

# ALGEMENE VOORWAARDEN – CONSUMENTEN

## FALK HOLDING B.V.

KvK-nummer: 09175293

### I. Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **FALK:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid FALK Holding B.V., ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 09175293, alsmede de aan haar gelieerde (dochter)vennootschappen, waaronder nadrukkelijk begrepen de besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid FALK Bouwsystemen B.V., ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 09175337 en Montagemarkt Ede B.V., ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 56169248, zijnde de gebruiker van deze algemene voorwaarden, tevens lid van Koninklijke Metaalunie;
- b. **De consument:** iedere natuurlijke persoon die - niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf - een overeenkomst aangaat met FALK, als onder a omschreven;
- c. **Het werk:** het totaal van de tussen de consument en FALK overeengekomen werkzaamheden en de daarbij door FALK 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. **Koninklijke Metaalunie:** Nederlandse organisatie van ondernemers in het midden- en kleinbedrijf in de metaal.

### II. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en aanbiedingen die FALK doet richting de consument, op alle overeenkomsten (ook die op afstand) die hij sluit met de consument en op alle overeenkomsten die hieruit voortvloeien, een en ander voor zover FALK aanbieder dan wel opdrachtnemer is.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden zijn geënt op de Algemene Consumentenvoorwaarden uitgegeven door Koninklijke Metaalunie, aangeduid als de "Consumentenvoorwaarden Metaalunie", zoals die gedeponereerd zijn op 1 juli 2019.
- 2.3 De specifieke bepalingen in deze algemene voorwaarden die betrekking hebben op bestellingen die via een door of namens FALK geëxploiteerde webshop worden gedaan door de consument zijn geënt op de 'Algemene Voorwaarden Thuiswinkel' van de vereniging Thuiswinkel.org.
- 2.4 Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal FALK voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij FALK zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 2.5 Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame

gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

- 2.6 Bij strijdigheid tussen de inhoud van de tussen FALK en de consument gesloten overeenkomst en deze voorwaarden, gaan de bepalingen uit de overeenkomst voor.
- 2.7 Van deze algemene voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken indien dit schriftelijk gebeurt en FALK schriftelijk instemt met een afwijking.
- 2.8 FALK sluit de toepasselijkheid van eventuele (inkoop)voorwaarden van de consument, hoe ook genaamd, uitdrukkelijk uit. Deze zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding met FALK.

### III. Het aanbod

- 3.1 Het aanbod is vrijblijvend. FALK heeft het recht zijn aanbod te herroepen tot twee werkdagen nadat de aanvraag hem heeft bereikt.
- 3.2 FALK brengt een aanbod, dat naar verwachting een bedrag van € 500,00 te boven zal gaan, schriftelijk of elektronisch uit, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
- 3.3 Het aanbod bevat een omschrijving van de te leveren materialen en te verrichten werkzaamheden, die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
- 3.4 Het aanbod vermeldt het tijdstip waarop of de periode waarin met het werk kan worden begonnen, bevat een aanduiding van de duur van het werk en een vaste dan wel vermoedelijke datum van de op- of aflevering.
- 3.5 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' verstrekt FALK een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (o.a. uurtarief en eenheidsprijzen van de benodigde materialen). FALK kan op verzoek van de consument een indicatie geven van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs, tenzij dat in de gegeven omstandigheden naar het oordeel van FALK in redelijkheid niet mogelijk is.

### IV. Geheimhouding

- 4.1 Alle door of uit naam van FALK aan de consument verstrekte informatie (zoals aanbiedingen, ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen en knowhow) van welke aard en in welke vorm dan ook, zijn vertrouwelijk en zullen niet door de consument worden gebruikt voor enig ander doel dan ter uitvoering van de overeenkomst.
- 4.2 De in lid 1 van dit artikel genoemde informatie zal door de consument niet openbaar worden gemaakt of worden vermenigvuldigd. Deze verplichting blijft voor de consument ook van kracht na beëindiging van de overeenkomst met FALK.
- 4.3 De in lid 1 van dit artikel genoemde informatie blijft eigendom van FALK.

- 4.4 Indien de consument één van de in lid 1 en 2 van dit artikel genoemde verplichtingen schendt, is hij per overtreding een direct opeisbare boete aan FALK verschuldigd van € 500,-. Deze boete kan door FALK naast schadevergoeding op grond van de wet worden gevorderd.
- 4.5 De consument moet de in lid 1 van dit artikel genoemde informatie op eerste verzoek, binnen een door FALK gestelde termijn, naar keuze van FALK, retourneren of vernietigen. Bij overtreding van deze bepaling is de consument aan FALK een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 75,- per dag. Deze boete kan naast schadevergoeding op grond van de wet worden gevorderd.

## V. Totstandkoming van de overeenkomst

- 5.1 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod van FALK door de consument. De aanvaarding gebeurt bij voorkeur en waar mogelijk langs schriftelijke of elektronische weg.
- 5.2 In geval van elektronische aanvaarding door de consument bevestigt FALK langs elektronische weg de ontvangst van de opdracht aan de consument. Als de consument het aanbod van FALK mondeling aanvaardt, bevestigt FALK de opdracht bij voorkeur schriftelijk dan wel elektronisch.

## VI. Verplichtingen van FALK

- 6.1 FALK zal het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren. Het werk wordt verricht binnen de normale werktijden, tenzij anders overeengekomen.
- 6.2 FALK neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde wettelijke voorschriften in acht, zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het werk.
- 6.3 FALK zal de consument wijzen op de hem redelijkerwijs kenbare en voor het werk relevante:
- onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
  - onjuistheden in de door de consument verlangde werkwijzen en constructies;
  - gebreken van de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
  - gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;
  - onjuistheden in de door of namens de consument verstrekte gegevens; als deze zich voor of tijdens de uitvoering van het werk aan FALK openbaren en FALK ter zake deskundig moet worden geacht.

## VII. Verplichtingen van de consument

- 7.1 De consument stelt FALK in de gelegenheid het werk te verrichten.
- 7.2 De consument zorgt ervoor dat FALK tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen en ontheffingen) en gegevens.
- 7.3 De consument verschaft de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie, water en internet. De kosten van elektriciteit, gas, water en internet komen voor rekening van de consument.
- 7.4 De consument dient ervoor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen, die niet tot het werk van FALK 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 FALK daarvan tijdig in kennis te stellen.
- 7.5 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 FALK te vergoeden, indien deze omstandigheden hem kunnen worden toegerekend.

- 7.6 De consument dient gebreken aan het werk binnen bewakende tijd nadat hij deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken bij voorkeur schriftelijk of elektronisch aan FALK te melden.
- 7.7 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 FALK om de consument te waarschuwen op grond van artikel 6 lid 3.

## VIII. Richtprijs, meer- en minderwerk

- 8.1 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 aan FALK. Als FALK het meer- of minderwerk accepteert, mag hij de vermoedelijke datum van op- of aflevering als bedoeld in artikel 3 lid 4 verlengen met de tijd die nodig is om de materialen en onderdelen daarvoor te (laten) leveren en om het werk te verrichten.
- 8.2 Een door FALK opgegeven richtprijs mag met niet meer dan 10% worden overschreden, tenzij FALK de consument zo tijdig mogelijk heeft gewaarschuwd voor een overschrijding, om de consument de gelegenheid te geven het werk alsnog te beperken of vereenvoudigen. FALK zal hieraan binnen de grenzen van het redelijke moeten meewerken.
- 8.3 In geval van door de consument opgedragen meerwerk kan FALK alleen aanspraak maken op een verhoging van de prijs, wanneer hij de consument tijdig heeft gewezen op de daaruit voortvloeiende prijsverhoging, tenzij de consument dit zelf reeds had moeten begrijpen.
- 8.4 Meer- of minderwerk voor een totaalbedrag hoger dan 10% van de prijs van het werk wordt vooraf schriftelijk overeengekomen, tenzij sprake is van spoedeisende omstandigheden.
- 8.5 Het ontbreken van een schriftelijke opdracht laat de aanspraken van FALK respectievelijk de consument op verrekening van meerwerk respectievelijk minderwerk onverlet. Het bewijs van de opdracht rust in dat geval op degene die de aanspraak maakt.
- 8.6 Gedurende de in het aanbod van FALK vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
- 8.7 In afwijking van het vorige lid kan FALK producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar FALK geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
- 8.8 Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

- 8.9 Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien FALK dit bedongen heeft en:
- deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- 8.10 De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

#### **IX. Op- of aflevering van het werk**

- 9.1 Het werk is opgeleverd wanneer FALK aan de consument heeft meegedeeld dat het werk is voltooid en de consument het werk heeft aanvaard.
- 9.2 Het werk wordt als opgeleverd beschouwd wanneer:
- uiterlijk 14 dagen zijn verstreken nadat FALK schriftelijk of elektronisch aan de consument heeft meegedeeld dat het werk is voltooid is en deze heeft nagelaten het werk binnen die termijn te aanvaarden, tenzij de consument binnen die periode het werk schriftelijk gemotiveerd afkeurt;
  - de consument het werk (opnieuw) in gebruik neemt, met dien verstande dat door ingebruikneming van een gedeelte van het werk dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd.
  - de consument het werk niet goedkeurt op grond van kleine gebreken en/of ontbrekende onderdelen die binnen 30 dagen kunnen worden hersteld of nageleverd en die de ingebruikname van het werk niet in de weg staan. FALK is gehouden de gebreken zo spoedig mogelijk te herstellen dan wel de onderdelen na te leveren.

#### **X. Overmacht**

- 10.1 Is nakoming van een verplichting uit de overeenkomst voor één van de partijen tijdelijk onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, dan heeft deze partij het recht voor die periode de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten.
- 10.2 Is nakoming van een verplichting uit de overeenkomst voor één van de partijen blijvend onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, dan is deze gerechtigd de overeenkomst te ontbinden tegen vergoeding aan de andere partij van de in redelijkheid gemaakte kosten.

#### **XI. Betaling**

- 11.1 Betaling wordt gedaan op de plaats van vestiging van FALK of op een door FALK aan te wijzen rekening.
- 11.2 Partijen kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen geschiedt. Als betaling in termijnen is overeengekomen en FALK 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.
- 11.3 Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument aan FALK verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst.
- 11.4 Bij koop heeft FALK het recht de consument tot vooruitbetaling te verplichten van ten hoogste 50% van de prijs. Wanneer door FALK vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling door de consument heeft plaatsgevonden.

- 11.5 De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan FALK te melden.

#### **XII. De eindafrekening**

- 12.1 Binnen een redelijke termijn na de op- of aflevering dient FALK bij de consument de eindafrekening in.
- 12.2 Bij toepassing van de prijsvormingmethode 'aanneemsom' bevat de eindafrekening een duidelijke omschrijving van de oorspronkelijke opdracht en het eventueel opgedragen meer- en/of minderwerk.
- 12.3 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.
- 12.4 Heeft FALK in zijn aanbod een richtprijs genoemd als bedoeld in het tweede lid van artikel 8 van deze voorwaarden, dan bevat de eindafrekening ook de door FALK afgegeven richtprijs, de afwijking van deze prijs en, bij een overschrijding van de richtprijs, het procentueel aandeel van deze afwijking in de richtprijs.
- 12.5 Tenzij sprake is van contante betaling vindt betaling van de eindafrekening plaats binnen veertien dagen na factuurdatum.

#### **XIII. Niet-tijdige betaling**

- 13.1 Als de consument niet tijdig betaalt, wordt hij geacht zonder nadere ingebrekestelling in verzuim te zijn.
- 13.2 Indien betaling niet tijdig heeft plaatsgevonden, is FALK 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.
- 13.3 Na het verstrijken van de betalingstermijn zendt FALK de consument een kosteloze betalingsherinnering, waarin FALK vermeldt dat de consument de gelegenheid heeft alsnog binnen veertien dagen vanaf de dag nadat de betalingsherinnering is bezorgd te betalen en vermeldt welk bedrag aan incassokosten de consument zal zijn verschuldigd als (volledige) betaling binnen die periode achterwege blijft. De hoogte van de incassokosten dient in overeenstemming te zijn met het "Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten".
- 13.4 Als de consument met de betaling van een termijn in gebreke blijft, is FALK gerechtigd het werk stil te leggen, op voorwaarde dat hij de consument schriftelijk of elektronisch heeft gesommeerd tot betaling over te gaan. Het in de vorige zin bepaalde laat het recht van FALK op vergoeding van kosten, schade en rente onverlet.

#### **XIV. Eigendomsvoorbehoud**

- 14.1 FALK blijft eigenaar van alle geleverde zaken zolang de consument:
- niet heeft voldaan aan zijn verplichtingen uit enige overeenkomst met FALK;
  - vorderingen die voortvloeien uit het niet nakomen van bovengenoemde overeenkomsten, zoals schade, boete, rente en kosten, niet heeft voldaan jegens FALK.
- 14.2 Het is de consument niet toegestaan de door FALK geleverde zaken, die onder het eigendomsvoorbehoud van lid 1 van dit artikel vallen, door te verkopen, te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
- 14.3 Indien derden beslag leggen op de zaken die onder genoemd eigendomsvoorbehoud vallen, dan is de consument verplicht om FALK daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

14.4 Indien FALK zijn in dit artikel beschreven eigendomsrecht wenst uit te oefenen, dan geeft de consument bij voorbaat onvoorwaardelijke toestemming aan FALK en door FALK aangewezen derden om de plaatsen te betreden waar de eigendommen van FALK zich bevinden om die zaken terug te nemen.

#### **XV. Rechten van intellectuele eigendom**

15.1 FALK wordt aangemerkt als respectievelijk maker, ontwerper of uitvinder van de in het kader van de overeenkomst tot stand gebrachte werken, modellen of vindingen. FALK heeft daarom het exclusieve recht een octrooi, merk of model aan te vragen.

15.2 FALK draagt bij de uitvoering van de overeenkomst geen intellectuele eigendomsrechten over aan de consument.

15.3 Indien de door FALK te leveren prestatie (mede) bestaat uit de levering van computerprogrammatuur, wordt de broncode niet aan de consument overgedragen. De consument verkrijgt uitsluitend ten behoeve van het normaal gebruik en behoorlijke werking van de zaak een niet-exclusieve, wereldwijde en eeuwigdurende gebruikerslicentie op de computerprogrammatuur. Het is de consument niet toegestaan om de licentie over te dragen of om een sublicentie af te geven. Bij verkoop van de zaak door de consument aan een derde, gaat de licentie van rechtswege over op de verkrijger van de zaak.

15.4 FALK is niet aansprakelijk voor schade die de consument lijdt als gevolg van een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden. De consument vrijwaart FALK voor elke aanspraak van derden met betrekking tot een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten. Deze vrijwaring ziet ook op aanspraken van derden uit hoofde van intellectuele eigendomsrechten indien FALK producten moet maken of leveren volgens tekeningen, modellen of monsters die hij van de consument heeft verkregen.

#### **XVI. Beantwoording werk aan overeenkomst en garanties**

16.1 FALK staat ervoor in dat het opgeleverde werk beantwoordt aan de overeenkomst. FALK 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.

16.2 Openbaart zich binnen zes 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 FALK het gebrek kosteloos verhelpen, tenzij hij kan aantonen dat het werk ten tijde van de (op)levering wel aan de overeenkomst beantwoordde. Het voorgaande laat onverlet dat FALK ook na de genoemde perioden voor eventuele gebreken in het werk aansprakelijk kan blijven op grond van de wet.

16.3 De garantie zoals bedoeld in lid 2 vervalt, als:

- gebreken het gevolg zijn van normale slijtage;
- gebreken zijn veroorzaakt door een fout, onoordeelkundig gebruik of verzuim van de consument of zijn rechtsopvolger, dan wel door van buiten komende oorzaken;
- gebreken het gevolg zijn van niet of onjuist uitgevoerd onderhoud;
- gebreken het gevolg zijn van installatie, montage, wijziging of reparatie door de consument of door derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FALK.

16.4 FALK is pas gehouden om uitvoering te geven aan de garantie als de consument aan al zijn verplichtingen heeft

voldaan, daaronder begrepen diens betalingsverplichting jegens FALK.

#### **XII. Aansprakelijkheid**

17.1 In geval van een toerekenbare tekortkoming is FALK gehouden zijn contractuele verplichtingen alsnog na te komen jegens de consument.

17.2 De verplichting van FALK tot het vergoeden van schade op grond van welke grondslag ook, is beperkt tot die schade waartegen FALK uit hoofde van een door of ten behoeve van hem gesloten verzekering is verzekerd. De omvang van deze verplichting is echter nooit groter dan het bedrag dat in het betreffende geval onder deze verzekering wordt uitbetaald.

17.3 Als FALK om welke reden dan ook geen beroep toekomt op lid 2 van dit artikel (bijvoorbeeld doordat de verzekeraar geen dekking verleent), is de verplichting tot het vergoeden van schade beperkt tot maximaal 15% van de totale opdrachtsom (exclusief btw). Als de overeenkomst bestaat uit onderdelen of deelleveringen, is deze verplichting beperkt tot maximaal 15% (exclusief btw) van de opdrachtsom van dat onderdeel of die deellevering. In geval van duurovereenkomsten is de verplichting tot het vergoeden van schade beperkt tot maximaal 15% (exclusief btw) van de verschuldigde opdrachtsom over de laatste twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. Indien de schadevergoeding met inachtneming van de hiervoor genoemde percentages een bedrag van € 5.000,00 overschrijdt, is de schadevergoeding in ieder geval gemaximeerd tot een bedrag van € 5.000,00.

17.4 FALK is nimmer aansprakelijk voor de hieronder genoemde punten die niet voor vergoeding in aanmerking komen:

- a. gevolgschade. Onder gevolgschade wordt onder meer verstaan stagnatieschade, indirecte schade, productieverlies, gederfde winst, boetes, transportkosten en reis- en verblijfkosten;
- b. opzichtschaade. Onder opzichtschaade wordt onder andere verstaan schade die door of tijdens de uitvoering van het werk wordt toegebracht aan zaken waaraan wordt gewerkt of aan zaken die zich bevinden in de nabijheid van de plaats waar wordt gewerkt;
- c. schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van hulppersonen of niet leidinggevende ondergeschikten van FALK.

Deze beperking strekt niet verder dan die, die is toegestaan ingevolge artikel 7:24 lid 2 BW.

17.5 FALK is niet gehouden tot het vergoeden van schade aan door of namens de consument aangeleverd materiaal als gevolg van een niet deugdelijk uitgevoerde bewerking.

17.6 FALK is jegens de consument nimmer aansprakelijk voor schade die is ontstaan als gevolg van door de consument aan FALK aangeleverde informatie, indien deze achteraf onjuist en/of onvolledig blijken te zijn geweest.

17.7 FALK is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaat in de periode dat FALK als gevolg van overmacht niet in staat is zijn verplichting(en) jegens de consument na te komen.

#### **XVIII. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

18.1 Het Nederlands recht is van toepassing.

18.2 Alleen de Nederlandse burgerlijke rechter die bevoegd is in de woonplaats van de consument neemt kennis van geschillen tussen de consument en FALK, tenzij dit in strijd is met het dwingend recht.

18.3 Partijen kunnen een andere vorm van geschillenbeslechting zoals arbitrage of mediation overeenkomen.

**In aanvulling op de voorgaande voorwaarden, zijn de hierna volgende voorwaarden van toepassing op overeenkomsten die via de webshop van FALK tot stand komen tussen de consument en FALK:**

**XIX. De overeenkomst op afstand (webshop)**

- 19.1 De overeenkomst op afstand (via de webshop) komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4 van dit artikel, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod van FALK en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 19.2 Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt FALK onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door FALK is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
- 19.3 Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft FALK passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal FALK daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 19.4 FALK kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien FALK op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 19.5 FALK zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
- het bezoekadres van de vestiging van FALK waar de consument met klachten terecht kan;
  - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  - indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

**XX. Herroepingsrecht**

**Bij producten:**

- 20.1 De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. FALK mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

- 20.2 De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

- als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. FALK mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
- als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
- bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

**Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:**

- 20.3 De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. FALK mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

- 20.4 De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

**Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:**

- 20.5 Indien FALK de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
- 20.6 Indien FALK de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

**XXI. Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

- 21.1 Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- 21.2 De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
- 21.3 De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als FALK hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

## **XXII. Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

- 22.1 Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan FALK.
- 22.2 Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) FALK. Dit hoeft niet als FALK heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
- 22.3 De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door FALK verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- 22.4 Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
- 22.5 De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als FALK niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als FALK aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
- 22.6 Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument FALK een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door FALK is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
- 22.7 De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
- FALK de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
- 22.8 De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
- hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
  - hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - FALK heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
- 22.9 Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

## **XXIII. Verplichtingen van FALK bij herroeping**

- 23.1 Als FALK de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

- 23.2 FALK vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door FALK in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij FALK aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
- 23.3 FALK gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
- 23.4 Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft FALK de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

## **XXIV. Uitsluiting herroepingsrecht**

- 24.1 FALK kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als FALK dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:
- Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop FALK geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
  - Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door FALK worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
  - Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
    - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
    - de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra FALK de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
  - Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
  - Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoelinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
  - Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
  - Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
  - Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
  - Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop FALK geen invloed heeft;
12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

De hiervoor genoemde algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de griffie van de rechtbank Gelderland op 19 maart 2020 onder aktenummer 16/2020.

FALK Holding B.V.  
Neonstraat 23  
6718 WX EDE  
NEDERLAND



## **XXV. Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### Opzegging:

- 25.1 De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 25.2 De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 25.3 De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als FALK voor zichzelf heeft gedongen.

### Verlenging:

- 25.4 Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
- 25.5 Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van één maand.

### Duur:

- 25.6 Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

**Einde van de voorwaarden die in aanvulling op de daaraan voorafgaande voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomsten die via de webshop van FALK tot stand komen tussen de consument en FALK**