

# ALGEMENE CONSUMENTENVOORWAARDEN VOOR HET TUINCENTRUM

Tuinbranche Nederland



## ARTIKEL 1 - Definities

In deze algemene consumentenvoorwaarden wordt verstaan onder:

**De ondernemer:** het tuincentrum, lid van de Sectie Retail van Tuinbranche Nederland, dat bedrijfsmatig producten en/of diensten verkoopt aan particulieren, waaronder dode en levende materialen voor verwerking/gebruik in tuin en huis.

**Levende materialen:** levende producten en artikelen die verzorging en onderhoud nodig hebben om in leven te blijven, te groeien en/of om tot ontwikkeling te komen.

**Niet levende materialen:** alle overige producten en materialen.

**Producten:** onder producten worden tevens begrepen andere aan deze branche verwante artikelen en diensten die worden verkocht door de ondernemer.

**Consument:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die - niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf - met de ondernemer een overeenkomst sluit voor het leveren van producten en/of het uitvoeren van werkzaamheden.

**Aangenomen werk:** de uitvoering van tussen consument en ondernemer overeengekomen werkzaamheden tegen een van te voren vastgesteld totaalbedrag.

**Op afstand gesloten overeenkomst:** de overeenkomst met een consument, tot stand gekomen via een georganiseerd systeem voor verkoop/dienstverlening (bijv. webwinkel, telefonische verkoop of postorder) waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand (bijv. telefoon, e-mail), zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1e BW.

**Buiten de Verkoopruimte Gesloten Overeenkomst:** een overeenkomst die met een consument gesloten wordt anders dan in de verkoopruimte van de ondernemer, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1f BW, zoals bijv. bij consumenten thuis, op beurzen, tijdens busreisjes of op straat.

## ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of overeenkomsten van koop en verkoop en/of tot uitvoering van werk door de leden van Tuinbranche Nederland aan consumenten, behalve op verhuurovereenkomsten.

## ARTIKEL 3 - Het aanbod/de offerte en de overeenkomst

1. In het aanbod worden producten en/of diensten van de ondernemer duidelijk, waarheidsgetrouw en zo volledig mogelijk afgebeeld en/of beschreven. De ondernemer zal getallen, maten, gewichten of andere eigenschappen die voor de consument belangrijk zijn nauwkeurig vermelden.

2. Deze algemene voorwaarden worden bij het aanbod overhandigd.

3. Uit het aanbod blijkt duidelijk welke rechten en plichten zijn verbonden aan het accepteren van het aanbod, zoals prijs, uitvoering, eventueel recht van retournering, wijze van betaling, bijkomende kosten, etc..

4. De consument geeft de ondernemer alle informatie die belangrijk is voor een correcte offerte. De ondernemer brengt schriftelijk offerte uit, rekening houdend met deze informatie. De consument moet de offerte goed kunnen beoordelen door gespecificeerde, volledige en nauwkeurige omschrijving van producten en werkzaamheden in de offerte.

5. De offerte vermeldt een datum en is, tenzij anders afgesproken, 30 dagen geldig.

6. De ondernemer behoudt zich het auteursrecht voor op de bij de offerte verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen en schetsen. Als de offerte niet doorgaat retourneert de consument op eerste verzoek van de ondernemer ontwerpen, tekeningen en/of schetsen. Doet de consument dat niet, dan kan de ondernemer een redelijke vergoeding voor zijn ontwerp in rekening brengen, mits hij de consument daarover tevoren heeft geïnformeerd.

7. De offerte bevat verder:

- wanneer het werk wordt aangevangen en wanneer de oplevering is
- eventuele levertermijnen (als niets is afgesproken geldt uiterlijk 30 dagen)
- de wijze van betaling
- het vestigingsadres van de ondernemer waar de consument met vragen en eventuele klachten terecht kan
- of de consument van het retourrecht zoals omschreven in artikel 4 gebruik kan maken
- na aankoop bestaande services en garanties.

8. De overeenkomst komt tot stand zodra de consument het aanbod accepteert en aan de daarbij gestelde voorwaarden voldoet.

## ARTIKEL 4 - Het recht van retournering bij een koop in de winkel

1. Tenzij anders afgesproken, kunnen gekochte producten tot tien dagen na aankoop (ingande de dag na aankoop) worden geretourneerd. Zij moeten ongebruikt en in de originele verpakking zijn met de originele kassabon. Eventuele door de ondernemer bij het aanbod aangegeven wijze van retournering moet worden gevolgd door de consument.

2. Uitgezonderd van retourrecht zijn:

- bloemen, planten, bomen en dieren;
- producten die op verzoek van de consument zijn vervaardigd, gemengd, bewerkt of op maat gemaakt, of op verzoek van de consument zijn besteld;
- andere producten waarvan de ondernemer in het aanbod heeft aangegeven dat ze niet mogen worden geretourneerd.

3. De ondernemer mag in plaats van geld terug ook kiezen voor het sluiten van een vervangende koop of het geven van een tegoedbon, als dit bij het aanbod is aangegeven.

4. Als de consument gebruik maakt van het retourrecht waarbij geld wordt teruggegeven, dan zal de ondernemer binnen uiterlijk 14 dagen eventuele (aan)betalingen aan de consument terugbetalen.

## ARTIKEL 5 - Levertermijnen en aflevering

1. Aflevering geschiedt op het moment dat de ondernemer de consument in het bezit van de gekochte producten stelt of kan stellen bij weigering tot afname na schriftelijke ingebrekestelling. Na aflevering gaat het risico van de producten over op de consument.

2. Als gekochte producten niet uit voorraad leverbaar zijn, kunnen de ondernemer en de consument een vaste of vermoedelijke levertijd overeenkomen. Als er geen levertijd is afgesproken geldt een vaste levertijd van 30 dagen, te rekenen vanaf de dag na de bestelling.

3. De opgegeven levertermijn geldt als vaste termijn, tenzij partijen anders overeenkomen.
4. Bij overschrijding van een vermoedelijke levertermijn moet de consument de ondernemer schriftelijk in gebreke stellen en hem alsnog een redelijke termijn voor levering bieden.
5. Bij overschrijding van de vaste levertermijn of de nadere termijn zoals bedoeld in lid 4 mag de consument zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst ontbinden en/of schadevergoeding vorderen.
6. Een ingebrekestelling is niet nodig als de levering blijvend onmogelijk is of anderszins blijkt dat de ondernemer zijn verplichtingen niet zal nakomen.

#### **Artikel 6 – Aanvullende bepalingen bij een buiten de verkoopprijsruimte of op afstand gesloten overeenkomst**

1. Voordat de overeenkomst wordt aangegaan moet de ondernemer op duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument de volgende informatie verstrekken:
  - a. identiteit en vestigingsadres van de ondernemer;
  - b. belangrijkste kenmerken van de producten;
  - c. prijs van de producten incl. BTW en alle niet vermijdbare kosten zoals die van aflevering, vervoer, levering, porti, etc;
  - d. wijze van betaling, aflevering of uitvoering;
  - e. voorwaarden van en wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, onder bijvoeging van het modelformulier voor herroeping;
  - f. indien van toepassing: als het herroepingsrecht niet van toepassing is, bijvoorbeeld bij maatwerk, bloemen, planten en dieren;
  - g. indien van toepassing: de geldigheidsduur van het aanbod;
  - h. indien van toepassing: als de consument zelf de kosten van retournering draagt en, als de ondernemer voor terugname kan zorgen, wat dit kost. Bij een buiten de verkoopprijsruimte gesloten overeenkomst draagt de ondernemer de kosten van retournering;
  - i. indien van toepassing: informatie over garanties en service na aankoop
2. De consument mag gedurende 14 werkdagen de overeenkomst zonder opgaaf van redenen ontbinden.
3. Als de gekochte producten niet beschikbaar zijn, moet de ondernemer de consument zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en het eventueel (aan)betaalde uiterlijk binnen 30 dagen terugbetalen. Als de consument en de ondernemer hebben afgesproken dat een product van gelijke kwaliteit en prijs geleverd mag worden, dan betaalt de ondernemer de kosten van retour zenden. Dit is alleen van toepassing als de consument gebruik maakt van de ontbinding tijdens de bedenktijd. De ondernemer informeert de consument hierover op begrijpelijke wijze.
4. Bij levering verstrekt de ondernemer het wettelijke retourformulier en de manier waarop de consument gebruik kan maken van zijn ontbindingsrecht. Bij een duurovereenkomst vermeldt de ondernemer hoe de duurovereenkomst moet worden opgezegd.
5. Als de ondernemer niet heeft voldaan aan zijn informatieplicht of gegevens niet (in de juiste vorm) heeft verstrekt, is de termijn van de bedenktijd maximaal 12 maanden en 14 werkdagen. Als de verkoper binnen die 12 maanden alsnog voldoet aan de informatieplicht, begint de dag nadat hij alsnog heeft voldaan aan die plicht de termijn van 14 werkdagen te lopen.
6. Bij een overeenkomst op afstand is het retour zenden voor rekening en risico van de consument, tenzij de ondernemer de consument niet tijdig van dit feit op de hoogte heeft gesteld. De ondernemer mag bij de ontbinding van de overeenkomst op grond van de bedenktijd geen kosten in rekening brengen. Dit is alleen anders bij diensten, als de ondernemer aantoonbaar op uitdrukkelijk verzoek

van de consument is begonnen met de uitvoering van de overeenkomst. De ondernemer mag dan de gemaakte kosten tot aan het moment van herroeping berekenen aan de consument.

#### **ARTIKEL 7 - De prijs en prijswijzigingen**

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf afgesproken. De prijs is inclusief BTW en exclusief eventuele emballagekosten, vervoerskosten of bezorgkosten. Eventuele kosten voor montage-, inrichtings- en/of installatiewerkzaamheden zullen steeds apart worden geoffereerd. De ondernemer informeert de consument tijdig voor het sluiten van de overeenkomst over de bijkomende kosten.
2. Als binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst maar vóór de levering en/of uitvoering een prijswijziging optreedt, zal de overeengekomen prijs hetzelfde blijven. Als na deze termijn levering en/of uitvoering nog niet heeft plaatsgevonden, mag de consument bij een prijsverhoging de overeenkomst ontbinden.
3. Lid 2 is niet van toepassing op de prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.
4. Lid 2 is niet van toepassing als de meerprijs komt door de consument verlangd meerwerk en de ondernemer de consument tevoren heeft geïnformeerd over meerkosten, of als de consument na het sluiten van de overeenkomst wijzigingen wenst in de uitvoering.

#### **ARTIKEL 8 - Conformiteit**

1. De ondernemer garandeert dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst en aan de geldige wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. De ondernemer garandeert ook dat de producten en/of diensten die eigenschappen bezitten die voor een normaal gebruik nodig zijn (deugdelijk en bruikbaar zijn) of voor een bijzonder gebruik als dat is afgesproken.
2. De consument staat in voor de juistheid van de door hem verstrekte gegevens. Bij maatwerk, of als producten worden samengevoegd op aanwijzing van de consument, staat de consument in voor de opgegeven maten en de gegeven aanwijzingen, tenzij er kennelijk sprake is van een vergissing en de ondernemer dat had moeten herkennen. Mondeling of telefonisch door de consument doorgegeven gegevens komen, zonder schriftelijke bevestiging van de ondernemer, voor risico van de consument.
3. Bij de koop van een plant of dier zal de ondernemer aan de consument de essentiële informatie verstrekken voor juist(e) gebruik/gezondheid/verzorging van de plant of het dier, waarbij ook aangesloten wordt op de door de consument verstrekte informatie.
4. Gebreken aan het geleverde ontstaan door ondeskundig gebruik, onzorgvuldigheid of veranderingen die de consument of derden aan het geleverde hebben aangebracht, komen niet voor rekening van de ondernemer. Dat geldt ook voor de eventueel ontstane schade als gevolg van deze gebreken.
5. De consument behoudt te allen tijde zijn wettelijke garantierechten.

#### **ARTIKEL 9 - Wijzigingen aangenomen werk**

1. Wijzigingen in het aangenomen werk en/of (individuele) afwijkingen van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk worden overeengekomen.
2. Alle wijzigingen in aangenomen werk zijn meerwerk als dit een hogere prijs oplevert, of minderwerk als het een lagere prijs wordt.
3. Meer- en minderwerk zullen naar redelijkheid worden verrekend.

## ARTIKEL 10 - Oplevering

Onder oplevering van aangenomen werk wordt verstaan de feitelijke terbeschikkingstelling aan de consument. Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:

- als de ondernemer aan de consument heeft meegedeeld dat het werk geheel is uitgevoerd of geplaatst en deze het werk heeft aanvaard; of
- als uiterlijk 10 dagen zijn verstreken na een schriftelijke mededeling van de ondernemer dat het werk geheel is uitgevoerd of geplaatst en de consument heeft nagelaten het werk binnen die termijn te aanvaarden; of
- als de consument het werk (opnieuw) in gebruik neemt, waarbij door ingebruikneming van een deel van het werk dat deel als opgeleverd wordt beschouwd.

## ARTIKEL 11 - Verkoop uit voorraad of op bestelling

- Verkoop en levering uit voorraad geschiedt uitsluitend à contant. De geaccepteerde betaalmiddelen en beperkingen daarop worden vooraf door de ondernemer aangegeven.
- Verkoop en levering op bestelling geschiedt uitsluitend op uitdrukkelijke en schriftelijke bestelling door de consument, tenzij anders afgesproken.

## ARTIKEL 12 - Uitvoering van een bestelling

- De ondernemer zal uiterste zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en uitvoering van de bestelling van producten en bij de beoordeling van een aanvraag tot verlening van diensten. De ondernemer mag de bestelling of onderdelen daarvan uit laten voeren door niet bij hem in dienst zijnde derden.
- Als de overeenkomst inclusief aflevering is, geldt als plaats van aflevering het door de consument opgegeven adres. De aflevering geschiedt aan de voordeur op niveau gelijkvloers of naast de bezorgwagen.
- De consument moet meewerken aan een tijdige aflevering.
- De ondernemer mag ervan uitgaan dat de producten met gebruikelijke transportmiddelen kunnen worden afgeleverd op goed bereikbare plaatsen op een gebruikelijke loswijze. Als het transport en/of het lossen niet op deze manier kan en daardoor extra kost, moet de consument deze extra kosten voldoen. Dit is alleen anders als de consument de ondernemer op de hoogte heeft gebracht van bijzondere omstandigheden vóór het sluiten van de koop. De ondernemer vraagt de consument naar de situatie op de afleverlocatie om zo een inschatting te kunnen maken van bereikbaarheid, gebruikelijke loswijze en eventuele bijkomende kosten. De ondernemer legt bijzonderheden hieromtrent in de offerte vast.
- Tenzij anders afgesproken haalt de consument bestellingen binnen 7 dagen na bericht van de ondernemer – met vermelding van de eventueel daaraan verbonden kosten – af of laat het bezorgen. Laat de consument dit na dan draagt hij de eventuele meerkosten.
- Als de bezorging bijv. door het (tijdelijk) niet in voorraad zijn van producten vertraging ondervindt, of als een bestelling niet of slechts deels kan worden uitgevoerd, informeert de ondernemer de consument tijdig en zo mogelijk binnen 14 dagen na bestelling. Met inachtneming van artikel 5 - behoudens overmachtssituaties - mag de consument bij overschrijding van de overeengekomen levertijd met meer dan 7 werkdagen de overeenkomst kosteloos ontbinden.
- Als levering van een besteld product onmogelijk blijkt, zal de ondernemer redelijke inspanningen verrichten om een vervangend product te leveren. Hierover, over de levertijd en over de eventuele meer- of minderprijs informeert de ondernemer de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze. Stemt de consument niet in met levering van het vervangende product, dan mag hij de overeenkomst kosteloos ontbinden.

- Levering kan in overleg geschieden in gedeeltes, naarmate de producten gereed of voorradig zijn.

## ARTIKEL 13 - Betaling/niet-tijdige betaling

- Betaling vindt plaats in contanten of een gegarandeerd en door ondernemer geaccepteerd betaalmiddel, tenzij anders afgesproken.
- Als betaling na ontvangst van een factuur is overeengekomen, dan geldt betaling binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders afgesproken.
- Als betaling in termijnen is afgesproken moet de consument betalen volgens de termijnen zoals vastgelegd in de overeenkomst.
- Bij verkoop van producten mag de ondernemer de consument tot vooruitbetaling verplichten tot maximaal 50% van de koopsom.
- De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de overeengekomen termijn. De ondernemer zendt daarna een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van de herinnering te betalen.
- Als daarna nog steeds niet is betaald, mag de ondernemer wettelijke rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de oorspronkelijke betalingsdatum.
- Bij niet tijdige betaling mag de ondernemer nakoming van de overeenkomst opschorten totdat de vordering is voldaan.
- Alle in redelijkheid gemaakte kosten die voortvloeien uit niet- of niet tijdige betaling komen voor rekening van de consument.

## ARTIKEL 14 - Eigendomsvoorbehoud

Alle geleverde producten, voor zover niet aard- of nagelvast, blijven eigendom van de ondernemer zolang deze niet of niet geheel zijn betaald.

## ARTIKEL 15 - Klachten

- Bij klachten overlegt de consument een aankoopbewijs. Klachten moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, tijdig na ontdekking van het gebrek. Niet tijdig indienen van de klacht kan verlies van rechten tot gevolg hebben.
- Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat aan de bevoegde rechter kan worden voorgelegd.

## ARTIKEL 16 - Aansprakelijkheid

- De ondernemer is slechts aansprakelijk voor schade door een tekortkoming die voor risico van de ondernemer komt of aan hem is toe te rekenen.
- De consument is aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

## ARTIKEL 17 - Slotbepaling

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig als dit schriftelijk is afgesproken tussen partijen.