displays en verkoopmateriaal blijven eigendom van Vero Vloeren.

18 Garantie — algemeen

18.1 GARANTIE: Vero Vloeren garandeert dat gebreken in het werk die aan haar zijn toe te rekenen gedurende de in artikel 19 genoemde termijnen kosteloos worden verholpen, tenzij zij aantoont dat het gebrek geen verband houdt met het werk.

18.2 WETTELIJKE RECHTEN: Garantie komt bovenop de wettelijke rechten en beperkt deze niet. De consument behoudt te allen tijde zijn wettelijke rechten bij non-conformiteit (artikel 7:17, 7:21 en 7:22 BW voor geleverde zaken en artikel 7:758 tot en met 7:761 BW voor het werk) en kan Vero Vloeren ook na afloop van een garantietermijn op grond van de wet aanspreken.

18.3 FABRIEKSGARANTIES EN DOORVERWIJZING: Fabrieksgaranties worden verstrekt door de fabrikant onder diens garantievoorwaarden. Vero Vloeren stemt haar voorwaarden af op die van haar leveranciers, zodat een gegronde aanspraak bij de leverancier kan worden neergelegd. Stelt een fabrikant strengere of aanvullende voorwaarden — zoals registratie, een termijn voor melding, onderhoudseisen of een verbod op herstel door derden vóór beoordeling —, dan gelden die voorwaarden ook voor de fabrieksgarantie tegenover de opdrachtgever. Vero Vloeren verstrekt deze voorwaarden met de offerte of in het opleverdossier (artikel 15.8). De op de offerte vermelde collectie of het systeem bepaalt welke fabrieksgarantie geldt. Zet Vero Vloeren in overleg een gelijkwaardig product van een andere fabrikant in, dan geldt de garantie van die fabrikant zoals op de offerte vermeld.

18.4 OPSCHORTING: Vero Vloeren mag herstel onder garantie opschorten zolang de opdrachtgever een opeisbare betalingsverplichting uit de overeenkomst niet nakomt (artikel 6:52 BW). Een consument die betaling rechtmatig opschort wegens een gebrek, verliest daardoor zijn garantie niet.

18.5 INVULLING GARANTIE: Garantie omvat herstel of, naar keuze van Vero Vloeren, vervanging van het gebrekkige onderdeel. Bij een zakelijke opdrachtgever kan Vero Vloeren in plaats daarvan crediteren tot het aan dat onderdeel toe te rekenen factuurbedrag. Bij herstel of vervanging gaat geen nieuwe garantietermijn lopen.

18.6 KLEINE ONVOLKOMENHEDEN: Kleine onvolkomenheden die geen afbreuk doen aan de bruikbaarheid, de kwaliteit, de duurzaamheid, het uiterlijk en het aanzien van het werk vallen buiten de garantie.

18.7 ONGEGRONDE MELDING: Blijkt een garantiemelding ongegrond, dan komen de onderzoeks- en voorrijkosten voor rekening van de opdrachtgever, mits hij daarop

vooraf is gewezen.

18.8 ACTIEPARTIJEN: Op opruimpartijen, restpartijen, showroommodellen en actiepartijen geldt geen fabrieksgarantie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen; de wettelijke rechten blijven onverlet.

18.9 PERSOONLIJKE GARANTIE: De garantie van Vero Vloeren is persoonlijk en geldt voor de opdrachtgever. Voor de overdraagbaarheid van fabrieksgaranties gelden de voorwaarden van de fabrikant.

18.10 UITSLUITINGEN: De garantie geldt niet voor zover het gebrek het gevolg is van:

a het niet naleven van de verstrekte veiligheidsvoorschriften, gebruiksaanwijzingen of leg-, verwerkings-, opstook- of onderhoudsinstructies;

b normale slijtage, veroudering, krassen, wrijvingssporen of glansverlies van het vloeroppervlak;

c klimaatcondities buiten artikel 7.4 tijdens de installatie, of in gebruik een vloeroppervlaktetemperatuur boven 27 °C of langdurig een relatieve luchtvochtigheid buiten 30–65%;

d het ontbreken van meubelwielen die geschikt zijn voor harde vloeren (zacht type W volgens EN 12529), het gebruik van vilt onder meubels, of het ontbreken van zonwering, weekmakervrije schoonloopmatten en meubelbescherming;

e ongelukken, misbruik, snijden, vallen of schuren van objecten, zand, grind of ander schurend materiaal;

f te hoge belasting, puntlasten of oneigenlijk gebruik;

g verkleuring door uv-licht of door weekmakermigratie uit rubberen matten of meubelvoeten;

h chemicaliën, agressieve reinigingsmiddelen, stoomreinigers, staand water, urine of vocht van buitenaf, waaronder lekkages en waterschade na oplevering;

i aanpassingen of herstel door de opdrachtgever of derden;

j het in gebruik houden van het product ondanks een eerder geconstateerd gebrek, voor zover de schade daardoor is vergroot;

k een te vochtige dekvloer waarop op verzoek van de opdrachtgever is gelegd, werking van de bouwkundige constructie, of een door een derde aangebrachte dekvloer.

18.11 ONDERHOUDSVOORSCHRIFTEN: Heeft Vero Vloeren uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst schriftelijke onderhoudsvoorschriften verstrekt, dan vervalt de garantie voor gebreken die zijn veroorzaakt door het niet naleven daarvan. De bewijslast rust op Vero Vloeren.

18.12 MATERIAALCONTROLE VÓÓR VERWERKING: Fabrikanten verlenen na verwerking uitsluitend garantie op verborgen gebreken. Vero Vloeren controleert daarom alle vloerdelen, plinten en materialen vóór het leggen bij daglicht op zichtbare gebreken, beschadigingen en kleurafwijkingen, en verwerkt per ruimte zo veel mogelijk materiaal uit dezelfde productiebatch. Zichtbare productgebreken worden vóór verwerking bij de leverancier gemeld en niet verwerkt.

18.13 HERSTEL DOOR DERDEN: Laat de opdrachtgever een gebrek herstellen of onderzoeken door derden vóórdat Vero Vloeren en, waar nodig, de fabrikant in de gelegenheid zijn gesteld het te beoordelen, dan vervalt de fabrieksgarantie op dat onderdeel en komen de kosten van die derden niet voor vergoeding in aanmerking. Dit geldt niet bij noodherstel ter voorkoming van verdere schade, zoals het afsluiten van een lekkende leiding.

19 Garantie per product en onderdeel

19.1 OVERZICHT: Het onderstaande overzicht vermeldt per onderdeel de garantie, gerekend vanaf de datum van oplevering, tenzij de fabrikant een andere ingangsdatum hanteert. De offerte vermeldt welke onderdelen en producten in het werk zijn opgenomen.

ONDERDEEL	GARANTIE	GRONDSLAG
Leg- en installatiewerk (pvc, laminaat, gietvloer)	24 maanden	Vero Vloeren, art. 19.2
Pvc Floorlife (Cotap)	Per collectie, tot levenslang	Fabrieksgarantie
Pvc Therdex	15 jaar (Basic en projectmatig 10 jaar)	Fabrieksgarantie
Pvc Belakos	Tot 15 jaar (dryback), tot 25 jaar (Rigid Click)	Fabrieksgarantie
Laminaat Floorlife: leggen	24 maanden	Installatiegarantie
Laminaat Floorlife: product	Per collectie	Fabrieksgarantie
Plinten Plintenfabriek	Wettelijk; montage 24 maanden	Art. 19.8
Primer, egaline, lijm, gietvloer Quartzline	24 maanden	Installatiegarantie
Therminon verdelers, buizen en koppelingen	25 jaar	Productgarantie, art. 19.10
Vloerverwarming: aanleg en storingen	5 jaar met pompschakelaar, anders 2 jaar	Naservice, art. 19.11
Dekvloer	60 dagen + wettelijk	Art. 19.14
Sloop- en verwijderwerk	3 maanden	Art. 19.15
Deurmatten Cotap: product	Volgens Cotap	Fabrieksgarantie, art. 19.18
Deurmatten: inmeten en plaatsen	24 maanden	Installatiegarantie
Parketvloer	Zoals op offerte	Art. 19.17

Installatiegarantie — 24 maanden

19.2 INSTALLATIEGARANTIE: Op de technische verwerking van alle door Vero Vloeren gelegde vloertypen — click-pvc, plak-pvc, laminaat, gietvloeren, primeren, egaliseren, plint- en kitwerk en het plaatsen van deurmatten — geeft Vero Vloeren een installatiegarantie van 24 maanden na oplevering. Gemelde gebreken worden binnen 10 werkdagen na beoordeling hersteld, of op een in overleg gepland moment.

19.3 WAT VALT ONDER DE INSTALLATIEGARANTIE: Onder de installatiegarantie vallen in elk geval: loslaten van de vloer, holle plekken of blazen; naden, kieren of opbolling door een onjuiste randafstand, dilatatie of legtechniek; doortekenen van vloerverwarming of ondergrond door onvoldoende egalinedikte; gebreken door het niet aanhouden van droogtijden; en loslatende plinten, profielen en kitwerk door de verwerking.

19.4 WAT VALT ERBUITEN: Buiten de installatiegarantie vallen: aantoonbare productfouten, die onder de fabrieksgarantie vallen; bouwkundige gebreken die vóór aanvang zijn gemeld en waarvoor de opdrachtgever opdracht gaf om toch te starten; mechanische schade, verkeerd gebruik of onderhoud; en waterschade of vocht van buitenaf na oplevering. Dit laat de wettelijke rechten van de consument tegenover Vero Vloeren onverlet (artikel 18.2).

Pvc-vloeren

19.5 FLOORLIFE (COTAP): Op pvc-vloeren en laminaat van Floorlife geldt de fabrieksgarantie van Floorlife/Cotap. De duur verschilt per collectie en toplaag en loopt op tot levenslang; de voor de gekozen collectie geldende termijn staat op de offerte. De garantie dekt materiaal- en fabricagefouten bij normaal huishoudelijk gebruik, en niet de slijtage van de toplaag, glansverlies of kleurverandering. Na verwerking dekt de fabrikant uitsluitend verborgen gebreken (artikel 18.12). Voorwaarden van de fabrikant zijn onder meer: verwerking volgens de leginstructie, een basisvloertemperatuur van ten hoogste 27 °C en een dilatatievoeg per ruimte bij zwevend gelegde vloeren.

19.6 THERDEX: Op pvc-vloeren van Therdex geldt een fabrieksgarantie van 15 jaar bij huishoudelijk gebruik; voor de Therdex Basic-serie en bij projectmatig gebruik geldt 10 jaar. Voorwaarden van de fabrikant zijn onder meer: verwerking volgens de leginstructie van Therdex, een verwerkingstemperatuur van ten minste 15 °C, een vloeroppervlaktetemperatuur van ten hoogste 27 °C, het opstook- en afkoelprotocol van Therdex bij vloerverwarming, en het gebruik van weekmakervrije matten.

19.7 BELAKOS: Op pvc-vloeren van Belakos geldt de fabrieksgarantie die Belakos per collectie verstrekt: tot 15 jaar op dryback en tot 25 jaar op Rigid Click, zoals op de offerte vermeld. Bij projectmatig gebruik gelden kortere termijnen. Voorwaarden van de fabrikant zijn onder meer: vlakheid binnen 2 mm over 200 cm, vloerverwarming 48–72 uur vóór en na het leggen uit, pas inschakelen 72 uur (dryback) of 48 uur (Rigid Click) na het leggen en daarna met ten hoogste 5 °C per dag verhogen, een oppervlaktetemperatuur van ten hoogste 27 °C, en geen vilt onder meubels. Geringe afwijkingen in kleur en finish die technisch niet te voorkomen zijn, vormen geen gebrek.

Plinten, materialen en gietvloeren

19.8 PLINTEN: Plinten worden geleverd door de Plintenfabriek en vóór montage door Vero Vloeren gecontroleerd op beschadigingen en kleurafwijkingen. Voor het product gelden de wettelijke rechten. De montage valt onder de installatiegarantie van 24 maanden, behalve voor loslaten door vochtige of onvoldoende uitgeharde wanden.

19.9 PRIMERS, EGALINES, LIJMEN EN GIETVLOEREN: Voor door Vero Vloeren verwerkte primers, egalines, uitvlakmortels, lijmen en gietvloersystemen van Quartzline geldt de installatiegarantie van 24 maanden op het eindresultaat. Uitgesloten zijn scheuren uit de ondergrond (artikel 11.3) en verkleuring van PU-gietvloeren door uv-licht (artikel 11.5).

Vloerverwarming

19.10 PRODUCTGARANTIE THERMINON — 25 JAAR: Vero Vloeren geeft 25 jaar productgarantie op de door haar geleverde Therminon-verdelers, Therminon Flex-Pert vloerverwarmingsbuizen en de bijbehorende buiskoppelingen, gerekend vanaf de datum van inbedrijfstelling. Binnen deze termijn worden onderdelen met een aantoonbare productiefout kosteloos vervangen. Voorwaarden zijn dat: (a) het systeem volledig uit Therminon-componenten bestaat, met KOMO-gecertificeerde koppelingen, gemonteerd volgens de installatie-instructies van Therminon; (b) vóór het aanbrengen van de ondervloer een druktest is uitgevoerd en vastgelegd volgens het Therminon-registratieformulier (afgeleid van NEN-EN 1264-4); (c) Vero Vloeren het registratieformulier binnen 14 dagen na inbedrijfstelling heeft ingediend; (d) de werkdruk ten hoogste 6 bar bedraagt en het systeem diffusiedicht is; en (e) het systeemwater voldoet aan ISSO-publicatie 13 en VDI-richtlijn 2035 (artikel 10.14). Pompen, ventielen, thermostaatknoppen, mano- en thermometers en ruimteregelingen vallen onder de fabrieksgarantie van het betreffende onderdeel. Uitgesloten zijn vorstschade, slijtagegevoelige onderdelen, en schade door het niet volgen van de installatie-instructies of door ondeskundig ingrijpen.

19.11 NASERVICE EN STORINGEN: Op de door Vero Vloeren aangelegde of ingefreesde vloerverwarming geldt een naservice- en storingsgarantie van 5 jaar na oplevering, mits de installatie is uitgevoerd met een pompschakelaar die via Vero Vloeren is geplaatst; zonder pompschakelaar geldt een termijn van 2 jaar. Lekkages, storingen aan leidingwerk en verdeler en gebreken in de aanleg worden in die periode kosteloos verholpen. Buiten deze garantie vallen: de warmtebron en het aansluitende cv-leidingwerk; regulier onderhoud, zoals ontluchten en bijvullen van de

installatiedruk; schade door boren, frezen of andere handelingen van derden; bevriezing; en schade door een onjuiste waterkwaliteit of een ongeschikte warmtebron.

19.12 VERVAL: De garanties van artikel 19.10 en 19.11 vervallen voor zover het gebrek het gevolg is van overschrijding van de temperaturen van artikel 10.9, het niet uitvoeren of niet vastleggen van het opstookprotocol, het niet naleven van artikel 10.14, of ondeskundig ingrijpen in het systeem. Bij een lekkage of storing moet Vero Vloeren — en via haar de fabrikant — in de gelegenheid worden gesteld de oorzaak te onderzoeken vóórdat herstel plaatsvindt (artikel 18.13).

19.13 TEGELVLOEREN: Bij tegel- en natuursteenvloeren op vloerverwarming geldt het opstartadvies van Vero Vloeren: ingebruikname niet eerder dan 6 weken na het afwerken van de vloer, daarna verhogen met 5 °C per week vanaf 20 °C watertemperatuur. Bij pvc, laminaat en gietvloeren gaat het opstookprotocol van de vloerfabrikant voor (artikel 10.8).

Dekvloeren en sloopwerk

19.14 DEKVLOEREN: Op een door Vero Vloeren opgedragen dekvloer geldt een onderhoudstermijn van 60 dagen na oplevering van de dekvloer. Gebreken die in die periode aan het licht komen, worden kosteloos hersteld. Daarna blijft Vero Vloeren aansprakelijk volgens de wet (artikel 15.6). Krimp- en haarscheuren vallen buiten de garantie (artikel 8.7).

19.15 SLOOPWERK: Op sloop- en verwijderwerk geldt een garantie van 3 maanden op de deugdelijke uitvoering. Het resultaat van sloopwerk is een vrijgemaakte ondergrond; de staat van die ondergrond valt niet onder deze garantie.

Laminaat en parket

19.16 LAMINAAT: Op het leggen van laminaat geeft Vero Vloeren een installatiegarantie van 24 maanden na oplevering, op dezelfde wijze als bij pvc-vloeren (artikel 19.2 tot en met 19.4). Daaronder valt in elk geval naadvorming, opbolling of kieren door een onjuiste uitzetruimte, dilatatie of legtechniek. Op het product geldt daarnaast de fabrieksgarantie van Floorlife per collectie, zoals op de offerte vermeld.

19.17 PARKET: Parketvloeren worden onder verantwoordelijkheid van Vero Vloeren geleverd en gelegd door een gespecialiseerde parketlegger (artikel 24.4). Hierop gelden de fabrieksgarantie en een installatiegarantie met de termijnen zoals op de offerte vermeld. De installatiegarantie van 24 maanden van artikel 19.2 geldt niet voor parket, tenzij de offerte anders vermeldt.

Deurmatten

19.18 DEURMATTEN: Vero Vloeren levert geen tapijt, uitsluitend deurmatten (entreematten), die worden betrokken via Cotap B.V. Op de deurmat geldt de fabrieksgarantie van Cotap op materiaal- en fabricagefouten, volgens de garantievoorwaarden van Cotap en zoals op de offerte vermeld. Daarnaast gelden de wettelijke rechten. Het inmeten, op maat snijden en plaatsen in de mattenbox, inclusief de afwerking met het inegaliseerprofiel, valt onder de installatiegarantie van 24 maanden.

19.19 UITSLUITINGEN DEURMATTEN: Een deurmat is een gebruiksartikel dat bedoeld is om vuil en vocht op te vangen. Buiten de garantie vallen daarom: normale slijtage en platlopen van de pool, pluizen, kleurverlies door zonlicht, vuil of reinigingsmiddelen, krimp of vervorming door wassen of nat reinigen tegen de onderhoudsvoorschriften in, en schade door het verplaatsen van de mat buiten de mattenbox. Vero Vloeren levert voor pvc-vloeren uitsluitend deurmatten met een weekmakervrije rug; verkleuring van de vloer door een niet door Vero Vloeren geleverde mat valt buiten iedere garantie.

20 Toleranties, maatvastheid en krimp

20.1 ALGEMEEN: Een afwerkvloer van pvc of laminaat is een industrieel product met inherente maat-, kleur- en structuurtoleranties. Afwijkingen binnen de in dit artikel genoemde grenzen leveren geen tekortkoming op.

20.2 MAATVASTHEID: Maatvastheid en krimp van pvc worden beoordeeld volgens NEN-EN-ISO 23999. De maximale maatverandering bedraagt 0,25%, tenzij de productnorm (NEN-EN-ISO 10582 of 10581) of het productblad een strengere waarde voorschrijft. Krimp boven deze waarde door een productfout valt onder de fabrieksgarantie.

20.3 PLAK-PVC (DRYBACK): De vloer wordt volvlakkig verlijmd op een geëgaliseerde, droge en stofvrije ondergrond, met de door de fabrikant voorgeschreven lijm, en gewalst met een wals van ten minste 30 kg. Langs muren wordt 0–2 mm speling aangehouden, zonder spanning. Een naad tot circa 0,2 mm is regulier (artikel 20.9). Naadvorming door een te vochtige dekvloer of door klimaatcondities buiten artikel 7.4 valt buiten de garantie.

20.4 CLICK-PVC EN LAMINAAT (ZWEVEND GELEGD): Een zwevend gelegde vloer werkt met temperatuur en luchtvochtigheid. Daarom geldt:

a langs wanden, vaste bouwdelen, dorpels en leidingdoorvoeren wordt bij click-pvc een uitzetruimte van 5–8 mm aangehouden en bij laminaat de uitzetruimte volgens de leginstructie van de fabrikant, in de regel 8–10 mm;

b laminaat wordt op een minerale dekvloer altijd gelegd op een onderlaag met dampremmende folie en is alleen in natte ruimten toepasbaar als de fabrikant het product daarvoor geschikt verklaart;

c bij velden groter dan de maximale veldmaat van de fabrikant, bij doorgangen en bij L- en U-vormige ruimten worden dilatatieprofielen geplaatst;

d de vloer wordt gelegd op de voorgeschreven onderlaag, met planken gemengd uit meerdere pakken;

e de vloer wordt niet vastgezet door keukens, kasten of zware meubels. Het risico van naderhand geplaatste vaste inbouw ligt bij de opdrachtgever.

20.5 AFWIJKING OP VERZOEK: Wordt de uitzetruimte, veldmaat of acclimatisatie van artikel 20.4 op verzoek van de opdrachtgever niet aangehouden, bijvoorbeeld om esthetische redenen, dan vervalt de garantie op naadvorming, opstaande naden, bolwerking en kieren. Dit wordt op de opleverlijst vastgelegd.

20.6 KLEURVERSCHILLEN: Kleur-, glans- en structuurverschillen tussen productiebatches en tussen staal en geleverde partij zijn eigen aan het product. Bij nalevering en reparatie kan kleurgelijkheid niet worden gegarandeerd.

20.7 THERMISCHE WERKING: Bij vloerverwarming is een beperkte maatverandering door thermische werking eigen aan het product, mits het systeem wordt gebruikt volgens artikel 10.8 en 10.9.

20.8 HOUT: Parket is een natuurproduct. Verschillen in kleur, nerf en structuur, kleurverandering onder invloed van licht en krimpnaden in het stookseizoen bij een lage luchtvochtigheid zijn eigen aan het product en vormen geen gebrek.

20.9 MAXIMALE NAADVORMING: Voor naden in pvc-vloeren hanteert Vero Vloeren de volgende maximale waarden, in lijn met de productnormen voor elastische en modulaire vloerbedekking (waaronder NEN-EN-ISO 23999 en NEN-EN-ISO 10582) en de gangbare branchemaatstaf. Naden binnen deze waarden zijn geen gebrek; ze worden beoordeeld vanaf normale stahoogte en bij normaal daglicht (artikel 21.1):

a plak-pvc (dryback): een naad tot circa 0,2 mm is regulier;

b click-pvc: een opening tussen panelen tot circa 0,2 mm en een hoogteverschil tussen panelen tot circa 0,2 mm zijn regulier;

c voor beide geldt daarnaast dat de maatverandering van het product niet meer mag bedragen dan 0,25% (artikel 20.2).

20.10 OORZAAK BEPAALT DE GARANTIE: Gaat de naadvorming over deze waarden heen, dan hangt het van de oorzaak af welke garantie geldt:

a komt de naadvorming door het product, zoals een fabricagefout, krimp boven 0,25% of een gebrek in de onderlaag van de click-pvc, dan valt dit onder de productgarantie van de fabrikant (artikel 19.5 tot en met 19.7);

b komt de naadvorming door de legwijze, zoals een onjuiste uitzetruimte, dilatatie, lijmkeuze, walsen of acclimatisatie, dan valt dit onder de installatiegarantie van 24 maanden van Vero Vloeren (artikel 19.2 en 19.3);

c komt de naadvorming door de ondergrond, het klimaat of het gebruik, zoals een te vochtige dekvloer, werking van de constructie of klimaatcondities buiten artikel 7.4, dan valt dit buiten de garantie (artikel 18.10).

20.11 HERSTEL MET PVC-VULLER: Vero Vloeren kan naden herstellen door ze te vullen met een bijpassende pvc-vuller of voegpasta, als dat een redelijk opleverresultaat geeft: de naad is dan bij beoordeling vanaf normale stahoogte en bij normaal daglicht niet of nauwelijks zichtbaar. Dat geldt ook voor naden binnen de waarden van artikel 20.9, als de opdrachtgever daarom vraagt. Geeft vullen geen redelijk resultaat, dan worden de betreffende delen hersteld of vervangen. Kleurgelijkheid bij vervanging kan niet worden gegarandeerd (artikel 20.6).

20.12 UITZETRUIMTE LANGS DE RAND: Elke vloer heeft langs wanden, kozijnen, dorpels, leidingen en andere vaste delen de ruimte nodig om te werken. Vero Vloeren houdt per vloertype de volgende randafstand aan:

VLOERTYPE	RAND / UITZETRUIMTE	AANVULLEND
Click-pvc (zwevend)	5–8 mm rondom, of meer volgens fabrikant	Dilatatieprofielen bij grote velden en doorgangen
Laminaat (zwevend)	Volgens fabrikant, in de regel 8–10 mm	Dilatatieprofielen bij grote velden en doorgangen
Plak-pvc (dryback)	0–2 mm speling, zonder spanning	Constructieve dilataties overnemen
Gietvloer	Flexibele randaansluiting langs wanden	Dilatatie- en constructievoegen overnemen

20.13 CONTROLE: De legger controleert vóór het plaatsen van plinten en profielen of de randafstand rondom aanwezig is. Bij oplevering wordt dit op de opleverlijst gecontroleerd en vastgelegd (artikel 15.2). Plinten, profielen en kitwerk worden zo aangebracht dat zij een zwevende vloer niet vastzetten. Bij een gietvloer wordt de plint aan de vloerzijde niet afgekit (artikel 11.7).

20.14 VASTZETTEN NA OPLEVERING: Wordt na oplevering door de opdrachtgever of derden iets geplaatst dat de randafstand opheft of de vloer vastzet, zoals een keuken, kast, trap, deurstopper of vastgeschroefde plint, dan valt naadvorming, opbolling of kiervorming die daardoor ontstaat buiten de garantie.

21 Afwerking, plinten en traprenovatie

21.1 BEOORDELING: De afwerking wordt beoordeeld vanaf normale stahoogte en bij normaal daglicht. Kleine onvolkomenheden die vanaf normale stahoogte niet of nauwelijks zichtbaar zijn, gelden als acceptabele afwerking. Vero Vloeren hanteert hierbij de in de vloerenbranche gangbare beoordelingsmaatstaf.

21.2 AANSLUITINGEN: Openingen tot 3 mm tussen plint en wand of vloer, ontstaan door de bestaande ondergrond of de bouwkundige situatie, gelden als normale afwerkingstolerantie. Voor naden in de pvc zelf geldt artikel 20.9.

21.3 BUITEN DE GARANTIE: Buiten de garantie vallen:

a openingen onder plinten door oneffenheden in vloer of wand;

b een volledig naadloze afwerking bij plak-pvc; Vero Vloeren biedt hiervoor het vullen van naden met bijpassende voegpasta aan;

c kiertjes boven hoge plinten door scheve wanden, die desgewenst tegen meerprijs kunnen worden afgekit;

d de onderzijde van traptreden bij traprenovatie, die niet met hetzelfde materiaal wordt gerenoveerd; Vero Vloeren adviseert deze vooraf te verven;

e de invloed van oneffenheden in de basisvloer op een zwevend gelegde vloer, voor zover egaliseren niet is opgedragen;

f beschadigingen aan wanden die bij het verwijderen van oude plinten of bij de werkzaamheden onvermijdelijk ontstaan; het bijwerken van stuc- en schilderwerk daarna is voor rekening van de opdrachtgever.

21.4 EGALISEREN: Egaliseren is niet bedoeld om een basisvloer bouwkundig te herstellen, maar om deze geschikt te maken voor de vloerafwerking. Herstel van een gebrekkige basisvloer is afzonderlijk werk (artikel 13).

22 Gebruik en onderhoud

22.1 ONDERHOUD: De opdrachtgever onderhoudt de vloer volgens het bij oplevering verstrekte onderhoudsadvies van Vero Vloeren of de fabrikant en gebruikt uitsluitend de daarin voorgeschreven middelen.

22.2 BESCHERMING: De opdrachtgever zorgt voor weekmakervrije schoonloopmatten bij buitendeuren, geschikte meubelbescherming (geen vilt), geschikte stoelwielen en zonwering tegen direct zonlicht.

22.3 BELASTING: De vloer wordt niet belast met puntlasten, hitte, staand water, agressieve reinigingsmiddelen of stoomreinigers. Een plak-pvc-vloer wordt de eerste 72 uur na het leggen niet zwaar belopen, niet gereinigd en niet met zware meubels belast; bij click-pvc en laminaat geldt 48 uur. Voor gietvloeren gelden de wachttijden van artikel 11.6.

22.4 EINDGEBRUIKER: Een zakelijke opdrachtgever draagt ervoor zorg dat de eindgebruiker beschikt over de relevante gebruiks- en onderhoudsinstructies.

23 Aansprakelijkheid

23.1 BEPERKING: De aansprakelijkheid van Vero Vloeren wegens een toerekenbare tekortkoming is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert. Keert de verzekering niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot herstel van het gebrekkige werk of vergoeding van directe schade tot maximaal de prijs van de betreffende overeenkomst.

23.2 STOF: Vero Vloeren beperkt stofvorming door afzuiging en de gebruikelijke voorzorgsmaatregelen. Licht stof op kozijnen, deuren en wanden is bij freeswerk, schuurwerk en sloopwerk onvermijdelijk en geldt niet als schade. Schade door aantoonbaar onzorgvuldig werk wordt wel vergoed.

23.3 INDIRECTE SCHADE: Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gederfde winst, bedrijfsstagnatie en vervangende huisvesting, is uitgesloten.

23.4 UITZONDERINGEN: De beperkingen van dit artikel gelden niet bij opzet of grove schuld van Vero Vloeren of haar leidinggevenden. Zij gelden evenmin voor zover zij jegens een consument onredelijk bezwarend zijn in de zin van artikel 6:233 sub a en 6:237 sub f BW. Aansprakelijkheid voor dood of lichamelijk letsel wordt nooit uitgesloten.

23.5 ONGEVALLEN: Vero Vloeren is niet aansprakelijk voor ongevallen of letsel veroorzaakt door de opdrachtgever of derden, waaronder het zelf naar binnen dragen of leggen van materialen.

23.6 INGEBREKESTELLING: Aansprakelijkheid van Vero Vloeren jegens een zakelijke opdrachtgever ontstaat slechts nadat deze haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een redelijke hersteltermijn (artikel 6:82 BW). De consument meldt schade binnen bekwame tijd.

23.7 HULPPERSONEN: Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van de personen en onderaannemers die Vero Vloeren bij de uitvoering inschakelt.

24 Onderaannemers en leveranciers

24.1 UITVOERING ONDER EIGEN NAAM: Vero Vloeren voert al het werk uit onder eigen naam en verantwoordelijkheid, met eigen medewerkers en zelfstandige vakmensen, zoals leggers, frezers en installateurs. Vero Vloeren is bevoegd het werk geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren.

24.2 AANSPREEKPUNT: Jegens de opdrachtgever blijft Vero Vloeren het aanspreekpunt en verantwoordelijk voor het gehele door haar aangenomen werk, ook voor onderdelen die door een derde worden uitgevoerd. De voorwaarden van leveranciers beperken de rechten van de opdrachtgever tegenover Vero Vloeren niet.

24.3 WERK VAN DERDEN: Werkzaamheden die de opdrachtgever zelf of via een door hem ingeschakelde derde laat verrichten, waaronder dekvloeren, elektra, sanitair, keukenmontage en stucwerk, vallen buiten het werk, de garantie en de aansprakelijkheid van Vero Vloeren.

24.4 PARKETVLOEREN: Parketvloeren worden door Vero Vloeren aangeboden en door een gespecialiseerde parketlegger geleverd en gelegd. De offerte vermeldt het product, de afwerking en de garantie. Voor de betaling geldt artikel 16.12. Artikel 24.2 is van toepassing: Vero Vloeren blijft aanspreekpunt. Voor de eisen aan de ondergrond, het klimaat en het onderhoud gelden de voorschriften van de fabrikant en de offerte.

25 Klachten, verval en verjaring

25.1 INSPECTIE: De opdrachtgever inspecteert het werk bij oplevering. Zichtbare gebreken worden op de opleverlijst vastgelegd.

25.2 MELDTERMIJN ZAKELIJK: Een zakelijke opdrachtgever meldt zichtbare gebreken die niet op de opleverlijst staan binnen 5 werkdagen na oplevering, en overige gebreken binnen 5 werkdagen na ontdekking. Dat gebeurt schriftelijk, gemotiveerd en met foto's.

25.3 MELDTERMIJN CONSUMENT: De consument meldt gebreken binnen bekwame tijd nadat hij deze heeft ontdekt (artikel 6:89 BW en, voor geleverde zaken, artikel 7:23 BW). Een melding binnen twee maanden na ontdekking is in ieder geval tijdig.

25.4 VERDERE VERWERKING: Gaat een zakelijke opdrachtgever na constatering van een gebrek zonder akkoord van Vero Vloeren over tot verdere verwerking of ingebruikname, dan vervalt zijn beroep op dat gebrek. Een consument behoudt zijn rechten. De gevolgen van schade die hij daardoor zelf heeft vergroot, komen voor zijn rekening.

25.5 AFHANDELING: Vero Vloeren bevestigt een schriftelijke klacht binnen 5 werkdagen. Binnen 14 werkdagen na ontvangst bericht zij over de beoordeling en de vervolgstappen.

25.6 BETALING: Een klacht schort de betalingsverplichting van een zakelijke opdrachtgever niet op. Een consument mag betaling opschorten voor zover dat in redelijke verhouding staat tot het gebrek.

25.7 VERVAL EN VERJARING: Iedere rechtsvordering van een zakelijke opdrachtgever vervalt door verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering. Jegens de consument gelden de wettelijke verjaringstermijnen, waaronder artikel 7:761 BW voor het werk en artikel 7:23 lid 2 BW voor geleverde zaken.

26 Garantieprocedure en herstel

26.1 EÉN AANSPREEKPUNT: Alle klachten, gebreken, garantiemeldingen en storingen — ook als deze een product van een fabrikant betreffen — meldt de opdrachtgever in eerste aanleg uitsluitend schriftelijk bij de contracterende entiteit. De melding bevat het ordernummer, de opleverdatum, een omschrijving van het gebrek en foto's of video van zowel het detail als de gehele ruimte. Vero Vloeren beoordeelt de melding, coördineert het onderzoek en het herstel, en legt een aanspraak op fabrieksgarantie namens de opdrachtgever neer bij de betreffende leverancier. De opdrachtgever hoeft zich niet zelf tot de leverancier te wenden.

26.2 SNEL MELDEN: Omdat leveranciers korte meldtermijnen hanteren, meldt de opdrachtgever een gebrek zo spoedig mogelijk na ontdekking. Een vertraagde melding laat de wettelijke rechten van de consument tegenover Vero Vloeren onverlet, maar kan ertoe leiden dat een fabrieksgarantie niet meer kan worden ingeroepen voor zover de vertraging daaraan heeft bijgedragen.

26.3 BEOORDELING: Vero Vloeren beoordeelt de melding aan de hand van de opleverlijst, de meetwaarden, de opleverfilm en -foto's en de aangeleverde informatie. Zo nodig volgt een inspectie op locatie. De opdrachtgever verleent daarvoor toegang en, waar nodig, gelegenheid voor destructief onderzoek op de minst bezwarende wijze.

26.4 HERSTEL: Bij een gegronde melding herstelt of vervangt Vero Vloeren het gebrek binnen een redelijke termijn, op werkdagen en binnen normale werktijden. De opdrachtgever zorgt voor een vrije en toegankelijke ruimte.

26.5 DESKUNDIGE: Wordt geen aan Vero Vloeren toerekenbaar gebrek vastgesteld, dan geldt artikel 18.7. Verschillen partijen van mening over de oorzaak, dan kunnen zij in onderling overleg een onafhankelijke deskundige inschakelen. De kosten daarvan draagt de partij die in het ongelijk wordt gesteld, tenzij partijen vooraf anders afspreken. Dit beperkt niet het recht van de consument om zich tot de rechter te wenden.

26.6 FABRIEKSGARANTIE: Aanspraken op fabrieksgarantie worden door Vero Vloeren namens de opdrachtgever bij de fabrikant ingediend. De beoordeling van de fabrikant is daarbij bepalend; Vero Vloeren zorgt voor een zorgvuldige behandeling. Dit laat de wettelijke rechten van de consument tegenover Vero Vloeren onverlet.

27 Persoonsgegevens

27.1 DOELEN: Vero Vloeren verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor het uitbrengen van aanbiedingen, het uitvoeren van de overeenkomst, facturatie, garantieafhandeling en het nakomen van wettelijke verplichtingen (artikel 6 lid 1 sub b, c en f AVG). Opleverfoto's en -film worden uitsluitend voor deze doelen gebruikt, tenzij de opdrachtgever toestemming geeft voor ander gebruik.

27.2 BEWAARTERMIJN: Gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk; facturatiegegevens worden zeven jaar bewaard (artikel 52 Algemene wet inzake rijksbelastingen). Gegevens worden alleen gedeeld met onderaannemers, leveranciers en fabrikanten, voor zover dat nodig is voor de uitvoering of garantieafhandeling.

27.3 RECHTEN: De opdrachtgever heeft recht op inzage, rectificatie, verwijdering, beperking, overdraagbaarheid en bezwaar. Verzoeken daartoe kunnen worden gericht aan de contracterende entiteit via www.verovloeren.nl. De opdrachtgever kan een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (artikel 77 AVG).

28 Retouren en restmateriaal

28.1 TOESTEMMING: Retournering van producten is uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van Vero Vloeren, onder vermelding van factuurdatum en -nummer, onverminderd de bedenktijd van artikel 5.

28.2 VOORWAARDEN: Alleen ongeopende, onbeschadigde en volledige verpakkingen uit een lopende collectie komen voor retournering in aanmerking. Op maat gesneden of op maat geproduceerde producten, gespoten plinten, restpartijen, lijmen, egalines en aangebroken verpakkingen worden niet teruggenomen.

28.3 CREDITERING: Creditering vindt plaats voor de waarde van de teruggenomen producten, onder aftrek van transport- en behandelkosten.

28.4 RESTMATERIAAL: Restanten pvc worden na het werk door Vero Vloeren meegenomen (artikel 7.8). Wil de opdrachtgever restmateriaal bewaren voor toekomstig herstel, dan geeft hij dat vóór aanvang van het werk aan. Kleurgelijkheid bij nalevering kan niet worden gegarandeerd (artikel 20.6).

29 Planning, reis- en parkeerkosten

29.1 LEGDATUM: De legdatum wordt in onderling overleg vastgesteld. De opdrachtgever kan een ingeplande datum kosteloos verplaatsen, mits hij dit uiterlijk 10 werkdagen vóór de geplande datum schriftelijk meldt.

29.2 VERPLAATSING BINNEN 10 WERKDAGEN: Verplaatst de opdrachtgever een ingeplande datum later dan 10 werkdagen vooraf, dan heeft Vero Vloeren een inspanningsverplichting om de vrijgekomen dagen te vullen met andere werkzaamheden. Lukt dat niet, dan is de opdrachtgever een vergoeding verschuldigd van € 65,- excl. btw (€ 78,65 incl. btw) per uur per ingeplande medewerker, over de geprognosticeerde uren van de verplaatste werkdag(en). Vero Vloeren specificeert deze kosten op de factuur.

29.3 AANWEZIGHEID: De opdrachtgever of een door hem gemachtigde meerderjarige is aanwezig bij aanvang en bij oplevering van de werkzaamheden.

29.4 PARKEER- EN REISKOSTEN: Kosten van betaald parkeren, parkeervergunningen, ontheffingen, veerdiensten en tol op de locatie komen voor rekening van de opdrachtgever, tenzij zij in de offerte zijn opgenomen.

29.5 BEREIKBAARHEID: Is de locatie niet met een bedrijfsbus tot nabij de entree bereikbaar, of vergt de aanvoer extra handling, dan wordt dit bij de schouw vastgesteld en in de offerte opgenomen.

30 Slotbepalingen en geschillen

30.1 TOEPASSELIJK RECHT: Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

30.2 OVERLEG: Een geschil wordt eerst in behandeling genomen nadat de opdrachtgever zijn klacht schriftelijk bij Vero Vloeren heeft ingediend en partijen in redelijkheid hebben getracht tot een oplossing te komen. Dit beperkt niet het recht van de consument om zich rechtstreeks tot de bevoegde rechter te wenden.

30.3 BEVOEGDE RECHTER: Geschillen met een zakelijke opdrachtgever worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van de contracterende entiteit. Geschillen met een consument worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter; een forumkeuze geldt jegens de consument niet (artikel 6:236 sub n BW).

30.4 OPSCHORTING EN ONTBINDING: Partijen mogen de nakoming van hun verplichtingen opschorten, of de overeenkomst ontbinden, volgens de wettelijke regels (artikel 6:52, 6:262 en 6:265 BW); jegens de consument wordt het opschortingsrecht niet uitgesloten of beperkt (artikel 6:236 sub c BW). Een opschorting of ontbinding moet in verhouding staan tot de tekortkoming.

30.5 EIGENDOM STUKKEN: De door Vero Vloeren verstrekte ontwerpen, tekeningen, begrotingen en calculaties blijven haar eigendom.

30.6 BESCHIKBAARHEID: Deze voorwaarden worden op verzoek kosteloos toegezonden en zijn te downloaden via www.verovloeren.nl.