

**COÖPERATIE SERVICE GLAS HERSTEL FRANCHISENEMER U.A.**

Boedijnhof 83 1628 SE HOORN

Inschrijfnummer K.v.K. te Alkmaar: 36045359

**ARTIKEL 1: TOEPASSELIJKHEID**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle overeenkomsten van de leden van de Coöperatie Service Glas Herstel Franchisenemer U.A. gevestigd te Hoorn hierna te noemen "Service Glasherstel".
2. De wederpartij zal in het navolgende worden aangeduid als "de opdrachtgever".
3. Andersluidende voorwaarden maken alleen deel uit van de tussen partijen gesloten overeenkomst indien en voor zover beide partijen zulks nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.

**ARTIKEL 2: OVEREENKOMSTEN**

1. Overeenkomsten worden eerst door schriftelijke bevestiging van Service Glasherstel bindend.
2. Aanvullingen of wijzigingen op de algemene voorwaarden of anderszins wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst worden eerst na schriftelijke bevestiging door Service Glasherstel bindend.
3. Het bepaalde in lid 1 van dit artikel laat onverlet de mogelijkheid van elk der partijen de totstandkoming van de overeenkomst door andere middelen te bewijzen.

**ARTIKEL 3: AANBIEDINGEN, PRIJZEN en PRIJSWIJZIGINGEN**

1. Alle aanbiedingen, offertes, prijslijsten, levertijden etc. van Service Glasherstel zijn vrijblijvend, tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een offerte c.q. aanbieding een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door de opdrachtgever aanvaard, heeft Service Glasherstel het recht het aanbod binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
2. De door Service Glasherstel opgegeven prijzen zijn exclusief BTW.
3. Bij de prijzen zijn, tenzij expliciet benoemd, niet inbegrepen: parkeerkosten.
4. A. Indien tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering van de overeenkomst door de overheid en/of vakorganisaties wijziging wordt gebracht in lonen, arbeidsvoorwaarden of sociale verzekeringen en dergelijke, is Service Glasherstel gerechtigd deze verhogingen aan de opdrachtgever door te berekenen. Mocht tussen voormelde data een nieuwe prijslijst door Service Glasherstel worden uitgegeven, al dan niet ten gevolge van prijswijzigingen bij toeleveranciers van Service Glasherstel, en in werking treden, dan is Service Glasherstel gerechtigd de daarin vermelde prijzen aan de opdrachtgever in rekening te brengen.  
B. Ingeval de opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, geldt dat prijsverhogingen 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst in bovenbedoelde zin mogen worden doorberekend c.q. in rekening gebracht. Bij prijsverhogingen zoals hiervoor in dit artikel vermeld, binnen een kortere termijn dan 3 maanden, is de opdrachtgever bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

**ARTIKEL 4: INSCHAKELING DERDEN**

Service Glasherstel is bevoegd ter uitvoering van hetgeen overeengekomen is derden in te schakelen.

**ARTIKEL 5: LEVERING EN LEVERINGSTERMIJNEN**

1. Opgegeven levertijden en termijnen waarbinnen werkzaamheden moeten zijn verricht en/of zaken moeten zijn geleverd kunnen nimmer worden beschouwd als fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Bij niet-tijdige levering c.q. beëindiging van de werkzaamheden dient Service Glasherstel derhalve schriftelijk in gebreke te worden gesteld.
2. Bij levering c.q. het verrichten van werkzaamheden in gedeelten wordt elke fase als een afzonderlijke transactie beschouwd.
3. Het risico betreffende zaken gaat over op de opdrachtgever op het moment van levering.
4. Indien het niet mogelijk blijkt de zaken aan de opdrachtgever te leveren dan wel de werkzaamheden te verrichten wegens een oorzaak gelegen in de sfeer van de opdrachtgever, behoudt Service Glasherstel zich het recht voor de bestelde zaken en/of de materialen die voor de uitvoering van de werkzaamheden zijn aangeschaft voor rekening en risico van de opdrachtgever op te slaan. Service Glasherstel stelt de opdrachtgever schriftelijk in kennis van de verrichte opslag en/of de belemmering in de uitvoering van de te verrichten werkzaamheden en stelt daarbij tevens een redelijke termijn waarop de opdrachtgever Service Glasherstel in staat moet stellen de werkzaamheden te hervatten en/of de zaken te leveren.
5. Indien de opdrachtgever ook na verloop van de door Service Glasherstel gestelde redelijke termijn, als bepaald in het vorige lid van dit artikel, in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen, is de opdrachtgever door het enkele verloop van 1 (één) maand, gerekend vanaf de datum van opslag c.q. belemmering in de uitvoering van de te verrichten werkzaamheden, in verzuim en heeft Service Glasherstel het recht de overeenkomst schriftelijk en met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande of nadere ingebrekestelling, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder tot vergoeding van schade, kosten en interesten gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
6. Het voorafgaande laat de verplichting van de opdrachtgever de bedongen prijs, alsmede eventuele opslagkosten en/of andere kosten te voldoen onverlet.
7. Service Glasherstel is bevoegd om ter zake van de nakoming van financiële verplichtingen van de opdrachtgever vooruitbetaling of zekerheid van hem te verlangen alvorens tot levering over te gaan en/of met de werkzaamheden een aanvang te maken.

**ARTIKEL 6: VOORTGANG, UITVOERING WERKZAAMHEDEN**

1. Voor de uitvoering van beglazingen vormen de relevante Nederlandse normen van het Nederlands Normalisatie-instituut (NEN) en de Nederlandse Praktijk Richtlijn (NPR) het algemene uitgangspunt, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Service Glasherstel kan niet eerder verplicht worden met de uitvoering van werkzaamheden c.q. de levering te beginnen, dan nadat alle daarvoor noodzakelijke gegevens in zijn bezit zijn en hij de eventueel overeengekomen (termijn)betaling heeft ontvangen. Bij hierdoor ontstane vertragingen, zullen de opgegeven leveringstermijnen naar evenredigheid worden bijgesteld. Ter zake aanvaardt Service Glasherstel geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard dan ook, geleden door de opdrachtgever.
3. Wanneer de leveringen of werkzaamheden door oorzaken buiten de schuld van Service Glasherstel niet normaal of zonder onderbreking kunnen geschieden en/of indien de opdrachtgever in gebreke blijft met betrekking tot de nakoming van de verplichtingen genoemd in lid 5 van dit artikel, is Service Glasherstel gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerdere kosten, waaronder begrepen voorrijkosten, en (vertraging)schade aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Indien tijdens de uitvoering van de door Service Glasherstel aangenomen opdracht blijkt, dat deze onuitvoerbaar is, hetzij ten gevolge van aan Service Glasherstel niet bekende omstandigheden, hetzij door welke overmacht dan ook, heeft Service Glasherstel het recht te vorderen dat de

aan Service Glasherstel verstrekte opdracht zodanig wordt gewijzigd, dat de uitvoering van het werk mogelijk wordt, behoudens wanneer hetzelfde ten gevolge van de onbekende omstandigheden of overmacht nimmer mogelijk zal zijn. Service Glasherstel heeft alsdan recht op volledige vergoeding van de reeds door Service Glasherstel verrichte werkzaamheden.

5. De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat:
  - A. Service Glasherstel toegang krijgt tot de plaats(en) waar de werkzaamheden dienen te worden verricht;
  - B. indien ook derden in de betreffende ruimte werkzaamheden moeten verrichten, die werkzaamheden zijn beëindigd voordat Service Glasherstel zijn werkzaamheden aanvangt, zodat deze aldaar onbelemmerd zijn werkzaamheden kan verrichten;
  - C. Service Glasherstel tijdig kan beschikken over voldoende gelegenheid voor aanvoer, opslag en/of afvoer van materialen en hulpmiddelen;
  - D. de plaats(en) waar de werkzaamheden verricht dienen te worden vrij is/zijn van overtollige materialen e.d.;
  - E. de benodigde bouw- en steigvoorzieningen aanwezig zijn en voldoen aan de wettelijke voorschriften; voldoende voorzieningen beschikbaar zijn voor het inzamelen van (chemisch) (bouw)afval.
  - F. er aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde nutsvoorzieningen binnen handbereik aanwezig zijn. De benodigde elektriciteit, gas en water zijn voor rekening van de opdrachtgever.
6. De opdrachtgever is aansprakelijk voor verlies van en/of schade aan de zaken, materialen, gereedschappen en machines die Service Glasherstel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden bij de opdrachtgever heeft opgeslagen.

#### **ARTIKEL 7: MEERWERK**

Service Glasherstel is gerechtigd meerwerk ten gevolge van gewijzigde of aanvullende werkzaamheden aan de opdrachtgever in rekening te brengen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### **ARTIKEL 8: KLACHTEN en KLACHTTERMIJNEN**

1. De opdrachtgever is verplicht direct na het beëindigen van de werkzaamheden tot controle ervan over te gaan. Indien zichtbare defecten, fouten, onvolkomenheden en/of gebreken e.d. worden geconstateerd, dient zulks op het serviceraapport te worden aangetekend, dan wel dient de opdrachtgever Service Glasherstel binnen 24 uur na beëindiging van de werkzaamheden hiervan op de hoogte te stellen, zulks gevolgd door een onmiddellijke schriftelijke bevestiging hiervan aan Service Glasherstel.
2. Overige klachten dienen per aangetekend schrijven binnen 8 dagen na uitvoering van de werkzaamheden aan Service Glasherstel te worden gemeld.
3. Onverminderd het bepaalde in de leden 1 en 2 van dit artikel, wordt ten aanzien van natuurlijke personen, die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf, tevens het bepaalde in lid 12 van artikel 9 in acht genomen.
4. Indien bovengemelde klachten niet binnen de daar bedoelde termijnen aan Service Glasherstel zijn kenbaar gemaakt, worden de werkzaamheden geacht goed te zijn uitgevoerd.
5. Ten aanzien van onvolkomenheden in natuurproducten (waaronder glas en hout) kunnen geen klachten geldend gemaakt worden, indien deze onvolkomenheden verband houden met de aard en eigenschappen van de grondstof(fen) waaruit het product is vervaardigd. Een en ander ter beoordeling van Service Glasherstel.
6. Het indienen c.q. in behandeling hebben van een klacht, schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.
7. Service Glasherstel dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken.
8. In geval van een terechte klacht zal de schade worden afgewikkeld krachtens het bepaalde in artikel 9.

#### **ARTIKEL 9: AANSPRAKELIJKHEID/GARANTIE**

1. Service Glasherstel kwijt zich van zijn taak zoals van een bedrijf in zijn branche mag worden verwacht, doch aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, met inbegrip van gevolgschade, die het gevolg is van zijn handelen of nalaten in de ruimste zin des woords, behoudens voor zover deze aan diens grove schuld, grove nalatigheid en/of opzet is te wijten, dan wel indien uit wettelijke bepalingen van dwingend recht anders voortvloeit. Een zelfde beperking geldt ten aanzien van personeelsleden en/of andere derden die Service Glasherstel bij de uitoefening van zijn werkzaamheden inschakelt.
2. Onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel wordt de aansprakelijkheid van Service Glasherstel - uit welken hoofde ook - beperkt tot het bedrag van de netto prijs van de verrichte werkzaamheden. Voldoening aan deze garantie geldt als enige en volledige schadevergoeding.
3. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid van dit artikel is Service Glasherstel nimmer gehouden tot schadevergoeding welke meer bedraagt dan het verzekerde bedrag, voor zover de schade gedekt wordt door een door Service Glasherstel gesloten aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven.
4. Indien zich in de bij de uitvoering van de werkzaamheden gebruikte materialen of in de geleverde zaken zichtbare fouten, onvolkomenheden en/of gebreken voordoen die reeds op het moment van levering aanwezig moeten zijn geweest, verplicht Service Glasherstel zich die zaken – te zijner keuze – kosteloos te herstellen dan wel te vervangen.
5. Service Glasherstel staat in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van het geleverde; de feitelijke levensduur ervan kan nimmer worden gegarandeerd.
6. Indien Service Glasherstel in zijn aanbieding te leveren materiaal opneemt, baseert Service Glasherstel zich ten aanzien van deze materialen op de gegevens die door de producent of de leverancier van de materialen aan Service Glasherstel zijn verstrekt, wat betreft de gedragingen en eigenschappen van deze materialen. Service Glasherstel is op grond van voorgaande niet aansprakelijk voor schade die dien aanzien ontstaan.
7. Service Glasherstel is niet aansprakelijk voor geringe afwijkingen in kleuren.
8. Service Glasherstel is niet aansprakelijk voor mechanische, dan wel thermische glasbreuk. Met name aanvaardt Service Glasherstel geen aansprakelijkheid voor schade ontstaan door condensvorming, barometrische invloeden, beplakken of beschilderen van de ruit en/of te dicht tegen de ruit geplaatste verwarming en/of hangende zonwering.
9. Service Glasherstel is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door thermische en/of chemische invloeden.
10. A. In alle gevallen is de termijn waarbinnen Service Glasherstel tot vergoeding van de vastgestelde schade kan worden aangesproken beperkt tot 6 maanden, gerekend vanaf het moment waarop de verschuldigdheid van de schadevergoeding is komen vast te staan.  
B. Ingeval de opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, geldt een maximale termijn van 1 (één) jaar, gerekend vanaf het moment waarop de verschuldigdheid van de schadevergoeding is komen vast te staan, waarbinnen Service Glasherstel tot vergoeding van vastgestelde schade kan worden aangesproken.
11. Zo door Service Glasherstel geleverde zaken door de fabrikant van een garantie zijn voorzien, zal die garantie op gelijke wijze tussen partijen gelden. In geval de opdrachtgever een natuurlijke persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, neemt Service Glasherstel de wettelijk vastgestelde garantietermijnen in acht met betrekking tot de geleverde zaken.
12. De opdrachtgever verliest diens rechten jegens Service Glasherstel, is aansprakelijk voor alle schade en vrijwaart Service Glasherstel tegen iedere aanspraak van derden ter zake van vergoedingen van schade indien en voor zover:
  - A. voormelde schade is ontstaan door fouten/onjuistheden in gegevens, materialen, informatiedragers e.d. die door of namens de opdrachtgever aan Service Glasherstel zijn verschaft en/of voorgeschreven;
  - B. voormelde schade is ontstaan door aanwijzingen van of namens de opdrachtgever aan Service Glasherstel;
  - C. voormelde schade is ontstaan doordat de opdrachtgever zelf of derden namens de opdrachtgever werkzaamheden aan het geleverde hebben verricht.

## **ARTIKEL 10: BETALING**

1. Betaling dient te geschieden conform hetgeen partijen daarover afgesproken hebben.
2. Indien betaling zal geschieden naar aanleiding van een factuur, dient betaling binnen 8 dagen na factuurdatum te geschieden, ook indien conform artikel 5 niet kan worden geleverd.
3. Indien een factuur na het verstrijken van de in lid 2 bedoelde termijn niet volledig is betaald, dan wel indien betaling niet tijdig conform afspraak (lid 1) heeft plaatsgevonden:
  - A. zal vanaf dat tijdstip aan de opdrachtgever een kredietbeperkingstoeslag ter grootte van 2% in rekening worden gebracht, zonder dat hiertoe een nadere ingebrekestelling zal zijn vereist;
  - B. zal de opdrachtgever aan Service Glasherstel een verpagingsrente verschuldigd zijn ter grootte van 2% per maand cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden in deze als volle maanden aangemerkt;
  - C. zal de opdrachtgever na daartoe door Service Glasherstel te zijn gemaand, ter zake van buitengerechtelijke kosten minimaal verschuldigd zijn 15% van de som van de hoofdsom en de verpagingsrente met een absoluut minimum van € 150,00;
  - D. heeft Service Glasherstel het recht, voor elke aan de opdrachtgever verzonden betalingsherinnering, aanmaning e.d., een bedrag van ten minste € 20,00 ter zake administratiekosten bij de opdrachtgever in rekening te brengen. Service Glasherstel zal dit in de overeenkomst en/of op de factuur vermelden.
4. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde renten en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de opdrachtgever bij de betaling vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
5.
  - A. Indien de opdrachtgever, uit welken hoofde ook, één of meerdere tegenvorderingen op Service Glasherstel heeft, dan wel zal verkrijgen, ziet de opdrachtgever af van het recht op verrekening met betrekking tot deze vordering(en). Genoemde afstand van het recht op verrekening geldt eveneens indien de opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
  - B. Het bepaalde onder sub A van dit lid is niet van toepassing ingeval de opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

## **ARTIKEL 11: EIGENDOMSVOORBEHOUD**

1. Service Glasherstel behoudt zich de eigendom van geleverde en te leveren zaken voor tot op het tijdstip waarop de opdrachtgever aan diens ermee verbandhoudende betalingsverplichtingen jegens Service Glasherstel heeft voldaan. Die betalingsverplichtingen bestaan uit het betalen van de koopprijs, vermeerderd met vorderingen ter zake van verrichte werkzaamheden die met die levering verband houden, alsmede vorderingen ter zake eventuele schadevergoeding wegens tekortschieten in de nakoming van verplichtingen aan de zijde van de opdrachtgever.
2. Ingeval Service Glasherstel een beroep doet op het eigendomsvoorbehoud, geldt de ter zake gesloten overeenkomst als ontbonden, onverminderd het recht van Service Glasherstel vergoeding van schade, gederfde winst en interest te vorderen.
3. De opdrachtgever is verplicht Service Glasherstel terstond schriftelijk op de hoogte te stellen van het feit dat derden rechten doen gelden op zaken waarop krachtens dit artikel een eigendomsvoorbehoud rust.

## **ARTIKEL 12: OVERMACHT**

1. Ingeval nakoming van datgene waartoe Service Glasherstel krachtens de met de opdrachtgever gesloten overeenkomst is gehouden niet mogelijk is en zulks te wijten is aan niet toerekenbare niet-nakoming aan de zijde van Service Glasherstel, en/of aan de zijde van de voor uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden of toeleveranciers, dan wel in het geval zich een andere gewichtige reden voordoet aan de zijde van Service Glasherstel, is Service Glasherstel gerechtigd de tussen partijen gesloten overeenkomst te ontbinden, dan wel de nakoming van diens verplichtingen jegens de opdrachtgever gedurende een door hem te bepalen redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden. Indien bovenbedoelde situatie intreedt als de overeenkomst ten dele is uitgevoerd, is de opdrachtgever gehouden aan diens verplichtingen jegens Service Glasherstel tot aan dat moment te voldoen.
2. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van niet toerekenbare niet-nakoming zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, staking en uitsluiting door werklieden of dreiging van deze en dergelijke omstandigheden; verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen; bedrijfsstoringen door brand, ongeval of andere voorvallen; natuurverschijnselen, een en ander onverschillig of de niet of niet-tijdige nakoming plaatsvindt bij Service Glasherstel, diens toeleveranciers of derden die door hem voor de uitvoering van de verbintenissen zijn ingeschakeld.
3. Ingeval de opdrachtgever op enigerlei wijze tegenover Service Glasherstel in gebreke mocht blijven prompt aan zijn verplichtingen te voldoen, bij staking van betaling, aanvraag tot (voorlopige) surséance van betaling, faillissement, executoriale beslaglegging, boedelafstand of liquidatie van de onderneming van de opdrachtgever, wordt al hetgeen door hem uit hoofde van enigerlei contract aan Service Glasherstel verschuldigd is, dadelijk ten volledige opeisbaar.

## **ARTIKEL 13: ANNULERING/ONTBINDING**

1.
  - A. De opdrachtgever doet afstand van alle rechten op ontbinding van de overeenkomst ex artikel 6:265 e.v. B.W. of andere wettelijke bepalingen tenzij annulering krachtens dit artikel is overeengekomen.
  - B. Het bepaalde onder sub A van dit lid is niet van toepassing ingeval de opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
2. Annulering door de opdrachtgever is slechts mogelijk indien Service Glasherstel daarin toestemt. Alsdan is de opdrachtgever aan Service Glasherstel, naast vergoeding van ten minste 30% van de afgesproken prijs, verplicht tot afname van reeds bestelde zaken, alsdan niet be- of verwerkt, tegen betaling van de kostprijs. De opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en vrijwaart Service Glasherstel ter zake.
3. Door de opdrachtgever reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd.

## **ARTIKEL 14: TOEPASSELIJK RECHT/BEVOEGDE RECHTER**

1. Op de tussen Service Glasherstel en de opdrachtgever gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De geschillen die uit de overeenkomst voortvloeien zullen eveneens naar Nederlands recht worden beslecht.
2. Eventuele geschillen zullen worden beslecht door een bevoegde Nederlandse rechter, zij het dat Service Glasherstel de bevoegdheid toekomt een zaak aanhangig te maken voor de bevoegde rechter in de plaats waar Service Glasherstel is gevestigd, tenzij de kantonrechter ter zake bevoegd is.
3. Ingeval de opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, geldt dat binnen 1 (één) maand nadat Service Glasherstel aan de opdrachtgever kenbaar heeft gemaakt dat de zaak aan de rechter zal worden voorgelegd, de opdrachtgever kenbaar kan maken dat hij kiest voor beslechting van het geschil door de wettelijk bevoegde rechter.