

# Algemene voorwaarden Vakgroep Parket VLOK (klussenbedrijven) 2015



**Algemene Voorwaarden van de  
Vakgroep Parket van de  
VLOK Branchevereniging voor Klussenbedrijven**

AV CZ/ 160

Deze Algemene Voorwaarden van de Vakgroep Parket van de VLOK Branchevereniging voor Klussenbedrijven zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg en treden in werking per 1 januari 2015.

ARTIKEL 1 - Definities	3
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid	3
ARTIKEL 3 - De offerte	3
ARTIKEL 4 - De overeenkomst	4
ARTIKEL 5 - Annulering	4
ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de ondernemer	5
ARTIKEL 7 - Verplichtingen van de consument	5
ARTIKEL 8 - De prijs en de prijswijzigingen	6
ARTIKEL 9 - De levering van de dienst	7
ARTIKEL 10 - De oplevering van het werk	7
ARTIKEL 11 - Conformiteit	8
ARTIKEL 12 - Garanties	8
ARTIKEL 13 - De betaling	8
ARTIKEL 14 - Niet-tijdige betaling	9
ARTIKEL 15 - Eigendomsvoorbehoud en -overdracht	9
ARTIKEL 16 - Niet-nakoming van de overeenkomst	9
ARTIKEL 17 - Aansprakelijkheid	9
ARTIKEL 18 - Klachten	10
ARTIKEL 19 - Geschillenregeling	10
ARTIKEL 20 - Nakomingsgarantie	11
ARTIKEL 21 - Afwijking	11
ARTIKEL 22 - Wijziging	11

## **ARTIKEL 1 - Definities**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>De consument:</i>	Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een overeenkomst aangaat met betrekking tot een vloer;
<i>HBA:</i>	Hoofdbedrijfschap Ambachten te Zoetermeer;
<i>De ondernemer:</i>	Natuurlijke of rechtspersoon die aangesloten is bij de Vakgroep Parket van de VLOK Branchevereniging voor Klussenbedrijven en die actief is in de branche van parketvloerenleggersbedrijven.
<i>Vloer:</i>	Parket en andere houten vloeren, laminaat- en kurkvloeren;
<i>Werkvloer:</i>	De vloer die door de consument beschikbaar is gesteld als basis voor het werk van de vloerenlegger.
<i>Legvoorschriften:</i>	De Algemene Legvoorschriften Parketbranche zoals deze zijn vastgesteld door het HBA. Deze zijn beschikbaar op <a href="http://www.vpvb.nl">www.vpvb.nl</a>
<i>Branche code:</i>	De Code van het Parketbedrijf, ontwikkeld door het HBA. Deze zijn beschikbaar op <a href="http://www.hba.nl">www.hba.nl</a>
<i>Schriftelijk:</i>	Schriftelijk en elektronisch.

## **ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die tussen de ondernemer en de consument worden gesloten.

## **ARTIKEL 3 - De offerte**

1. De ondernemer brengt een offerte bij voorkeur schriftelijk uit.
2. De offerte wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 30 dagen na ontvangst.
3. De offerte bevat een volledige omschrijving van de te leveren zaken, de te verrichten werkzaamheden en de prijs. De omschrijving moet voldoende gedetailleerd zijn om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Indien van toepassing op het type vloer wordt in de offerte op het volgende gewezen:
  - De vloer is een natuurproduct. Kleurverschillen en structuurverschillen zijn daar kenmerken van;
  - De wijze van afwerken heeft gevolgen voor de kleur, de structuur en het beeld van de vloer;
  - De noodzaak om de afgeleverde vloer een bepaalde periode te laten acclimatiseren, alvorens deze te kunnen verwerken.

De offerte is gebaseerd op de door de consument verstrekte gegevens, tekeningen en daaraan ontleende maten en de opmetingen die de ondernemer eventueel heeft verricht.

4. De offerte geeft inzicht in de prijs van de materialen en in de prijsvormingmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie.
  - a) Bij de prijsvormingmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waarvoor de werkzaamheden zullen worden verricht;
  - b) Bij de prijsvormingmethode regie doet de ondernemer een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (o.a. uurtarief of legtarief per vierkante meter en eenheidsprijzen van de benodigde materialen en verpakkingseenheden). Indien het materiaal in pakken of andere verpakkingseenheden wordt geleverd, dan wordt de verbruikte hoeveelheid naar boven op hele verpakkingen afgerond.

Een combinatie van de twee prijsvormingsmethoden (deels vaste prijs, deels regie) is eveneens mogelijk.
5. De ondernemer kan bij de prijsvormingmethode regie op verzoek van de consument in de offerte een indicatie geven van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs. Deze is indicatief voor zover deze op (vierkante) meters is gebaseerd. De definitieve richtprijs wordt vastgesteld op basis van het uiteindelijke aantal verbruikte (vierkante) meters materiaal en uurtarief. Afwijkingen tussen berekend en verbruikt materiaal van plus of min 10% van de richtprijs kunnen voorkomen. Bij aanvaarding van de offerte inclusief richtprijs maakt dit dan ook deel uit van de overeenkomst.
6. De offerte vermeldt een indicatie wanneer de werkzaamheden plaatsvinden, mits een dergelijke indicatie volgens de Legvoorschriften mogelijk is.
7. De prijzen in de offerte zijn inclusief BTW.
8. De offerte vermeldt de wijze van betaling.
9. De offerte gaat schriftelijk vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden.
10. Bij een op afstand gesloten overeenkomst is artikel 6:230 onder m van het BW van toepassing.

#### **ARTIKEL 4 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de consument.
2. Bij een op afstand gesloten overeenkomst is artikel 6:230 onder o van het BW van toepassing.

#### **ARTIKEL 5 - Annulering**

1. Bij annulering van de overeenkomst binnen 1 week na de totstandkoming van de overeenkomst is de consument geen vergoeding verschuldigd.
2. Bij annulering langer dan 1 week na de totstandkoming van de overeenkomst door de consument is deze een schadevergoeding verschuldigd van 30% van hetgeen de consument bij de uitvoering van de overeenkomst had moeten betalen, tenzij partijen bij het sluiten van de overeenkomst anders zijn overeengekomen.

3. Het percentage als bedoeld in de vorige zin bedraagt 50%, indien de annulering van een overeenkomst door de consument geschiedt terwijl de consument er al van in kennis is gesteld dat de op- of aflevering – of een deel ervan indien het een deellevering betreft – kan plaatsvinden.
4. De in lid 2 en 3 genoemde percentages zijn vaststaand, tenzij de ondernemer kan bewijzen dat zijn schade groter is of de consument aannemelijk kan maken dat de schade van de ondernemer kleiner is.

#### **ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de ondernemer**

1. Bij de voorbereidingen en uitvoering van de opdracht zal de ondernemer, voor zover redelijkerwijs mogelijk, inspelen op en rekening houden met de wensen van de consument.
2. De ondernemer werkt volgens de geldende wet- en regelgeving en stand der techniek, zoals deze onder andere zijn neerslag vindt in de Legvoorschriften en de Branche-code.
3. De ondernemer is verplicht de consument te wijzen op:
  - onjuistheden in de constructie van de werkvloer, onjuistheden in de ventilatie van de ruimte en onjuistheden in de vochtregulering van de ruimte, voor zover van invloed op en in het belang van de te leggen of gelegde vloer en voor zover redelijkerwijs door de ondernemer kan worden vastgesteld;
  - de voor het betreffende type vloer geldende gebruiks- en onderhoudsvoorschriften;
  - de noodzaak van de uitvoering van controle van de afmetingen ter plaatse, alsmede van de noodzaak vooraf een vloerinspectie uit te voeren.
  - de eisen waaraan het binnenklimaat moet voldoen;
  - de mogelijke invloed van inwerking van omstandigheden in ruimten onder of naast de te leggen vloer indien deze niet toegankelijk zijn. Hieronder wordt mede verstaan de invloed van in de vloer aanwezige installaties (verwarmingsleidingen en dergelijke);
  - mogelijke onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden voor zover deze voor de ondernemer kenbaar zijn;
  - indien van toepassing op het type vloer: de noodzaak van het enige tijd voor verwerking afleveren van de vloer, bij voorkeur overeenkomstig de Legvoorschriften, om te voorkomen dat de vloer in een later stadium gaat ‘werken’.
4. De ondernemer verplicht zich na aanvang het werk regelmatig voort te zetten.
5. De ondernemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door ter zake deskundige personen.

#### **ARTIKEL 7 - Verplichtingen van de consument**

1. De consument staat in voor de juistheid van de door hem verstrekte gegevens, voor zover hij deze redelijkerwijs kan vaststellen.

2. De consument dient ervoor te zorgen dat de ondernemer zijn werk tijdig en deugdelijk kan verrichten.
3. De consument dient ervoor te zorgen dat:
  - de ondernemer in de gelegenheid wordt gesteld de werkvloer te inspecteren en te meten;
  - de kruipruimte en volgens de ondernemer noodzakelijke andere delen van het gebouw waar de vloer gelegd wordt, toegankelijk zijn;
  - de werkvloer geschikt is voor het deugdelijk aanbrengen van het vloerbedekkende materiaal, alsmede dat de ruimten waar de vloer wordt gelegd voldoen aan de door de ondernemer vermelde eisen voor het binnenklimaat, zoals: het gebouw is water- en winddicht; de relatieve luchtvochtigheid bedraagt tussen 50 en 64 %; verwarmings- en ventilatie-installaties en -voorzieningen zijn aanwezig en functioneren deugdelijk;
  - er voldaan is aan bouwkundige en installatievoorschriften in het gebouw, zoals: de elektrische installatie is aanwezig en functioneert; er stromend water is en sanitaire voorzieningen die functioneren;
  - de overige werktuigbouwkundige installaties zoals liften deugdelijk functioneren;
  - de werkruimtes deugdelijk, schoon, veilig, afsluitbaar zijn en vrij van (losse) meubelstukken;
  - de voorafgaand aan installatie afgeleverde materialen deugdelijk zijn opgeslagen en in kwaliteit niet achteruit gaan;
  - de ondernemer tijdig kan beschikken over de voor de planning en uitvoering van het werk benodigde gegevens, alsmede al die gegevens waarvan de consument redelijkerwijze kan vermoeden dat die van belang kunnen zijn. Voorts verstrekt de consument alle hem bekende en beschikbare gegevens ten aanzien van de constructie van de werkvloer, de technische installaties in en bij de vloer, alsmede de bouwkundige gegevens.
  - de ondernemer, indien van toepassing op het type vloer, de gelegenheid krijgt het materiaal tijdig af te leveren.
4. Tijdens de uitvoering van het werk onthoudt de consument zich van het (doen) uitvoeren van werkzaamheden die nadelig kunnen zijn voor de vloer.
5. De consument moet van de gelegde vloer op een verantwoorde manier gebruik maken om aanspraak te kunnen maken op de handelsgarantie genoemd in artikel 12.

#### **ARTIKEL 8 - De prijs en de prijswijzigingen**

1. De prijs en de eventuele transportkosten die de consument moet betalen, worden vooraf overeengekomen evenals de eventuele bevoegdheid tot tussentijdse prijswijziging.
2. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
3. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als meer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst de prijs wordt verhoogd.

4. De leden 1 t/m 3 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien zoals die ter zake van omzetbelasting.

#### **ARTIKEL 9 - De levering van de dienst**

1. De overeenkomst bevat een vermoedelijke of vaste leverdatum en een vermoedelijke of vaste periode waarin de werkzaamheden worden verricht.
2. Wanneer de vermoedelijke leverdatum een vaste leverdatum wordt, zullen partijen op initiatief van de ondernemer een vaste periode overeenkomen voor het verrichten van de werkzaamheden, tijdig vóór de vaste leverdatum. Deze werkperiode komt in onderling overleg tot stand en is voor beide partijen bindend.
3. Als de vloer op afroep van de consument wordt geleverd, geldt altijd een vermoedelijke leverdatum. De ondernemer zal zich er voor inspannen dat deze leverdatum daadwerkelijk gehaald wordt. Na afroep van de consument zullen partijen op initiatief van de ondernemer de feitelijke leverdatum overeenkomen. Deze leverdatum komt in onderling overleg tot stand en is voor beide partijen bindend.
4. Bij overschrijding van het vermoedelijke leveringsmoment als bedoeld in lid 2 krijgt de ondernemer nog maximaal twee maanden de tijd om te leveren.
5. Bij overschrijding van de vaste leverdatum dan wel (bij levering op afroep) van de in lid 4 bedoelde twee maanden extra levertijd heeft de consument en de ondernemer met behoud van diens recht op nakoming het recht zonder ingebrekestelling de overeenkomst te ontbinden en/of schadevergoeding te eisen.

#### **ARTIKEL 10 - De oplevering van het werk**

1. Na aflevering van de vloer en voltooiing van het werk nodigt de ondernemer de consument uit voor een afspraak over de oplevering van het werk. De consument dient hierop binnen een redelijke termijn doch binnen 14 dagen te reageren en kan het werk al dan niet onder voorbehoud aanvaarden dan wel weigeren onder aanwijzing van gebreken. Van de oplevering wordt een gedateerd opleverrapport opgemaakt, dat door de ondernemer en de consument ondertekend dient te worden. Indien één der partijen weigert het rapport te ondertekenen dan wordt er van deze weigering aantekening gemaakt op het rapport.
2. De consument is verplicht mee te werken aan de oplevering van het werk. Weigerachtigheid van de consument om mee te werken aan de oplevering kan door de ondernemer per aangetekend schrijven aan de consument worden bevestigd, waarmee het werk als opgeleverd dient te worden beschouwd.
3. Indien er gebreken worden geconstateerd, die door de ondernemer dienen te worden hersteld, zal de ondernemer deze gebreken zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de opleveringsdatum herstellen, tenzij dit onmogelijk is ten gevolge van omstandigheden die buiten de risicosfeer van de ondernemer vallen.
4. Bij een op afstand gesloten overeenkomst is artikel 7:46f van het BW van toepassing in samenhang met lid 2 van artikel 7:46j van het BW.



**ARTIKEL 11 - Conformiteit**

1. De geleverde zaak moet de technische eigenschappen en uiterlijke kenmerken bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Dit geldt tevens bij bijzonder gebruik voor zover dit door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is voorzien. Wordt aan deze verwachtingen niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.
2. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal.

**ARTIKEL 12 - Garanties**

1. De ondernemer garandeert gelegde vloeren gedurende één jaar na het leggen tegen materiaalfouten en leggebreken. Indien de consument aanspraak maakt op deze handelsgarantie moet verkoper in de gelegenheid worden gesteld de gebreken kosteloos te herstellen.
2. De garantie tegen leggebreken vervalt als de geconstateerde gebreken aantoonbaar het gevolg zijn van oorzaken die de ondernemer bij het leggen van de vloer niet heeft waargenomen of heeft kunnen waarnemen, zoals:
  - Onzichtbare leidingen in de werkvloer;
  - Onjuiste samenstelling van de werkvloer indien die niet door de ondernemer is aangebracht;
  - Sterke veranderingen van het vochtpercentage in de desbetreffende en omliggende ruimte(n);
  - Constructiefouten in het gebouw,
 al dan niet als gevolg van het tekortschieten van de consument in zijn zorgplicht daaromtrent bij het leggen van de vloer (zie artikel 7 lid 3).
3. De ondernemer staat niet in voor gebreken die na de oplevering van de vloer zijn ontstaan door onoordeelkundig gebruik, gebrekkig onderhoud, gebrekkige beheersing van vocht en gebrekkige ventilatie, of voor gebreken die het gevolg zijn van door de consument of derden aangebrachte veranderingen aan de vloer. Evenmin staat de ondernemer in voor de eventueel ontstane schade als gevolg van deze gebreken.
4. De consument behoudt volledig zijn wettelijke garantierechten, los van hetgeen in dit artikel is bepaald omtrent de door de ondernemer afgegeven handelsgarantie.

**ARTIKEL 13 - De betaling**

1. Betaling vindt plaats bij de oplevering tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de

koop of levering, of door betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.

2. De ondernemer heeft het recht de consument tot vooruitbetaling van ten hoogste 20% van de prijs te verplichten.
3. Indien partijen betaling bij voortgang overeenkomen, geschiedt betaling als volgt tenzij anders is overeengekomen:
  - 20% van de koopsom bij het sluiten van de overeenkomst;
  - 55% bij aflevering van de materialen aan de consument;
  - 25% bij oplevering van het werk.

Betaling vindt direct plaats doch niet langer dan 14 dagen na het ontvangen van de rekening.

#### **ARTIKEL 14 - Niet-tijdige betaling**

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de ondernemer gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

#### **ARTIKEL 15 - Eigendomsvoorbehoud en -overdracht**

De ondernemer behoudt zich de eigendom voor van de vloer zolang de consument niet volledig heeft betaald. De consument wordt alleen in dat geval pas eigenaar van de gekochte zaak als hij de koopprijs en het eventueel meerdere verschuldigde volledig aan de ondernemer heeft voldaan.

#### **ARTIKEL 16 - Niet-nakoming van de overeenkomst**

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

#### **ARTIKEL 17 - Aansprakelijkheid**

1. De ondernemer is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan de ondernemer is toe te rekenen of voor zijn risico komt, aan personen in zijn dienst, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de werkzaamheden die door de consument zijn opgedragen.
2. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door een aan de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.
3. Indien de consument niet aan zijn in artikel 7 lid 3 genoemde plicht voldoet, dient hij de door de ondernemer daardoor geleden aantoonbare directe schade en

redelijke kosten te vergoeden. De door hemzelf geleden directe schade en kosten komen dan voor zijn eigen rekening.

#### **ARTIKEL 18 - Klachten**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de consument de gebreken heeft ontdekt.
2. De ondernemer zal een ingediende klacht binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoorden. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, antwoordt hij per omgaande met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. De ondernemer zal een definitieve reactie op de klacht niet later geven dan zes weken na het indienen daarvan.
3. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### **ARTIKEL 19 - Geschillenregeling**

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Klussenbedrijven, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement voorziet daarnaast in oplossing van het geschil door tussenkomst van een bemiddelingsdeskundige. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

**ARTIKEL 20 - Nakomingsgarantie**

1. De VLOK staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending hiervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door de VLOK aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt de consument een bedrag van €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft de VLOK een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. De consument wordt aangeboden zijn vordering aan de VLOK over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van de VLOK de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.
2. De VLOK verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de daartoe bepaalde formele inname-vereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
  - aan het lid is surséance van betaling verleend.
  - het lid is failliet verklaard.
  - de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de VLOK aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

**ARTIKEL 21 - Afwijking**

Individuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van individuele aanvullingen, moeten schriftelijk tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.

**ARTIKEL 22 - Wijziging**

De VLOK zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis.



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

[www.ser.nl](http://www.ser.nl)