romazo®
sinds 1923

branchevereniging
voor zonwering-,
rolluiken- en buitenleven

Postadres.
Postbus 2600
3430 GA Nieuwegein

Tel. 030 60 56 448
info@romazo.nl
www.romazo.nl

KvK nr. 40445700
IBAN nr. NL48 INGB 0678 7687 81
BTW nr. NL006250622B01

Algemene Consumentenvoorwaarden voor de verkoop, levering of montage van zonweringen, rolluiken, raamdecoraties, horren, garagedeuren of terrasoverkappingen.

Deze Algemene Voorwaarden van de vereniging Romazo Professionals, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 40445700, zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg en zijn in werking getreden per 6 november 2017.

INHOUD
ARTIKEL 1 - Definities 2
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid 2
ARTIKEL 3 - Het aanbod 2
ARTIKEL 4 - Totstandkoming van de overeenkomst 3
ARTIKEL 5 - Verplichtingen van de ondernemer 3
ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de consument 3
ARTIKEL 7 - Meer - en minderwerk 4
ARTIKEL 8 - Oplevering / opneming van het werk 4
ARTIKEL 9 - De eindafrekening 5
ARTIKEL 10 - Betaling 5
ARTIKEL 11 - Niet - tijdige betaling 5
ARTIKEL 12 - Eigendomsvoorbehoud 5
ARTIKEL 13 - Beantwoording werk aan overeenkomst en garanties 6
ARTIKEL 14 - Niet nakoming van de overeenkomst 6
ARTIKEL 15 – Klachten- en geschillenregeling 6
ARTIKEL 16 - Branchegarantie nakoming bindende adviezen 7
ARTIKEL 17 - Toepasselijk recht 7
ARTIKEL 18 - Wijziging algemene voorwaarden 8

ARTIKEL 1 - Definities
In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
a. *De ondernemer:* natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap, lid van de vereniging Romazo Professionals, die bedrijfsmatig overeenkomsten sluit betreffende de verkoop, het leveren of monteren van zonweringen, rolluiken, raamdecoraties, horren, garagedeuren of terrasoverkappingen;
b. *De consument:* iedere natuurlijke persoon die - niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf - een overeenkomst aangaat met de ondernemer als onder a omschreven;
c. *Het werk:* het totaal van de tussen de consument en de ondernemer overeengekomen werkzaamheden of de (daarbij) door de ondernemer geleverde materialen;
d. *Meer- en minderwerk:* door de consument gewenste toevoegingen aan respectievelijk verminderingen van het overeengekomen werk die leiden tot bijbetaling boven of inhouding op de overeengekomen aanneemsom;
e. *Schriftelijk:* betekent een bericht dat is overgebracht bij brief, telefax of e-mail of enig ander elektronisch communicatiemiddel, mits het bericht leesbaar en reproduceerbaar is.
f. *Romazo:* de vereniging Romazo Professionals;
g. *Geschillencommissie:* Geschillencommissie Zonwering van de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid
1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen die de ondernemer doet of op alle overeenkomsten van koop en tot uitvoering van werk met betrekking tot zonweringen, rolluiken, raamdecoraties, horren, garagedeuren of terrasoverkappingen tussen de ondernemer en de consument.
2. Deze voorwaarden mogen uitsluitend worden gebruikt door leden van Romazo.

ARTIKEL 3 - Het aanbod

1. De ondernemer brengt een aanbod, in elk geval dat de € 250,00 te boven gaat, schriftelijk uit, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
2. Het aanbod is onherroepelijk gedurende 21 dagen na dagtekening, tenzij uit het aanbod anders blijkt.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de te leveren materialen of te verrichten werkzaamheden, die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
4. Het aanbod vermeldt het tijdstip waarop of periode waarin met het werk kan worden begonnen, een aanduiding van de duur van het werk en een vaste dan wel vermoedelijke datum van oplevering.
5. Het aanbod geeft inzicht in de prijs van de materialen en in de prijsvormingmethode die voor het uit te voeren werk zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie:
   a. Bij de prijsvormingmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waarvoor het werk zal worden verricht;
   b. Bij de prijsvormingmethode regie doet de ondernemer een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (o.a. uurtarief en eenheidsprijzen van de benodigde materialen). De ondernemer geeft op verzoek van de consument een indicatie van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs, tenzij dat in de gegeven omstandigheden naar het oordeel van de ondernemer in redelijkheid niet mogelijk is.
6. Het aanbod vermeldt de betalingswijze.
7. Het aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.
8. De van het aanbod deel uitmakende tekeningen, technische omschrijvingen, ontwerpen en berekeningen, die door de ondernemer zelf of in zijn opdracht vervaardigd zijn, blijven eigendom van de ondernemer. Zij mogen niet zonder zijn toestemming aan derden ter hand worden gesteld of getoond, gekopieerd of anderszins vermenigvuldigd. Als er geen opdracht wordt verleend, dienen deze bescheiden binnen 14 dagen na een daartoe door de ondernemer gedaan verzoek franco aan hem te worden geretourneerd.

ARTIKEL 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod van de ondernemer door de consument. De aanvaarding gebeurt bij voorkeur en waar mogelijk schriftelijk.
2. In geval van elektronische aanvaarding door de consument bevestigt de ondernemer langs elektronische weg de ontvangst van de opdracht aan de consument. Als de consument het aanbod mondeling aanvaardt, bevestigt de ondernemer de opdracht bij voorkeur schriftelijk.

ARTIKEL 5 - Verplichtingen van de ondernemer

1. De ondernemer zal het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren.
2. De ondernemer neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde voorschriften in acht, zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het werk.
3. De ondernemer zal de consument wijzen op de hem redelijkerwijs kenbare en voor het werk relevante:
   a. onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
   b. onjuistheden in de door de consument verlangde werkwijzen en constructies;
   c. gebreken van de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;

d. gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;
e. onjuistheden in de door of namens de consument verstrekte gegevens;

al het voorgaande voor zover deze zich voor of tijdens de uitvoering van het werk aan de ondernemer openbaren en de ondernemer ter zake deskundig moet worden geacht.

ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de consument

1. De consument stelt de ondernemer in de gelegenheid het werk te verrichten.
2. De consument zorgt er voor dat de ondernemer tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen en ontheffingen) en gegevens.
3. De consument verschaft de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water. De kosten van elektriciteit, gas en water komen voor rekening van de consument.
4. De consument dient er voor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden of leveringen, die niet tot het werk van de ondernemer behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht dat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging ondervindt. Ontstaat er niettemin vertraging, dan dient de consument de ondernemer daarvan tijdig in kennis te stellen.
5. Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden, als bedoeld in het voorgaande lid, dient de consument de daarmee verband houdende schade en kosten aan de ondernemer te vergoeden, indien deze omstandigheden aan de consument kunnen worden toegerekend.
6. De consument dient gebreken aan het werk binnen bekwame tijd nadat hij deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken bij voorkeur schriftelijk aan de ondernemer te melden.
7. De consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
   - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
   - onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
   - gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
   - gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;
   - onjuistheden in de door of namens de consument verstrekte gegevens;

Bovenstaande laat onverlet de plicht van de ondernemer om de consument te waarschuwen op grond van artikel 5 lid 3.

ARTIKEL 7 - Meer- en minderwerk

1. Bij de prijsvormingmethode aanneemsom in de zin van artikel 3 lid 5 kan de consument nadat de overeenkomst tot stand is gekomen meer- en minderwerk opdragen.
2. In geval van door de consument opgedragen meerwerk kan de ondernemer alleen aanspraak maken op een verhoging van de prijs, indien hij de consument tijdig heeft gewezen op de daaruit voortvloeiende prijsverhoging, tenzij de consument dit zelf reeds had moeten begrijpen.
3. Meer- of minderwerk voor een totaalbedrag van meer dan € 250,00 wordt vooraf schriftelijk overeengekomen, behoudens in spoedeisende omstandigheden.
4. Het ontbreken van een schriftelijke opdracht laat de aanspraken van de ondernemer respectievelijk de consument op verrekening van meerwerk respectievelijk minderwerk onverlet.

ARTIKEL 8 - Oplevering/opneming van het werk

1. De ondernemer zal de consument schriftelijk of mondeling te kennen geven dat het werk of een gedeelte daarvan klaar is om te worden opgeleverd waarbij de ondernemer de consument zal uitnodigen om tot opneming van het werk over te gaan. Tot het moment van oplevering is het de consument, behoudens uitdrukkelijke toestemming van de ondernemer, niet toegestaan het werk in gebruik te nemen.
2. Onder opneming van het werk als bedoeld in lid 1 van dit artikel wordt verstaan:
   - het door de consument visueel inspecteren van het gehele werk of een gedeelte daarvan;
   - het door de ondernemer demonstreren van de goede werking van alle gebruiksmogelijkheden van het werk;
   - het verschaffen van uitleg en informatie over het juiste gebruik van het werk;
   - het samen met de ondernemer invullen en ondertekenen van een opleveringsrapport.
3. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen zal de opneming van het werk zo spoedig mogelijk geschieden, bij voorkeur binnen 2 werkdagen doch uiterlijk binnen 7 werkdagen nadat de ondernemer de consument daartoe heeft uitgenodigd.
4. Bij de opneming geconstateerde en op het opleveringsrapport vastgelegde kleine gebreken en ontbrekende onderdelen staan aan oplevering niet in de weg en zullen door de ondernemer binnen 7 werkdagen worden hersteld of nageleverd, tenzij partijen daar andere afspraken over hebben gemaakt.
5. Het werk wordt eveneens als opgeleverd beschouwd als 7 werkdagen zijn verstreken nadat de consument de in lid 1 van dit artikel genoemde kennisgeving en uitnodiging heeft ontvangen en de consument zonder opgave van redenen of redelijke grond heeft nagelaten medewerking te verlenen aan het opnemen van het werk of na opneming zonder redelijke grond weigert het opgemaakte opleveringsrapport te ondertekenen.

ARTIKEL 9 - De eindafrekening

1. De ondernemer dient bij oplevering de eindafrekening in bij de consument.
2. Bij toepassing van de prijsvormingmethode aanneemsom bevat de eindafrekening een duidelijke omschrijving van de oorspronkelijke opdracht en het eventueel opgedragen meer- of minderwerk.
3. Bij toepassing van de prijsvormingmethode regie bevat de eindafrekening een specificatie van de gebruikte materialen en de kosten daarvan, van de gewerkte uren en de uurtarieven, en van de overige kosten. Heeft de ondernemer een richtprijs genoemd, dan mag de richtprijs met niet meer dan 10% worden overschreden, behoudens meerwerk, tenzij de ondernemer de consument tijdig heeft gewaarschuwd voor een grotere overschrijding van de richtprijs.

ARTIKEL 10 - Betaling

1. Betaling wordt gedaan op de plaats van vestiging van de ondernemer of op een door de ondernemer aangewezen rekening.
2. Partijen kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen geschiedt in evenredigheid met de voortgang van het werk.
3. Als betaling in termijnen is overeengekomen en de ondernemer zijn verplichting ter zake van de voortzetting van de levering / het uit te voeren werk niet nakomt, heeft de consument de bevoegdheid de termijnbetaling op te schorten.
4. Tenzij sprake is van contante betaling of een andere door de ondernemer aan de consument aangeboden elektronische wijze van betaling, zoals bijvoorbeeld pinbetaling,

vindt betaling van de eindafrekening plaats binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de factuur.

ARTIKEL 11 - Niet-tijdige betaling

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum.
2. Na het verstrijken van de betalingsdatum als bedoeld in lid 1 zendt de ondernemer aan de consument een kosteloze betalingsherinnering, waarin de ondernemer vermeldt dat de consument de gelegenheid heeft alsnog binnen 14 dagen vanaf de dag nadat de betalingsherinnering is bezorgd te betalen en welk bedrag aan incassokosten de consument verschuldigd zal zijn als (volledige) betaling binnen die periode achterwege blijft. De hoogte van de incassokosten dient in overeenstemming te zijn met het "Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten".
3. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is de ondernemer gerechtigd rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingstermijn tot de dag van ontvangst van het verschuldigde bedrag. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente bedoeld in artikel 6:119 BW.

ARTIKEL 12 – Eigendomsvoorbehoud

De ondernemer behoudt zich de eigendom voor zolang de consument niet volledig heeft betaald. De consument wordt pas eigenaar het product als hij de koopprijs en het eventueel meer verschuldigde volledig aan de ondernemer heeft voldaan.

ARTIKEL 13 - Beantwoording werk aan overeenkomst en garanties

1. De ondernemer staat ervoor in dat het opgeleverde werk beantwoordt aan de overeenkomst. De ondernemer staat er bovendien voor in dat het werk die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.
2. Openbaart zich binnen zes (6) maanden na (op)levering een afwijking van hetgeen is overeengekomen, dan wordt vermoed dat het werk bij (op)levering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord. In dat geval zal de ondernemer het gebrek kosteloos verhelpen, tenzij hij kan aantonen dat het werk op het tijdstip van (op)levering wel aan de overeenkomst beantwoordde. Het voorgaande laat onverlet dat de ondernemer ook na de genoemde perioden voor eventuele gebreken in het werk aansprakelijk kan blijven op grond van de wet.
3. Voor de hieronder genoemde productgroepen geldt een (garantie)periode die afwijkt van de termijn genoemd in lid 2 van dit artikel, behoudens eventuele andersluidende afspraken tussen partijen:
   a. op buitenzonweringen, rolluiken, rolhekken, schuifhekken, garagedeuren en terrasoverkappingen: 2 jaar;
   b. op binnenzonweringen, raamdecoraties en horren: 1 jaar;
   c. op het eventuele motorische gedeelte ten behoeve van de onder a en b genoemde producten (met uitzondering van elektronische besturings- en bedieningscomponenten): 2 jaar.
4. De consument moet een klacht over een gebrekkig(e) product of dienst zo volledig en duidelijk mogelijk omschreven indienen bij de ondernemer, binnen bekwame tijd nadat de consument het gebrek heeft ontdekt. Klagen binnen twee maanden na ontdekking is altijd tijdig. Niet binnen bekwame tijd klagen heeft tot gevolg dat de consument er geen beroep meer op kan doen dat het product of de dienst gebrekkig is.
5. De garantie zoals bedoeld in lid 2 en 3 vervalt, als:

- gebreken het gevolg zijn van normale slijtage;
- gebreken zijn veroorzaakt door een fout, onoordeelkundig gebruik of verzuim van de consument die de opdracht heeft gegeven of zijn rechtsopvolger, dan wel door van buiten komende oorzaken;
- het gebrek geen gevolg is van het werk;
- gebreken het gevolg zijn van installatie, montage, wijziging of reparatie door de consument of door derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de ondernemer.

ARTIKEL 14 - 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 bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, wanneer de niet-nakomende partij in verzuim is.

ARTIKEL 15 – Klachten- en geschillenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht in overeenstemming met deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken.
3. Indien de klachtafhandeling door de ondernemer niet tot een oplossing heeft geleid, kan de consument of de ondernemer het geschil voorleggen aan Romazo voor een bemiddelingspoging. Voor de wijze waarop geschillen kunnen worden aangemeld en het verloop van de bemiddelingsprocedure kan het "Bemiddelingsreglement Romazo Professionals" worden opgevraagd bij het secretariaat van Romazo (www.romazo.nl, info@romazo.nl, Einsteinbaan 1 3439 NJ Nieuwegein, 030 – 605 64 48).
4. Indien het geschil, ook na eventuele bemiddeling door Romazo, niet is opgelost, kan het geschil zowel door de ondernemer als de consument schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de "Geschillencommissie Zonwering", Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
5. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend. Van een geschil is sprake nadat de klacht door de ondernemer of via de bemiddelingspoging van Romazo niet is opgelost.
6. De consument dient het geschil binnen 12 maanden nadat hij zijn klacht bij de ondernemer heeft ingediend bij de Geschillencommissie aanhangig te maken.
7. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Als de ondernemer een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de consument vragen zich binnen een maand uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer moet daarbij aankondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

8. De Geschillencommissie doet een beide partijen bindende uitspraak met inachtneming van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt op aanvraag gratis toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
9. Voor zover de consument geen gebruik wenst te maken van bemiddeling door Romazo of geschilbeslechting door de Geschillencommissie Zonwering, is de op grond van de wettelijke regels bevoegde rechter bevoegd kennis te nemen van het geschil.

ARTIKEL 16 - Branchegarantie nakoming bindende adviezen

1. Romazo staat tegenover de consument borg voor de nakoming van de verplichtingen door de ondernemer hem in een bindend advies door de Geschillencommissie opgelegd tot maximaal een bedrag van € 10.000,=, tenzij het bindend advies binnen twee maanden na verzending hiervan ter toetsing wordt voorgelegd aan de rechter en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.
2. Als de door de Geschillencommissie aan de ondernemer opgelegde verplichting een bedrag betreft dat hoger is dan het in lid 1 van dit artikel genoemde maximum bedrag, dan zal Romazo het meerdere pas aan de consument uitkeren nadat Romazo dat meerdere met succes, zo nodig langs gerechtelijke weg, heeft geïncasseerd bij de ondernemer.
3. Romazo verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil in behandeling is genomen van een van volgende situaties sprake is:
   a. aan de ondernemer surséance van betaling is verleend;
   b. het faillissement van de ondernemer is uitgesproken of wettelijke schuldsanering op hem als natuurlijk persoon van toepassing is verklaard;
   c. de bedrijfsactiviteiten van de ondernemer feitelijk zijn beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven, of een eerdere datum waarvan Romazo aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

ARTIKEL 17 - Toepasselijk recht

Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze algemene voorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

ARTIKEL 18 - Wijziging algemene voorwaarden

Romazo zal deze voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.