

Algemene Voorwaarden

RI renoinstall.be/

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (prijs)aanbiedingen, dienstverleningen en overeenkomsten tussen opdrachtgever en Renoinstall, gevestigd in Lanaken, België.

Geldig in Nederland én België.

- 1. Definities

1.1. In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende termen als volgt gedefinieerd:

- a. ****Renoinstall:**** Aannemersbedrijf Renoinstall, gevestigd te Lanaken, ingeschreven bij de Kruispuntbank onder nummer 0786869146.
- b. ****Klant:**** Elke natuurlijke of rechtspersoon die gebruikmaakt van de diensten van Renoinstall.
- c. ****Overeenkomst:**** De overeenkomst tussen Renoinstall en de Klant met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden.
- d. ****Werkzaamheden:**** De werkzaamheden die Renoinstall zal uitvoeren volgens de Overeenkomst.
- e. ****Offerte:**** Een prijs- en of uitvoeringsvoorstel van Renoinstall naar klant.
- f. ****Derden:**** Een derden betreft iedere partij buiten Renoinstall en Klant. Derden kunnen andere bedrijven zijn voor het uitvoeren van werkzaamheden namens Renoinstall, of leveranciers voor het leveren van materialen.

1.2. De benamingen zijn niet gelimiteerd tot hun lettertype en schrijfwijze. Ter verduidelijking: 'Klant' met hoofdletters is hetzelfde als klant' in kleine letters.

- 2. Toepasselijkheid

2.1. Deze **Algemene Voorwaarden** zijn van toepassing op alle **aanbiedingen**, **offertes**, **Overeenkomsten** en **werkzaamheden** uitgevoerd door RenolInstall, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.2. **Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden** zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen RenolInstall en de Klant.

2.3 **Indien de Algemene Voorwaarden worden gewijzigd**, zijn de nieuwe voorwaarden van kracht op alle nieuwe offertes welke tot stand komen na de wijzigingsdatum. Ook zijn deze van kracht op alle oude offertes, waarvan de werken nog niet zijn begonnen alsook de factuur voor aanbeting nog niet is verstuurd.

- 3. Offertes en Overeenkomst

3.1. **Alle offertes van RenolInstall zijn vrijblijvend**, tenzij anders vermeld.

3.2 **Offertes zijn exclusief voor eigen gebruik** van de ontvanger. Offertes mogen niet gebruikt worden voor derden. Dit insluit ook dat offertes niet gebruikt mogen worden voor het aanvragen van een lening, tenzij de uitbetaling van de lening wordt gebruikt voor het afnemen van dienstverlening bij RenolInstall.

3.3. Een **Overeenkomst** komt tot stand op het moment dat de Klant akkoord gaat met de offerte van RenolInstall én RenolInstall schriftelijk, per e-mail of telefonisch bevestigt de opdracht uit te voeren.

3.3. Eventuele wijzigingen of aanvullingen op de Overeenkomst dienen **schriftelijk te worden overeengekomen** tussen RenolInstall en de klant. Dit insluit ook wijzigingen of aanvullingen welke zijn overeengekomen via e-mail of whatsapp tussen klant en RenolInstall.

3.3.1. Wanneer ter plekke, tijdens de werkzaamheden, nieuwe afspraken worden gemaakt, **kan de uitvoering van deze nieuwe werken direct beginnen**. Binnen redelijke termijn vermelden wij deze nieuwe afspraken in een e-mail of whatsapp.

3.4 De wederzijdse geaccepteerde offerte verklaart dat RenolInstall de **intentie heeft tot het volledig uitvoeren** van hetgeen is beschreven. RenolInstall behoudt zich altijd het recht om overeenkomsten ten alle tijden te annuleren.

3.5. Indien een offerte is gebruikt **voor het aangaan van een lening** en de ontvangsten zijn niet gebruikt voor het aangaan van de dienstverlening van RenolInstall, wordt dit beschouwd als misbruik van de vrijblijvende dienstverlening. RenolInstall behoudt zich het recht om achteraf een factuur te sturen voor de geleverde diensten; het verstrekken van een offerte op maat. Het tarief voor een betreffende offerte is minimaal €175,- incl. 21% btw en kan naar eigen inzien worden verhoogd tot maximaal €525,- incl 21% btw in het geval van zeer tijdrovende aanvragen.

- 4. Uitvoering van werkzaamheden

4.1. RenolInstall zal de Renovatiewerkzaamheden naar **beste inzicht en beste vermogen uitvoeren**, met inachtneming van de geldende professionele standaarden, zolang de eigen veiligheid gegarandeerd kan worden en de algemene arbeidsomstandigheden naar behoren zijn (ofwel wettelijk acceptabel).

4.1 RenolInstall zal de werkzaamheden, binnen zijn mogelijkheden, zodanig uitvoeren dat er zo min mogelijk tot geen schade of vuil ontstaat aan roerende en onroerende goed buiten het werkoppervlakte en werkomgeving.

4.1.1 RenolInstall voorziet **bescherming op de vloeren en wanden waar nodig**, om tijdelijke/blijvende vuil en schade te voorkomen.

4.1.2 Indien er toch tijdelijke of blijvende vuil of schade ontstaat dient de Klant dit **direct te melden aan RenolInstall**. Ook wordt er van de klant verwacht dat zij zelf actie onderneemt om de kans op vuil en/of schade te minimaliseren en bij voorbaat te voorkomen, indien dit gewenst is.

4.1.3 RenolInstall is niet verantwoordelijk voor schade aan aanwezige roerende goederen tijdens de werkzaamheden, **welke de klant zelf heeft kunnen verplaatsten** naar een veilige ruimte. Het verwijderen van kwetsbare artikelen in en rondom de werk omgeving, alsook in de route er naar toe, **behoort bij de klant zijn voorbereidingen** alvorens de werkzaamheden starten.

4.2. De Klant zal alle **noodzakelijke medewerking** verlenen aan RenolInstall voor een goede uitvoering van de Renovatiewerkzaamheden.

4.2.1 Indien de klant een **fysieke bijdrage** levert aan RenolInstall, is dit op klant zijn **eigen risico**.

4.3. De Klant dient, indien nodig, zelf de **buren** en andere omwonenden te informeren over de geplande en ongeplande werkzaamheden. De klant is ook verantwoordelijk voor het ophangen van een gele brief aan de voorzijde van zijn woning, indien dit wettelijk verplicht is.

4.3. RenolInstall behoudt zich het recht voor om werkzaamheden **uit te besteden aan derden**. RenolInstall dient de klant hierover tijdig in te lichten, zodat de klant weet dat nieuwe personen het (werk)terrein (i.e. de woning) zullen betreden.

4.4. RenolInstall behoudt zich het recht om werkzaamheden **uit te stellen, te vertragen of te annuleren**. Niet gelimiteerd tot, maar insluitend; ten gevolgen van onmacht, of indien er realistische onzekerheid ontstaat omtrent de veiligheid van het

werk en werkomgeving, of indien het vermoeden ontstaat dat de klant niet aan de betalingsverplichting kan en/of zal voldoen, of wanneer de klant onacceptabel gedrag vertoont.

4.4.1 Elke werkzaamheid wordt voortijdig begroot in arbeidsduur. De opleverdatum wordt ingepland op basis van een inschatting. Werkzaamheden kunnen ten alle tijden langer duren dan gepland, alsook sneller klaar zijn dan gepland. **Ongeacht de oorzaak van een vertraging (of versnelling), is RenolInstall niet verantwoordelijk voor de gevolgen voor de klant.** De klant dient zelf rekening te houden met de kans op vertragingen. Voorziene en onvoorziene vertragingen zijn altijd mogelijk. Uiteraard is het in RenolInstall zijn eigen belang om altijd de werkzaamheden klaar te hebben volgens planning.

4.4.2 Indien RenolInstall achterloopt op schema en de opleverdatum is gemist, **geeft dit de klant het recht het project te annuleren. Reeds uitgevoerde werkzaamheden en reeds gemaakte kosten worden dan in rekening gebracht.** De eind/slot factuur wordt verminderd met de nog niet uitgevoerde werkzaamheden en/of niet geplaatste materialen welke naar de winkel geretourneerd kunnen worden. **In deze situatie komen de annuleringskosten te vervallen.**

4.5 Wanneer de geplande werkzaamheden niet mogelijk zijn door een voorziene of onvoorziene situatie, behoudt RenolInstall zich het recht om naar eigen inzicht de werkzaamheden te wijzigen, zolang het opgeleverde in redelijke wijze en functie gelijk is aan hetgeen dat is afgesproken.

“Om problemen achteraf te voorkomen, proberen wij ten alle tijden gewijzigde werkzaamheden eerst te communiceren.”

4.6. De uitvoering van werkzaamheden leiden altijd tot een **verhoogd verbruik** in de klant zijn **NUTS-aansluiting**. De klant is volledig verantwoordelijk voor het door RenolInstall veroorzaakte verbruik en daarmee financiële gevolgen. RenolInstall is niet verantwoordelijk voor het verhoogde verbruik van elektriciteit, gas, water of andere voorziening welke de klant dient te voorzien ten behoeve van de werkzaamheden. De verbruiken dienen wel relevant te zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Dit insluit vrijwel alle vormen van verbruik. Een uitzondering hierop is het opladen van een elektrische bedrijfsvoertuig. Het laden van een elektrische bedrijfsvoertuig moet eerst worden toegestaan door de klant en deze toestemming, met eventuele randvoorwaarden, moet schriftelijk worden vastgelegd in de Overeenkomst.

- 5. Veiligheid

5.1 Werkzaamheden worden uitgevoerd op het privé terrein van de klant, in/aan de woning en/of in/aan een ander bezitting van de klant. **De Klant is verplicht alle informatie te verstrekken welke kan bijdragen aan de veiligheid** van de medewerker(s) van RenolInstall. **De Klant is verplicht voorbereidingen te treffen**, indien nodig, **welke bijdrage aan de veiligheid** van de medewerkers van RenolInstall.

Denkt u a.u.b. aan zaken zoals losse spullen op de gang, enig onderdeel van het huis waar het niet werkt naar behoren, de aanwezigheid van asbest, etc.

5.2 RenolInstall kan ten alle tijden het project annuleren en/of wijzigen indien het sterke vermoeden bestaat dat de veiligheid in het geding is en de mate van veiligheid niet (of moeilijk) kan worden verhoogd. Dit insluit niet de 'normale risico's welke behoren bij het vak'.

5.3 Onder veiligheid wordt ook de **sociale veiligheid** verstaan tussen klant en RenolInstall. Indien er onvrede is in de relatie tussen klant en RenolInstall, kan dit ervaren worden als een onveilige situatie en een beëindiging/annulering van het project ten gevolge hebben.

- **6. Betaling**

6.1 De door RenolInstall verzonden factuur (ten gevolge van geplande of uitgevoerde werkzaamheden) naar Klant brengt de klant in een **wettelijke betalingsverplichting**.

6.1. Betaling dient te geschieden **binnen 14 dagen na factuurdatum**, tenzij anders overeengekomen*.

6.2 De wijze van betaling staat vermeld op de factuur. RenolInstall is wettelijk verplicht om ook betalingen in contant aan te nemen. Nadat een contante betaling is ontvangen zal RenolInstall binnen 24 uur de geldigheid van het gebruikte betaalmiddel controleren op echtheid. Indien het betaalmiddel vals blijkt, wordt deze rechtstreeks naar de politie gebracht ten behoeve van een aangifte.

6.3 *Anders overeengekomen insluit ook het verzoek tot aanbetaling; **de aanbetaling dient betaald te worden voorafgaand aan een afgesproken datum**, ongeacht de overeengekomen betalingstermijn op de betreffende factuur. Desondanks de wettelijke betalingstermijn, kan een project voortijdig geannuleerd worden indien de aanbetaling niet tijdig is betaald.

6.3.1. Indien er sprake is van een aanbetaling der middel van een eind-factuur, geldt de overeengekomen betalingstermijn op de factuur voor het resterende bedrag op de factuur, na ontvangst van de aanbetaling. De aanbetaling heeft zijn eigen vermelde betalingstermijn.

Wij versturen soms, op uw verzoek, uw eind-factuur voorafgaand aan de werkzaamheden met een betalingstermijn tot 2 weken ná de opleverdatum van het project. Dit kan voor u gunstig zijn wanneer u gebruik maakt van bijvoorbeeld een Bouwdepot. Uw aanbetaling wordt in deze gevallen in mindering gebracht op deze eindfactuur. Alhoewel de eindfactuur dan een zeer lange betalingstermijn bevat, wordt u toch geacht de aanbetaling te voldoen vóór de afzonderlijk benoemde datum; doorgaans 2 weken voorafgaand aan de start van de werkzaamheden.

6.3. Bij een **niet-tijdige betaling van een factuur** is de **Klant van rechtswege in verzuim** en is **RenolInstall gerechtigd om vervolg stappen te nemen**.

6.3.1. Bij niet tijdig betalen van de **aanbetaling**, kan de overeenkomst worden geannuleerd en indien van toepassing, annuleringskosten in rekening worden gebracht.

6.3.2. Betreft facturen welke voortkomen uit reeds uitgevoerde werken en/of geleverde materialen: RenolInstall behoudt zich het recht om **wettelijke rente** in rekening te brengen.

6.3.2.1. RenolInstall behoudt zich het recht voor om **wettelijke incasso** kosten in rekening te brengen, volgens de geldende wetgeving. *(na de 1e en 2e betalingsherinnering, zijn de volgende percentages wettelijk vastgesteld voor 2024: Over de eerste € 2.500: 15%. Over de volgende € 2.500: 10%. Over de volgende € 5.000: 5%).*

6.3.2.2. **RenolInstall behoudt zich het recht om Derden in te schakelen** voor het innen van de openstaande facturen. **Zodra de incasseringsprocedures bij ons samenwerkende incasso-bureau is gestart, is een regeling tussen klant en RenolInstall niet meer mogelijk.** Facturen zijn dan reeds overgedragen aan het incasso-bureau. De betalingsverplichting voor de klant aan RenolInstall verandert hiermee in een **betalingsverplichting voor de klant aan het Incasso-bureau.**

6.3.3 Alle kosten welke RenolInstall maakt ter inning van openstaande bedragen, inclusief kosten gemaakt door inbreng van o.a. incasso bureau's, komen voor rekening van de Klant.

6.4 Bij het niet of niet tijdig kunnen betalen van een factuur, dient de Klant dit in fysieke aanwezigheid door te geven aan RenolInstall. Het enkel schriftelijk of telefonisch informeren is absoluut onvoldoende. Het niet kunnen betalen wordt in eerste instantie beschouwd als opzettelijk betaalverzuim waarbij RenolInstall het wettelijke incasso-traject blijft doorlopen tot en met het inschakelen van het incassobureau. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan er een betalingsregeling worden overlegd. De Klant dient dan een curator of schuldhulpbemiddelaar in acht genomen te hebben, die in een aangetekende brief de situatie voorlegt bij RenolInstall. Dit insluit niet de aanbetalingsfactuur, zoals beschreven in artikel 6.3.1.

Persoonlijke toelichting: "Wij van RenolInstall werken altijd op basis van de aanname dat wanneer de Klant akkoord gaat met de offerte, en dus de Overeenkomst aangaat, de klant reeds in bezit is of de beschikking heeft over de financiële middelen welke nodig zijn voor de betaling van de aanbetaling, alsook de eind/slot factuur en alle bijkomende kosten."

"Indien u geen beschikking heeft over de financiële middelen om ons in te huren wordt u er van u verwacht dat u de Overeenkomst niet aangaat. Houdt in deze ook rekening met onvoorziene kosten die renovatiewerken met zich mee kunnen brengen".

- 7. Aanbetaling

7.1 Elke opdracht vereist een aanbetaling tenzij anders overeengekomen.

7.2 De hoogte van de aanbetaling wordt schriftelijk vastgesteld. Het bedrag wordt doorgaans bepaald volgens een vaste formule (*voorrijkosten + materiaalkosten + 30% van de begrote arbeidskosten = hoogte van de aanbetaling*).

7.2 Aanbetalingen dienen minimaal 14 dagen voorafgaand aan de start van de werkzaamheden betaald te zijn, tenzij anders overeengekomen. Indien een aanbetaling niet tijdig is ontvangen, kan dit RenoInstall de aanleiding geven de geplande werkzaamheden te annuleren.

- 8. Annuleringen

8.1. Indien de klant de Overeenkomst binnen 14 dagen wenst te annuleren, dient dit **schriftelijk** te worden gemeld aan RenolInstall. Dit insluit ook via e-mail. Indien u telefonisch annuleert, wordt u verzocht dit vooralsnog schriftelijk door te geven. De verzenddatum op het geschrevene is leidend.

8.2. Bij annulering van de Overeenkomst door de klant, dus ná het accepteren van de offerte, kan de klant annuleringskosten verschuldigd zijn aan RenolInstall. De aanwezigheid en hoogte van deze kosten is afhankelijk van het moment van de schriftelijke annulering, de reeds gemaakte kosten en voorbereidingen door RenolInstall. Hierop zijn uitzonderingen beschreven in artikel 8.4 en 8.6

8.2.1. **Klant annuleert vroeger** (i.e. eerder) **dan 14 dagen** voorafgaand aan de start van de werkzaamheden. Er zijn geen annuleringskosten ofwel de hoogte van de annuleringskosten is **0 EURO**. ***Reeds gemaakte kosten** zijn géén annuleringskosten en worden wél in rekening gebracht. *(Bijvoorbeeld: producten op maat welke niet retour kunnen, reeds gemaakte leveringskosten en retourkosten van de klant zijn bestellingen via RenolInstall)*

8.2.2. **Klant annuleert tussen 14 en 7 dagen**, voorafgaand aan de start van de werkzaamheden. De annuleringskosten bedragen €250 (inclusief 21% btw.). De annuleringskosten kunnen worden verhoogd met reeds gemaakte kosten (o.a. leveringskosten, reeds bestelde producten op maat, etc.) en kosten welke direct zullen ontstaan door de annulering (zoals de retourkosten van reeds bestelde producten en annuleringskosten van derden).

8.2.3. **Klant annuleert binnen 7 dagen** voorafgaand aan de start van de werkzaamheden. De annuleringskosten bedragen €500 (inclusief 21% btw.). De annuleringskosten kunnen worden verhoogd met reeds gemaakte kosten (o.a. leveringskosten, reeds bestelde producten op maat, etc.) en kosten welke direct zullen ontstaan door de annulering (zoals de retourkosten van reeds bestelde producten en annuleringskosten van derden).

8.2.3. **Klant annuleert nadat de werkzaamheden reeds zijn begonnen**. De annuleringskosten wordt berekend op basis van de nog geplande werkdagen; met **maximaal 3 x 8 uur** aan arbeid. De annuleringskosten kunnen worden verhoogd met reeds gemaakte kosten (o.a. leveringskosten, reeds bestelde producten op maat, etc.) en kosten welke direct zullen ontstaan door de annulering (zoals de retourkosten van reeds bestelde producten en annuleringskosten van derden).

8.3. Wanneer de Klant annuleert en annuleringskosten zijn in rekening gebracht én betaald, ontvangt de klant de materialen/producten waarvoor via de annuleringskosten is betaald.

8.4. **Annulering n.a.v. onmacht** kan leiden tot het (deels) niet factureren van annuleringskosten, ondanks de gestelde regels in artikel 8.2. Of er sprake is van onmacht zal door RenolInstall worden beoordeeld. Ter behoeve van deze beoordeling kan RenolInstall vragen om een schriftelijke bewijsstuk; zoals een doktersbrief in het geval van een overlijden binnen het gezin, of een kopie van de aangifte bij de politie in het geval de woning is afgebrand.

8.4.1. **Financiële tekortkomingen worden nooit behandeld als onmacht**; de Klant is geacht ervan zeker te zijn dat hij of zij de volledige kostprijs van de Overeenkomst en bijhorende kosten kan betalen, alvorens de Overeenkomst tot stand is gekomen. Indien de werkzaamheden worden geannuleerd n.a.v. financiële tekortkomingen, wordt de annulering afgehandeld volgens de regels welke zijn benoemd in artikel 8.2.

8.5 Een **uitzondering** op de **annuleringskosten** en het niet inbrengen van de reeds gemaakte kosten is mogelijk, wanneer de klant annuleert en aan ons **direct nieuw werk voorziet**. Dit is alleen in overleg mogelijk en RenolInstall dient de nieuwe opdracht eerst te accepteren. RenolInstall behoudt zich altijd het recht om een vervangende opdracht niet te accepteren, zonder opgaaf van reden. Voorwaarden voor het accepteren is gelijkwaardige opbrengst als het oorspronkelijk geaccepteerde project. (Bijvoorbeeld; u annuleert een badkamer renovatie direct bij aanvang van de werkzaamheden, maar biedt aan dat wij direct starten met de bouw van een 2e badkamer in uw woning. Op deze manier is er mogelijk geen inkomstenverlies voor RenolInstall en is in overleg het vervallen van annuleringskosten mogelijk)

8.6. **RenolInstall behoudt zich altijd het recht de werkzaamheden op elk moment te annuleren zonder opgave van rede**. De reden, welke niet verplicht is benoemd te worden, kan zijn en is hiermee niet gelimiteerd tot;

- De klant toont **onacceptabel gedrag*** naar de medewerkers van RenolInstall. (*Verbale en non-verbale agressie)
- De werkzaamheden worden door de klant **fysiek en/of mentaal** dusdanig **belemmert** dat een goede uitvoering ervan niet mogelijk wordt gemaakt.
- RenolInstall vermoedt dat de klant **geen intentie** (meer) heeft **tot het betalen** van de door RenolInstall verstuurd facturen.

8.6.1. Indien RenolInstall de werkzaamheden annuleert/beëindigd ten gevolge van het beschrevene in artikel 8.6, of ten gevolge van een gelijksoortige situatie, wordt de **overeenkomst/verbintenis (direct) omgezet tot een vervangende schadevergoeding**. Deze schadevergoeding, is mogelijk in de vorm van een **eind of slot factuur**. De eind of slot factuur **zal alle reeds uitgevoerde werkzaamheden en/of alle reeds gemaakte kosten in rekening brengen**, plus eventuele annuleringskosten of andere vergoedingen welke natuurlijk voortvloeien uit de annulering.

8.7 Wanneer de werkzaamheden zijn beëindigd volgens de beschreven situaties in artikel 8.6 of beëindigd volgens soortgelijke situaties, **vervalt elke vorm van RenolInstall zijn aansprakelijkheid** ten opzichte van de uitgevoerde werken. Omdat een goede voltooiing van het werk en de oplevering niet mogelijk is geweest, is RenolInstall niet aansprakelijk voor de staat van het werk waarin het zich bevind na de beëindiging.

8.8. Hetgeen geschreven is in 8.6. en 8.7. volgt de Burgelijke wetboeken op Nederlandse en Belgische gronden en is ter bescherming en uitbuiting van dienstverleners.

- 9. Bestellingen

9.1. De klant heeft de mogelijkheid om bestellingen bij Derden te doen via RenolInstall, indien hiervoor schriftelijk toestemming is gegeven door RenolInstall.

9.2. Bestellingen bij Derden dienen eerst door Klant aan RenolInstall te worden betaald. Na ontvangst van deze betaling zet RenolInstall de betaling door naar Derden. De Klant ontvangt van RenolInstall een factuur voor deze bestelling.

9.2.1. De factuur voor een bestelling bij Derden verlengt de overeenkomst tussen de Derden en RenolInstall, naar de Derden en Klant. U als klant wordt geachte de Voorwaarden van de Overeenkomst tussen Derden en RenolInstall volledig te respecteren en in alle gevallen bij te dragen aan een goede uitvoering van de rechten en plichten.

Voorbeeld: Klant besteld via RenolInstall bij Derden. Derden stuurt factuur naar RenolInstall met een betalingstermijn. Klant wordt geacht dit betalingstermijn te respecteren en de betaling ruim op tijd uit te voeren naar RenolInstall, zodat RenolInstall ruim op tijd de betaling kan uitvoeren naar Derden. Indien de klant de betalingsverplichting niet respecteert, ofwel te laat betaald, zullen de gevolgen, ook financiële gevolgen zoals 'administratiekosten' of 'kosten voor wijzigen naar spoed levering' voor de klant zijn.

9.3. De levering van deze bestellingen zal altijd rechtstreeks naar de Klant worden verstuurd, tenzij anders overeengekomen tussen Klant en RenolInstall.

9.3.1. Bij ontvangst van een betreffende bestelling is de klant verantwoordelijk voor het controleren van de bestelling. Minstens dient de klant te controleren of alle producten zijn geleverd, welke geleverd diende te worden. Ook dient de klant de producten te inspecteren op de aanwezigheid van beschadigingen.

9.4. RenolInstall behoudt zich het recht voor om deze bestellingen te wijzigen, te annuleren, dezelfde producten elders te bestellen of een alternatief product te kiezen, indien dit bijdraagt aan een goede dienstverlening en dit ten voordele is voor de Klant. In alle gevallen zal RenolInstall zich ten beste inzetten om de Klant eerst hierover te informeren alvorens wijzigingen worden doorgevoerd.

Voorbeeld: Klant besteld via RenolInstall, bij X2O. De bestelling betreft geberit up100 toilet reservoir. Het reservoir is onbeschikbaar geworden en X2O stelt een alternatief voor. RenolInstall behoudt hier het recht om namens de klant voor het alternatief te kiezen, zolang de prijs gelijk of minder is én het alternatief daadwerkelijk een acceptabel alternatief is volgens redelijke begrippen. RenolInstall kan de bestelling ook annuleren en elders een bestelling plaatsen voor hetzelfde product of acceptabel alternatief. In alle gevallen zal RenolInstall eerst contact opnemen met de Klant om de wijziging of annulering te bespreken.

- 10. Aansprakelijkheid

10.1. RenolInstall is slechts aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een **toerekenbare tekortkoming** in de nakoming van de Overeenkomst. *M.a.w. de schade had logischerwijs voorkomen kunnen worden.*

10.2. De aansprakelijkheid van RenolInstall is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de verzekering van RenolInstall wordt uitgekeerd.

10.2.1 De uitkering van de verzekering kan beperkt zijn tot de aankoop van vervangend materiaal. RenolInstall neemt dan kosteloos de verantwoordelijkheid voor het plaatsen/vervangen van hetgeen. Indien RenolInstall deels aansprakelijk is, wordt in overleg een prijs afgesproken.

10.3. RenolInstall is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie.

10.4. Artikel 7 insluit ook schade aan derden, zoals burens of omstanders.

10.5. Verwijzend naar artikel 4.4, is RenolInstall niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen voor de klant, welke ontstaan door uitstel of annulering door onmacht.

10.6 Wanneer schade aan klant eigendom (of derden) is ontstaan welke onoverkomelijk was, is RenolInstall niet direct aansprakelijk voor hetgeen.

Ter voorbeeld; wij testen het door ons geïnstalleerd leidingwerk op 2.5 bar druk en een leiding elders in de woning gaat kapot door de test-druk. RenolInstall is in deze niet aansprakelijk. Uiteraard proberen wij ten alle tijde schade, ongeacht waar, te voorkomen.

Ter voorbeeld; wij draaien een koppeling los van een oude CV aansluiting, maar de de aansluiting is verroest en onmogelijk los te draaien. Hoogst waarschijnlijk breekt de koppeling en is een vervanging nodig. Ook hier is RenolInstall niet aansprakelijk, wel bieden wij uiteraard tegen minimale tarieven een oplossing.

Ter voorbeeld; wij boren in de muur en raken een waterleiding, in dit geval is RenolInstall aansprakelijk. Wij repareren de lek en herstellen de gevolg schade.

10.7 RenolInstall is niet aansprakelijk voor alle geleverde werken wanneer de werkzaamheden voortijdig door de klant zijn geannuleerd, of (abrupt) zijn beëindigd door omstandigheden welke zijn beschreven in artikel 8.

- 11. Overmacht

11.1. RenolInstall is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

- 12. Geschillen

12.1. Op alle Overeenkomsten en geschillen tussen RenolInstall en de Klant is het **Belgisch recht van toepassing**. In het geval de werkzaamheden zich in Nederland bevinden, is de Belgische i.c.m. het **Nederlandse recht** van toepassing.

12.2. Geschillen tussen RenolInstall en de klant zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar RenolInstall is gevestigd.

12.3. Uiteraard is het ons doel om altijd eerst samen met de klant tot een eerlijke oplossing te komen voor beide partijen, indien er geschillen zijn.

12.4. De klant wordt eraan herinnert dat ook het geval van een geschil, de betalingsverplichting altijd zal gelden. Facturen dienen daarom altijd op tijd te worden betaald om incasso-procedures en bijkomende kosten te voorkomen. Pas na betaling kan een restitutie worden geclaimd via een rechtstreekse aanvraag aan RenolInstall of rechtelijke procedures.

12.5. Indien de klant (zeer) **on-acceptable gedrag** vertoont jegens RenolInstall, in de vorm van verbale of non-verbale agressie, of andere vorm dat de klantenrelatie sterk benadeelt, behoudt RenolInstall het recht de overeenkomst voortijdig te ontbinden zonder opgave van reden en/of tijdens de werkzaamheden te annuleren en/of te beëindigen volgens hetgeen is geschreven in artikel '8. Annuleringen'. RenolInstall zal dan afstand nemen van de klant en zijn onroerende goed. In het geval van openstaande facturen, worden deze geïncasseerd volgens de geldende (wettelijke) incasso procedure.

- 13. Garantie

13.2. RenolInstall biedt garantie, dit verschilt per project en product.

13.2.1. Tot aan de oplevering: **Voor zichtbare gebreken is de oplevering van de werken belangrijk.** Zichtbare gebreken moeten uiterlijk worden benoemd bij oplevering. Hierna vallen zichtbare gebreken buiten de wettelijke garantie.

Bijvoorbeeld een een kleur die niet overeenkomt met wat u bestelde of een beschadigde tegel. Indien u achteraf alsnog een zichtbare gebrek meldt aan RenolInstall, kan in overleg het herstel toch door RenolInstall kosteloos worden uitgevoerd. Soms is het duidelijk dat wij iets zijn vergeten of dat een afwerking anders mag. Echter gaat dit meestal goed vertrouwen; RenolInstall moet er immers op vertrouwen dat het gebrek niet later door de klant zelf is veroorzaakt met een verborgen intentie.

13.2.2. 'licht verborgen gebreken' zijn gebreken welke de Klant volgens de Belgische wetgeving, binnen 'redelijke termijn' moet melden aan de opdrachtgever. Het redelijk termijn is specifiek afhankelijk van de aard van het probleem.

Kleine vochtplekken of een niet fatsoenlijk werkende ventilatie zijn voorbeelden van een 'licht verborgen gebrek' en dienen binnen 'redelijke termijn' worden vermeld aan RenolInstall. Wacht hier niet te lang mee om vervolg schade te voorkomen alsook om het aannemelijker te maken voor ons dat het probleem heeft bestaan sinds oplevering, echter pas later zichtbaar werd.

13.2.2. **De garantie op producten is gelijk aan de garantie welke de leverancier eraan mee geeft.** Dit geldt voor zowel de sanitaire producten als de technische (bouw) materialen.

Zo is product garantie op tegels is vrijwel niet bestaand; de garantie is meestal tot aan de deur. De garantie op kranen zijn meestal tussen 3 en 8 jaar. De garantie welke de leverancier biedt; van deze garantie kunt u genieten, ook wanneer u via RenolInstall het product hebt besteld.

13.2.3. De **garantie op de uitvoering van de werken** is zeer specifiek afhankelijk van de aard van de werkzaamheden. In elke situatie moet worden overwogen of de schade is ontstaan nog een gebrekkige uitvoering van werkzaamheden, door verkeerd of onzorgvuldig gebruik, of door externe invloeden welke niet onder RenolInstall zijn verantwoordelijkheid en/of beheer valt.

“Wanneer een tegel op de vloer kapot breekt, komen wij langs om deze te inspecteren. Het is zeer eenvoudig te achterhalen of de tegel is gebroken door onvoldoende lijm onder de tegel, of door bijvoorbeeld het laten vallen van een zwaar object op de tegel. In het eerste geval, herstellen wij de schade volledig kosteloos. In het tweede geval,

herstellen wij de schade alleen tegen betaling. Indien u zelf de tegel al verwijderd, kunnen wij geen inspectie meer uitvoeren en vervalt onze aansprakelijkheid tot hetgeen.”

13.2.4. De **garantie op installatiewerk is gemiddeld 10 jaar**. Onder installatiewerk verstaan wij water- en gasleidingen, elektriciteitswerken en afvoerwerken. Deze werken worden altijd getest alvorens ze in gebruik worden genomen. Het probleem in de installatie moet zijn ontstaan onder ‘normale omstandigheden’ en ‘normaal gebruik’. RenolInstall voert dan kosteloos herstelwerkzaamheden uit. RenolInstall is niet verantwoordelijk voor vervolgschade. Ook wordt er van de Klant verwacht dat hij of zij er alles aan doet om vervolgschade te beperken. Er wordt ook van de klant verwacht met enige regelmaat de werken te bekijken, bijvoorbeeld op de aanwezigheid van lekkages.

Een voorbeeld van abnormaal gebruik; u of een derden verwijderd de overdrukventiel op uw leidingnet waardoor er een ongewoon hoge druk ontstaat op het leidingwerk, welke hiervoor niet bestemd is. Lekkages ten gevolge van deze drukverhoging is een probleem dat niet wordt gedekte door uw garantie bij RenolInstall.

Een ander voorbeeld; RenolInstall heeft uw badkamer gerenoveerd. Later voert u of een derden renovatie werkzaamheden uit in een kamer naast uw badkamer. De trillingen veroorzaken een probleem in uw douchekraan aansluiting of schud kabelklemmen los in uw stopcontact. Deze problemen worden niet gedekt door uw garantie bij RenolInstall.

“In praktijk komt het gelukkig zelden voor dat een reparatie achteraf nodig is. Tevens kunt u uitgaan van een eerlijk en professionele afhandeling van uw schade melding.”

- 14. Oplevering

14.1 Het opleveringsgesprek is een belangrijk moment. Het is het moment waarop de klant samen met RenolInstall de uitgevoerde werkzaamheden en geïnstalleerde producten bekijkt. Het is een bepalend moment wanneer het gaat om de aanwezigheid of afwezigheid van aansprakelijkheid en garantie.

14.1.2 Tijdens het opleveringsgesprek kan hetgeen is opgeleverd worden besproken. Vanaf dit moment gaan de overeenkomst voorwaarden van kracht welke beschreven zijn in artikel '13. Garantie'.

14.1.3 Indien een opleveringsgesprek niet kan plaatsvinden omdat de klant het gesprek weigert, of ten gevolge van de klant zijn gedrag, beschreven in artikel 4.4 en 8.6, komt RenolInstall zijn volledige aansprakelijkheid te vervallen.

“Artikel 4.4 en 8.6. beschrijft situaties waarin de klant onacceptabel gedrag vertoont. Indien het voltooien van het werk door de klant onmogelijk of zeer belemmerend wordt gemaakt, is een opleveringsgesprek ook niet haalbaar. In dit geval vervalt onze aansprakelijkheid op de uitgevoerde werkzaamheden en de staat waarin de werken zijn achtergelaten. Een beroep achteraf op defecten en/of ‘niet naar behorend werkende producten’ worden niet in behandeling genomen. Dit zijn wel heel uitzonderlijke gevallen, omdat onze inzet altijd bijdraagt aan een goede klantenrelatie en een oplevering van goed en volledig uitgevoerd werk”.

14.1.4. Tenzij anders overeengekomen, vind het opleveringsgesprek plaats aan het einde van de werkzaamheden, wanneer deze zijn voltooid. In overleg kan een datum/tijd worden afgesproken voor het opleveringsgesprek. Ook een tussentijdse oplevering is mogelijk waarbij een deel van het project wordt opgeleverd.

“Ter voorbeeld: Indien wij klaar zijn op vrijdag om 13:00u, en u bent pas thuis in de avond. Kunnen wij afspreken om ‘s avonds of de volgende dag samen te komen voor het opleveringsgesprek. Wij gaan er dan in goed vertrouwen vanuit dat u de uitgevoerde werken onaangetast laat tot wij aanwezig zijn voor het opleveringsgesprek.”

14.2. Tijdens het opleveren kunnen er afspraken gemaakt worden voor eventuele wijzigingen en/of verbeteringen aan hetgeen is opgeleverd. Het gevolg is volledig afhankelijk van hetgeen wat wordt afgesproken. Soms kunnen aanpassingen nog dezelfde dag worden uitgevoerd, soms dienen wij een terugkomafpraak in te plannen. In dit geval wordt een deel van de werken opgeleverd. Het resterende deel wat niet is opgeleverd, wordt later opgeleverd nadat de besproken werken zijn uitgevoerd. In feite vindt er dan nog een (deel)opleveringsgesprek plaats.

- 15. Slotbepaling

14.1. Deze Algemene Voorwaarden kunnen te allen tijde door RenolInstall worden gewijzigd. Gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op alle nieuwe Overeenkomsten welke worden geaccepteerd na de wijziging en zullen van kracht zijn vanaf het moment van publicatie op de website van RenolInstall (<http://www.renolinstall.be/algemene-voorwaarden>)

14.2. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Laatste update Algemene Voorwaarden: 12 Februari 2024.

© RenolInstall 2024