

## Algemene Leveringsvoorwaarden

Algemene leveringsvoorwaarden van Slotenmaker Den Haag (SDH) / A-keys, (voorheen werkzaam onder firma naam A-Keys), en gevestigd aan de Loosduinseweg 721, 2571AM Den Haag, zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te 's Gravenhage, (Datum) 11-01-2007, onder nummer 27255707.

### Art. 1 | Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Slotenmaker Den Haag (SDH) (hierna te noemen: "SDH"): de gebruiker van de algemene voorwaarden.

Klant: de wederpartij van SDH oftewel een wederpartij die een natuurlijke persoon is en niet handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep. Tevens een bedrijf of instantie, dan wel een *opdrachtgever*, of een partij die handelt namens de *eindgebruiker*, of de eindgebruiker van de geleverde materialen en/of diensten zelf.

De term klant heeft eveneens betrekking op diegene die door ondertekening van een factuur, werkbond of opdrachtbevestiging, het digitaal opdracht verstrekken tot werkzaamheden of het leveren van materialen of diensten verantwoordelijk is voor betaling en door ondertekening van werkbonden, facturen of opdrachtbevestiging of het verstrekken van opdracht via digitale media akkoord gaat met deze leveringsvoorwaarden en verantwoordelijkheid erkent en draagt voor tijdige betaling, *ook wanneer de opdracht verstrekt wordt namens derden*.

### Art. 2 | Toepasselijkheid

**2.1** Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen SDH en een klant of opdrachtgever die handelt namens een klant (of eindgebruiker) voor zover van deze voorwaarden niet door een der partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

**2.2** Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle aanbiedingen, offertes of overeenkomsten met SDH, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

**2.3** Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de 'geest' van deze bepalingen.

**2.4** Indien SDH niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat SDH in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

**2.5** Koopcondities en voorwaarden van klant of derden worden niet erkend, voorzover niet van tevoren schriftelijk overlegd en/of door SDH uitdrukkelijk schriftelijk aanvaard.

### Art. 3 | Offertes, orders & overeenkomsten

**3.1** Alle door SDH gemaakte offertes zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Offertes zijn 1 maand geldig. Prijsopgaven kunnen wijzigingen ondergaan door een onvoorziene verandering in de werkzaamheden of omstandigheden, bijvoorbeeld het onverwacht veranderen van prijzen van materialen, goederen of diensten van leveranciers of derden waarover SDH geen controle heeft.

**3.2** Prijzen in aanbiedingen en offertes van SDH zijn exclusief BTW, tenzij nadrukkelijk vermeld. Voor extra werkzaamheden die niet genoemd zijn in de ondertekende offerte, geldt een meerprijs.

**3.3** SDH kan niet aan haar offerte c.q. orderbevestiging worden gehouden indien de klant had behoren te begrijpen dat de offerte c.q. orderbevestiging dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

**3.4** Opdrachten dienen door de opdrachtgever schriftelijk te worden be-

vestigd. Indien de opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mee instemt dat SDH een aanvang maakt met het uitvoeren van een opdracht, dan zal de inhoud van de offerte als overeengekomen gelden. Nadere mondelinge afspraken en bedingen binden SDH alleen wanneer deze schriftelijk zijn bevestigd.

**3.5** Wanneer de opdrachtgever een zelfde opdracht tegelijkertijd aan anderen wenst te verstrekken of heeft verstrekt, dient hij SDH hiervan op de hoogte te stellen. Wanneer de opdrachtgever nalaat SDH op de hoogte te stellen van het opdracht geven aan anderen en alsnog werkzaamheden zijn verricht door SDH, (bijvoorbeeld wanneer een monteur van SDH tevergeefs voorrijdt of niet retourneerbare materialen of goederen worden ingekocht), dan draagt de klant verantwoordelijkheid voor gemaakte kosten.

**3.6** SDH behoudt zich het recht voor dienstverlening voor wie dan ook zonder opgaaf van redenen te weigeren.

**3.7** Overeenkomsten m.b.t. opdrachten, werkzaamheden, diensten en/of bestelde materialen/goederen zijn reeds bindend na een telefonische afspraak, tenzij de klant uitdrukkelijk alleen om informatie vraagt.

**3.8** Wanneer SDH een klant bezoekt voor het monteren van goederen of het uitbrengen van advies worden geen voorrijkosten in rekening gebracht, tenzij nadrukkelijk van tevoren vermeld. Voorrijkosten zijn wel verschuldigd bij vals alarm (wanneer bijv. de klant het probleem zelf oplost of wanneer een opdracht naderhand onnodig blijkt te zijn verstrekt), of als een bestaande afspraak minder dan 30 minuten van tevoren wordt geannuleerd, tenzij de monteur nog terug te roepen is, zulks ter beoordeling door SDH.

**3.9** Bij meer dan een keer voorrijden worden kosten in rekening gebracht van ten minste € 65,-. Van dit bedrag kan in sommige gevallen worden afgeweken, bijv. als het werk buiten de regio geschiedt of als er meermaals wordt voorgereden, zulks ter beoorde-

ling van SDH. In alle gevallen zal SDH voor zover redelijkerwijs mogelijk de klant op de hoogte stellen van het voornemen voorrijkosten in rekening te zullen brengen.

**3.10** Bij aankoop van goederen of het verstrekken van diensten mag SDH 30 tot 50% van de koopprijs als aanbetaling eisen. Het resterende bedrag dient dan uiterlijk binnen veertien dagen na levering of voltooiing van de opdracht te worden voldaan.

#### **Art. 4: | Uitvoering van de overeenkomst**

**4.1** SDH zal de opdracht/overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, één en ander op grond van de kundigheid die opdrachtgever redelijkerwijs van SDH mag verwachten en op grond van de op dat moment bekende stand der techniek en kennis.

**4.2** De klant zij het opdrachtgever zal alles in het werk stellen om het mogelijk te maken dat SDH de opdracht of overeenkomst kan vervullen en goed kan uitvoeren, door bijvoorbeeld te zorgen dat de locatie waar wordt gewerkt toegankelijk is, dat de werksfeer veilig is, dat sleutels en materialen die nodig zijn om het werk uit te voeren beschikbaar zijn etc.

Indien de voor de uitvoering van de opdracht/werkzaamheden c.q. overeenkomst benodigde gegevens, materialen of omstandigheden niet tijdig of niet behoorlijk zijn aangeleverd, heeft SDH het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of te ontbinden, hetzij de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen. Voorbeeld: een opdrachtgever maakt een afspraak en komt niet op tijd opdagen waardoor de monteur langer moet wachten om aan te vangen met werkzaamheden.

**4.3** Indien, en voorzover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft SDH het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

**4.4** Opdrachtgever staat in voor juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van verstrekte gegevens, middelen en voorzieningen. SDH is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, wanneer de opdrachtgever onjuiste en / of onvolledige gegevens verstrekt.

**4.5** Opdrachtgever is gehouden SDH onverwijld te informeren omtrent wijzigingen in de verstrekte gegevens of situatie., dan wel andere feiten en omstandigheden, die in verband met de uitvoering van werkzaamheden of het plaatsen van materiaal van belang kunnen zijn.

**4.6** Prijzen en levertijden in offertes genoemd zijn bindend voor een termijn van maximaal 30 dagen tenzij de klant nadrukkelijk alleen om informatie vraagt. Een offerte is slechts bindend wanneer het schriftelijk is uitgebracht. Een telefonische of mondelinge offerte is niet bindend als dit in het telefoongesprek aan klant wordt medegedeeld, of wanneer de klant uitdrukkelijk alleen om informatie vraagt.

**4.7** Een door SDH opgegeven termijn voor het volbrengen van werkzaamheden of bestelde materialen / goederen heeft een indicatieve strekking, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders blijkt. SDH is, ook bij een opgegeven termijn voor het volbrengen van werkzaamheden of bestellingen, eerst in verzuim nadat de opdrachtgever haar bij aangetekend schrijven in gebreke heeft gesteld en nakoming binnen de in de ingebrekestelling genoemde termijn uitblijft.

**4.8** Indien na het sluiten van een overeenkomst materialen/goederen duorder worden als gevolg van omstandigheden buiten de controle van SDH, dan zal SDH de klant / opdrachtgever eerst in staat stellen bezwaar te maken of zijn akkoord te geven. Wanneer de klant zijn akkoord heeft gegeven heeft SDH het recht de klant overeenkomstig de verhoogde onkosten te belasten.

**4.9** De door SDH opgegeven levertijden gelden bij benadering en zijn ook geen fatale termijnen maar zullen de uiteindelijke levertijd, behoudens overmacht met nooit meer dan twee weken over-

schrijden. Overschrijding van levertijden geeft klant geen recht op ontbinding en/of schadevergoeding.

**4.10** Bij niet tijdige levering dient de klant SDH schriftelijk in gebreke te stellen en SDH een redelijke termijn te stellen haar verplichtingen alsnog na te komen.

**4.11** Als plaats van levering geldt het kantoor dan wel magazijn / werkplaats van SDH in Den Haag, tenzij is afgesproken dat de materialen / goederen door SDH worden gemonteerd of op locatie worden afgeleverd. Dan geschiedt levering ter plaatse van de montage. Het transport risico vanaf de plaats van levering is in ieder geval voor risico van de klant, ook al zorgt SDH voor de transport of verzending.

#### **Art. 5 | Annulering**

**5.1** Indien zich buiten de wil van SDH omstandigheden voordoen, welke van dien aard zijn dat redelijkerwijs geen nakoming van de overeenkomst kan worden verwacht, heeft SDH het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat zij tegenover haar wederpartij tot enige schadevergoeding is gehouden.

**5.2** Onder omstandigheden in het vorige lid van dit artikel bedoeld, worden onder meer verstaan: werkstakingen (inclusief ziekte, ziekteverzuim), brand, verkeersstoringen, verlies of beschadiging van aan de overeenkomst onderworpen goederen tijdens transport, verlies en/of het uit de productie genomen zijn van de bestelde goederen, het niet leverbaar zijn als gevolg van productie veranderingen of vertragingen, of later gebleken ondeugzaamheid van het te leveren product, agressie, inclusief mondelinge dreigementen jegens medewerkers van SDH gepleegd door klant of iemand die handelt in opdracht van de klant.

**5.3** Het in dit artikel bepaalde is ook van toepassing, indien de voormelde omstandigheden zich voordoen ten aanzien van fabriek, importeurs en andere handelaren of bedrijven van wie SDH de bij de overeenkomst betrokken goederen en/of diensten betreft.

---

## Art. 6 | Garantie & Aansprakelijkheid

**6.1** Op alle door SDH geleverde materialen en diensten geldt een garantie periode van 5 jaar, tenzij nadrukkelijk anders is aangegeven. Van deze garantie voorwaarde kan worden afgeweken, in overleg met de klant. Indien wordt afgeweken van de garantie bepalingen, dan dient dit schriftelijk te worden vermeld op werkbonden, facturen en dergelijke. De klant bevestigt de overeenkomst door een handtekening op het document waarin de garantie bepalingen zijn vermeld.

**6.2** SDH garandeert dat de door haar verkochte materialen/goederen vrij zijn van materiaal-, ontwerp- en fabricagefouten gedurende een periode van 5 jaar, zoals vermeld op de offerte, orderbevestiging, werkbond, leverings documenten, dan wel de op de geleverde zaken betrekking hebbende faktuur, althans tenminste gedurende een periode die door de producent van dat betreffende artikel, dan wel onderdeel van het door SDH geleverde product wordt gegarandeerd.

**6.3** Indien geleverde zaken een gebrek vertonen is SDH verplicht binnen 30 dagen nadat de klant hem schriftelijk het gebrek heeft gemeld de zaken te herstellen. Deze garantie geldt voor alle materialen of diensten die op locatie zijn bezorgd of gerepareerd. Alle andere zaken dienen bij de kantoor of werkplaats van SDH ter reparatie te worden aangeboden en afgehaald. Bij reparatie aan huis binnen de garantietermijn geschiedt dit kosteloos. Wanneer de garantie periode is verstreken kunnen naast de kosten van reparatie ook voorrijkosten in rekening gebracht.

**6.4** Bij falen of het ontdekken van tekortkomingen van materialen of goederen kan SDH er voor kiezen om materialen/goederen te vervangen. door een deugdelijk en geschikt ander product, bijvoorbeeld van een ander merk of een nieuwer /verbeterd productie cyclus.

**6.5** De klant kan slechts vervanging van de zaken of ontbinding van de koopovereenkomst vorderen indien binnen de garantietermijn SDH tot driemaal toe een vruchteloze poging heeft gedaan een zelfde gebrek te herstellen en dit gebrek voldoende ernstig is om vervanging

of ontbinding van de koop, opdracht of overeenkomst te rechtvaardigen, of indien de klant aantoont dat materialen/goederen zoveel gebreken vertonen of hebben vertoond dat deze niet aan de overeenkomst beantwoorden en dat deze gebreken vervanging of ontbinding rechtvaardigen.

**6.6** SDH is niet aansprakelijk voor schade uit welke oorzaak dan ook aan de zijde van klant ontstaan, tenzij de schade haar oorzaak vindt in opzet of grove schuld van SDH. De door SDH gehanteerde garantietermijn is vijf (5) jaar, bij normaal gebruik.

**6.7** Mocht binnen de garantietermijn door SDH gemonteerde materiaal door mechanisch falen ondeugdelijk blijken dan zal SDH deze materialen vervangen of repareren, hetzij -ten hoogste- het originele aankoopbedrag vergoeden. (voornoemde garantie is uitsluitend geldig in het geval van normaal gebruik en geldt niet bij braakschade dan wel slijtage als gevolg van pogingen tot braak, of wanneer de klant zelf de schade heeft veroorzaakt)

**6.8** De bedoelde garantie van vijf jaar geldt bij hoge uitzondering niet. In dergelijke gevallen wordt hiervan nadrukkelijk vermelding gemaakt aan de klant. Dit geldt voor noodreparaties aan hang en sluitwerk, deuren en verouderd materieel waarbij provisorische voorzieningen zijn getroffen, of indien op verzoek van de klant materieel is geplaatst waarbij SDH de deugdelijkheid van andere aanwezige materialen of voorzieningen niet kan garanderen. In dergelijke gevallen zal op de werkbond en/of factuur nadrukkelijk worden vermeld dat de normale garantie niet van kracht is.

**6.9** Slijtage van een cilinder veroorzaakt door sleutels van vreemde herkomst, valt buiten de garantie bepaling. De garantie geldt niet wanneer vloeistof (waaronder ook begrepen verf, smeermiddelen en/of grafiet poeder e.d.) of vaste stoffen (zoals lucifers, kauwgom, lijm e.d.) in de door SDH geleverde goederen is ingebracht of door niet natuurlijke oorzaak daarin is terechtgekomen.

**6.10** Garantie vervalt onmiddellijk wanneer klant zelf enige reparatie probeert

uit te voeren. Garantie vervalt tevens wanneer opdrachtgever of klant zelf onderhoud pleegt of aan derden opdracht verstrekt tot reparatie of onderhoud en dit leidt tot het niet goed functioneren of beschadigen van door SDH geplaatste materialen of goederen of verrichte werkzaamheden.

**6.11** Gebreken die ontdekt worden dienen direct na constatering bij SDH te worden gemeld. Wanneer dit niet gebeurt, is SDH niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebrek.

**6.12** Bij eventuele reclame is de klant verplicht SDH terstond in de gelegenheid te stellen zich van de beweerde ondeugdelijkheid van de betreffende materialen, goederen of diensten te overtuigen, bij gebreke waarvan alle rechten van klant ter zake van eventuele ondeugdelijkheid der goederen komen te vervallen.

**6.13** Reclames schorten de betalingsverplichtingen van de klant niet op, terwijl compensatie wordt uitgesloten.

**6.14** Indien de klacht gegrond wordt bevonden, kan klant nimmer meer vorderen dan reparatie of vervanging van de geleverde goederen door ander. In geen geval heeft klant het recht op grond van een door hem ingediende klacht van SDH schadevergoeding te vorderen.

**6.15** Hangende een klacht heeft SDH het recht verdere leveringen op te schorten, totdat een haar bevredigende oplossing is verkregen, in welk geval de oorspronkelijke levertijd overeenkomstig verlengd wordt.

**6.16** Reclames m.b.t. gedeeltelijk uitgeleverde orders geven klant niet het recht de order voor het resterende gedeelte te annuleren.

**6.17** De klant dient aan te tonen dat de zaak binnen de garantietermijn een gebrek vertoont waarvoor deze garantie geldt.

**6.18** De garantie vangt eerst aan, op het moment dat volledige betaling, conform de factuur van SDH heeft plaatsgevonden.

**6.19** Voor plaatsing dan wel montage van zaken bij klant heeft SDH een verzekering

gesloten die de gevolgen van wettelijke aansprakelijkheid dekt voor een bedrag, gebruikelijk in de branche van SDH. In het geval van wettelijke aansprakelijkheid is de aanspraak van de klant jegens SDH beperkt tot de uitkering van de verzekeringsmaatschappij in het onderhavige geval.

**6.20** SDH aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan tijdens montage van producten, ten gevolge van de staat van onderhoud waarin het pand van klant zich bevindt. Ook voor SDH of diens ondergeschikten niet zichtbare constructie van het pand, of onderdelen daarvan van klant, sluit SDH uitdrukkelijk iedere aansprakelijkheid uit van schade, welke tijdens montage werkzaamheden hierdoor zou kunnen ontstaan.

Klant verplicht zich vooraf SDH volledig over de constructie van het pand of gedeelten daarvan, waar de montage van de gekochte zaken dienen plaats te vinden uitvoerig te informeren. Bij niet of onvolledige schriftelijke informatie aan SDH vrijwaart klant uitdrukkelijk iedere aansprakelijkheid van schade, welke door het niet of niet volledig informeren van SDH ontstaat en doet hierbij uitdrukkelijk afstand van ieder verhaalrecht.

**6.21** SDH aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor materiele of immateriële schade of letsel aan eigendommen of zaken van partijen niet behorende tot de partijen genoemd in deze leveringsvoorwaarden, en voortvloeiende uit het niet deugdelijk functioneren van door SDH geleverde materialen, goederen of diensten, tenzij redelijkerwijs kan worden aangetoond dat zulks het gevolg is van grove nalatigheid van SDH, of tenzij redelijkerwijs aantoonbaar is dat SDH op de hoogte was van het gebrek en verantwoordelijk was voor het verhelpen ervan.

Noch is SDH verantwoordelijk voor het niet deugdelijk functioneren of falen van materialen, goederen of diensten buiten de garantieperiode.

De klant draagt in alle gevallen verantwoordelijkheid om SDH op de hoogte te stellen van het niet goed functioneren van materialen of goederen, en SDH de

mogelijkheid te bieden reparaties uit te voeren of wijzigingen, binnen de termen van de opdracht of overeenkomst, om eventuele problemen te voorkomen. Wanneer de klant SDH hiervan niet nadrukkelijk op de hoogte heeft gesteld, wanneer dat redelijkerwijs verwacht mag worden, dan is SDH gevrijwaard van alle mogelijke vervolging voor schade of vervolgschade voortvloeiende uit gebreken aan materialen en/of goederen of naderhand blijkende (verborgen) gebreken of problemen.

#### **Art. 8 | Looptijd van onderhoudscontracten**

**8.1** Onderhoudscontracten kunnen worden gesloten voor een periode van 12 maanden, tenzij anders overeengekomen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden middels een aangetekend schrijven uiterlijk 2 maanden voor het verstrijken van het contract. Onderhoudscontracten die niet of niet tijdig worden opgezegd worden stilzwijgend verlengd met een periode van 12 maanden.

#### **Art. 9 | Opzegging, annulering of ontbinding**

**9.1** Wanneer de opdrachtgever een mondeling of schriftelijk bevestigde overeenkomst opzegt, dient hij het honorarium en de gemaakte kosten met betrekking tot de tot dan toe verrichte werkzaamheden te betalen.

**9.2** Indien de overeenkomst door SDH wordt ontbonden wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door de opdrachtgever, dient de opdrachtgever, naast een schadevergoeding, het honorarium en de gemaakte kosten met betrekking tot de tot dan toe verrichte werkzaamheden te betalen. Gedragingen van de opdrachtgever, op grond waarvan van SDH redelijkerwijs niet meer gevegd kan worden dat de opdracht wordt afgerond, worden in dit verband mede beschouwd als toerekenbare tekortkoming.

**9.3** Indien de opdrachtgever een mondeling of schriftelijk bevestigde afspraak wil opzeggen dient dit minimaal 30 minuten van te voren te gebeuren. Wanneer een monteur voorrijdt zonder dat een af-

spraak is afgemeld dan zijn voorrijkosten verschuldigd. Ook schriftelijk opgezegde afspraken dienen telefonisch te worden afgemeld. Wanneer de afmelding niet is bevestigd en de monteur alsnog voorrijdt zijn voorrijkosten verschuldigd. Afspraken dienen ten minste 30 minuten tevoren te worden afgemeld.

**9.4** De schadevergoeding, bedoeld in de vorige twee leden van dit artikel, zal tenminste omvatten: de kosten voortvloeiend uit de door SDH op eigen naam voor de vervulling van de opdracht aangegane verbintenissen met derden, alsmede 30% van het resterende deel van het honorarium welke de opdrachtgever bij volledige vervulling van de opdracht verschuldigd zou zijn.

#### **Art. 10 | Betalingsplicht & betalingstermijn**

**10.1** Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen dient betaling netto contant bij aflevering plaats te vinden. Bij betaling op rekening is de betalingstermijn 14 dagen. Mocht de klant binnen deze termijn het volledige bedrag niet hebben voldaan dan worden administratiekosten in rekening gebracht van € 25,- en mogen tevens kosten in rekening worden gebracht zoals post, aangetekend verzenden van betalingsherinneringen en dergelijke.

Bij niet nakoming van zijn betalingsverplichting binnen 14 dagen na factuurdatum is de klant tevens een vertragingsrente verschuldigd over de koopprijs gelijk aan de geldende wettelijke handelsrente, waarbij een gedeelte van een maand als een volle maand wordt gerekend.

Alle door SDH gemaakte kosten, zoals proceskosten, kosten van rechtskundige bijstand, waaronder begrepen niet door de rechter toegewezen bedragen, buitenrechtelijke en gerechtelijke incassokosten, gemaakt in verband met te late betalingen, komen ten laste van de opdrachtgever, met uitzondering van de proceskosten en kosten van rechtsbijstand, indien SDH als verliezende partij in de kosten wordt veroordeeld. De buitenrechtelijke kosten worden vastgesteld op ten minste 10% van het factuurbedrag met een minimum van € 150,-. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

**10.2** De opdrachtgever verricht de betaling aan SDH zonder korting of compensatie, behoudens verrekening met op de overeenkomst betrekking hebbende voorschotten, die hij aan SDH heeft verstrekt.

**10.3** Vanaf het moment dat de opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet (volledig) nakomt of anderszins in gebreke is, is het de opdrachtgever niet langer toegestaan de ter beschikking gestelde resultaten te gebruiken, tenzij de tekortkoming van de opdrachtgever in het licht van de gehele opdracht van ondergeschikte betekenis is.

**10.4** In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surcéance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van SDH op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

**10.5** I.g.v. wanbetaling, machtigt de klant / opdrachtgever SDH om het pand en / of ruimte te betreden waarin materialen / goederen welke eigendom zijn van SDH (gereedschap, materiaal, goederen) zich bevinden, teneinde deze mee te nemen. Zulks onverminderd de volledige betalingsverplichting van klant jegens SDH.

**10.6** Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de klant van rechtswege in verzuim; de klant is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag de wettelijk vastgestelde rente verschuldigd.

**10.7** SDH heeft het recht indien klant met betaling in gebreke blijft of ernstig twijfel rijst ten aanzien van zijn solvabiliteit, zonder meer verdere leveringen op te schorten, totdat het verschuldigde bedrag, eventueel verhoogd met rente, geheel is voldaan en klant tevens ter beoordeling van SDH voldoende zekerheid heeft gegeven m.b.t. nakoming van verdere lopende overeenkomsten of verplichtingen. De klant wordt door het enkele feit van het niet of niet tijdig presteren geacht in gebreke te zijn, zonder dat daartoe enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.

## **Art. 11 | Gebreken & Klachttermijnen**

**11.1** Klachten over materialen, goederen

of diensten verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 3 maanden na voltooiing van de betreffende werkzaamheden te worden gemeld aan SDH. SDH kan pas wanneer dergelijke klachten schriftelijk worden gemeld verantwoordelijk worden gehouden voor dergelijke gebreken of daaruit ontstane schade. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, en tevens een voorstel te omvatten of een realistische mogelijkheid te bieden zodat SDH in staat is adequaat te reageren en/of actie te ondernemen.

**11.2** Indien een klacht gegrond is, zal SDH gebrekkige materialen of werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

**11.3** Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, kan SDH een gedeelte van het reeds betaalde honorarium terugbetalen zonder verdere uitvoering aan de opdracht te geven.

## **Art. 12 | Aansprakelijkheid**

**12.1** SDH kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:

a) fouten in het materiaal dat door de opdrachtgever ter hand is gesteld.

b) misverstanden of fouten ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van de opdrachtgever, zoals het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens/materialen of het niet toegankelijk maken van locaties waar gewerkt dient te worden.

c) fouten van door of namens de opdrachtgever ingeschakelde derden.

d) gebreken in offertes van toeleveranciers of voor overschrijdingen van prijsopgaven van toeleveranciers.

e) fouten in het ontwerp of materiele

fouten, problemen of schade, slechte kwaliteit van niet door SDH geleverde materialen die van belang zijn voor het volbrengen van de opdracht.

f) gebreken of problemen waarvan SDH niet in de gelegenheid is deze te controleren of niet redelijkerwijs tevoren op de hoogte kon zijn.

g) nalatigheid van de opdrachtgever bij het benoemen van materiele problemen of gebreken waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat SDH ervan op de hoogte gesteld had moeten worden om de opdracht / werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren.

**12.2** De aansprakelijkheid van SDH voor schade van de opdrachtgever, welke is veroorzaakt door niet tijdige, niet volledige of niet behoorlijke uitvoering van de opdracht, is beperkt tot maximaal het bedrag van het honorarium, dat door SDH aan de opdrachtgever in rekening is gebracht voor het verrichten van de werkzaamheden waarin de oorzaak van de schade is gelegen. De eventueel door SDH aan de opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding zal echter nimmer hoger zijn dan het bedrag waarvoor de aansprakelijkheid van SDH in voorkomend geval door verzekering is gedekt. Het voorgaande lijdt uitzondering ingeval van opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van SDH. Onder SDH zijn in deze en de volgende bepalingen van dit artikel mede begrepen eventuele door hem bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden.

**12.3** SDH is voorts niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van door opdrachtgever bij de uitvoering van de opdracht betrokken derden, tenzij die schade mede is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van SDH.

**12.4** SDH is overigens steeds bevoegd de schade van de opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken, waartoe opdrachtgever alle medewerking zal verlenen.

**12.5** SDH is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begre-

pen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Het voorgaande lijdt uitzondering ingeval van opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van SDH. SDH is tevens gevrijwaard van vervolgschade ontstaan uit illegaal handelen (inbraak) criminele handeling van de opdrachtgever of aan de opdrachtgever gelieerde partijen, uit onzorgvuldig gebruik hetzij gebruik waarvan redelijkerwijs kan worden aangetoond dat de gebruikte materialen of goederen daarvoor niet bedoeld dan wel geschikt zijn.

**12.6** Elke aansprakelijkheid met het verstrijken van de garantie periode of wanneer nadrukkelijk aantoonbaar geen garantie is verstrekt.

#### **Art. 13 | Eigendomsvoorbehoud**

**13.1** SDH blijft eigenaar van de door haar geleverde materialen / goederen totdat deze volledig zijn betaald, met dien verstande dat de klant voor het door hem gekochte en aan hem geleverde of bij hem geplaatste / aangebrachte de volledige aansprakelijkheid draagt vanaf het moment dat materialen of goederen te zijner dispositie zijn gesteld, hetgeen het geval is zodra de goederen het kantoor ofwel het magazijn / de werkplaats van SDH hebben verlaten.

**13.2** Het is afnemers zonder schriftelijke toestemming van SDH uitdrukkelijk verboden de geleverde goederen aan derden te verkopen, in pand te geven of als zekerheid in welke vorm dan ook aan derden over te dragen. In geval van niet tijdige betaling is de klant verplicht de goederen op eerste aanmaning van SDH te retourneren. Ter zake van teruggenomen goederen wordt de klant slechts gecrediteerd voor de marktwaarde ten tijde van de terugname, respectievelijk voor de door SDH verkregen opbrengst.

#### **Art. 14 | Overmacht**

**14.1** Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het

verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

**14.2** Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop SDH geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor SDH niet in staat is de verplichtingen na te komen.

**14.3** SDH heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat SDH zijn verplichtingen had moeten nakomen.

**14.4** Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

**14.5** Voor zover SDH ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is SDH gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Art. 15 | Incassokosten**

**15.1** Is de klant in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van klant. In ieder geval is de klant in het geval van een geldvordering verschuldigd: - over de eerste € 6.500,- 15% - over het meerdere tot € 13.000,- 10% - over het meerdere tot € 32.500,- 8% - over het meerdere tot € 130.000,- 5% - over het meerdere 3%

**15.2** Indien SDH aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijk-

erwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

#### **Art. 16 | Levering van diensten:**

**16.1** SDH zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

**16.2** In het geval van een geschil met betrekking tot geleverde diensten dient een erkende specialist te worden betrokken om de zaak te beoordelen. Indien nodig behoudt SDH het recht zelfstandig een erkende specialist te betrekken teneinde rapport uit te brengen. Klant verplicht zich een door SDH betrokken specialist toegang te verschaffen tot alle materiele zaken en inzicht te verschaffen in alle overeenkomsten betrekking hebbende op de betreffende zaak.

**16.3** Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft SDH het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

**16.4** De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens of materialen, waarvan SDH aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan SDH worden verstrekt.

Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens of materialen niet tijdig aan SDH zijn verstrekt, heeft SDH het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

**16.5** SDH is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat SDH is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

**16.6** Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uit-

gevoerd kan SDH de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

**16.7** Indien partijen de overeenkomst wijzigen of aanvullen, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. SDH zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

**16.8** Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal SDH de opdrachtgever hierover tevoren inlichten en tevens verzoeken om schriftelijk akkoord voor eventuele meerkosten of levertijden.

#### **Art. 17 | Honorarium**

**17.1** Voor aanbiedingen en overeenkomsten kan SDH een vast honorarium berekenen. Het vaste honorarium is exclusief BTW. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van SDH, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij nadrukkelijk een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen. De hoogte van een honorarium dient van tevoren schriftelijk te zijn bevestigd.

**17.2** Indien een vast honorarium is overeengekomen zal SDH bij eventuele wijzigingen aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

**17.3** SDH zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

#### **Art. 18 | Vertrouwelijkheid & Geheimhouding**

**18.1** SDH handelt volgens en naar het vertrouwelijkheidsprincipe dat werkzaamheden ten behoeve van beveiliging of ter voorkoming van inbraak, diefstal en dergelijke volstrekt vertrouwelijk blijven behalve in gevallen waarin aantoonbaar

strafbare feiten zijn voorgekomen, bijv. bij politie of juridisch onderzoek, of volgend op een rechterlijke uitspraak. In geval van het laatste is sprake van overmacht.

SDH is niet verantwoordelijk voor welke schade dan ook voortvloeiend uit criminele handelingen of handelingen in strijd met de Nederlandse wet. SDH is niet verantwoordelijk voor schade voortvloeiende uit handelingen verricht op bevel van politie, rechter of andere bevoegde instanties.

SDH is gevrijwaard van alle gevolgschade of kosten ontstaan n.a.v. criminele of onwettelijke handelingen van een wederpartij, bijvoorbeeld het onrechtmatig betreden van een woning of perceel door een partner in een echtscheiding of iemand die is aangeklaagd wegens huiselijk geweld.

**18.2** SDH is tevens gevrijwaard van verantwoordelijkheid voor schade ontstaan door criminele of onwettelijke handelingen, bijv. een deur, kast of kluis geopend in opdracht van iemand die wettelijk gezien geen recht had om het object te openen of betreden. Noch draagt SDH enige wettelijke verplichting de identiteit van een opdrachtgever te controleren of weten alvorens een opdracht aan te nemen of uit te voeren (bijv. een deur of fietsslot te openen) behalve in gevallen waar redelijkheids halve mag worden aangenomen dat er van illegale of criminele handelingen sprake is.

**18.3** Bij het openen van deuren, kasten of kluisen en / of het plaatsvinden van werkzaamheden in ruimtes waar vertrouwelijke stukken, informatie of kostbaarheden zich bevinden kan SDH slechts dan verantwoordelijk worden gehouden voor welke schade dan ook wanneer kan worden aangetoond dat SDH wist van de vertrouwelijkheid van de aanwezige materialen of de aanwezigheid van kostbaarheden en willens en wetens zo heeft gehandeld dat zaken zijn ontvreemd, gestolen of bekendgemaakt. In alle gevallen van geheime, vertrouwelijke of risicovolle informatie, gegevens of materiele goederen dient een klant of opdrachtgever ervoor te zorgen dat hijzelf of een betrouwbare medewerker aanwezig is gedurende de gehele verloop van de werkzaamheden. Wanneer zulks niet het geval is, is SDH gevrijwaard van iedere schadeclaim voor schade voortvloeiende

uit het ontbreken, verloren zijn, gestolen zijn of niet aanwezig zijn van informatie of materialen /goederen.

#### **Art. 19 | Geschillenbeslechting**

**18.1** De rechter in Den Haag is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is.

**18.2** Partijen zullen eerst dan een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil

in onderling overleg te beslechten. Ieder geschil tussen SDH en een klant wordt, indien het behoort tot de competentie van de rechtbank in Den Haag, berecht door de rechtbank in Den Haag. SDH behoudt zich het recht voor de klant te dagvaarden voor de rechtbank van zijn woonplaats.

**18.3** Op alle door SDH gesloten overeenkomsten is bij uitsluiting het Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

#### **Art. 20 | Overige bepalingen**

**19.1** Het is de opdrachtgever niet toegestaan enig recht uit een met SDH gesloten overeenkomst, over te dragen aan derden, anders dan bij overdracht van zijn gehele onderneming.

**19.2** Deze leveringsvoorwaarden zijn geplaatst op de website van SDH, op de achterzijde van werkbonden en facturen. Tevens worden deze leveringsvoorwaarden meegeleverd als bijlage bij digitale facturen en communicaties. Opdrachtgevers ontvangen een exemplaar.

Van toepassing is steeds de laatste versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht.

Deze leveringsvoorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te 's-Gravenhage.

**Datum:** 10/03/2016

**Plaats:** Den Haag