

Algemene Voorwaarden

Laatste update: 10-02-2026

Inhoudsopgave

Artikel 1 Definities	5
Artikel 2 Identiteit van de ondernemer	7
Artikel 3 Toepasselijkheid	8
3.1 Reikwijdte	8
3.2 Beschikbaarstelling vóór het sluiten van de overeenkomst	8
3.3 Elektronisch gesloten overeenkomsten.....	8
3.4 Combinatie van voorwaarden	8
3.5 Nietigheid en vervanging van bepalingen	8
3.6 Niet-geregelde situaties	9
3.7 Uitleg van bepalingen	9
3.8 Voorrang van wettelijke bepalingen.....	9
Artikel 4 Het aanbod	9
4.1 Karakter en geldigheid van het aanbod	9
4.3 Afwijkingen in kleur, batch en materiaal	10
4.5 Maatwerkclausule.....	12
4.6 Prijsfouten en evidente vergissingen	13
4.7 Beschikbaarheid en wijzigingen	13
4.8 Snijverlies	13
Artikel 5 Totstandkoming van de overeenkomst	
5.1 Moment van totstandkoming	13
5.2 Elektronische totstandkoming en beveiliging.....	13
5.3 Informatie verstrekt bij totstandkoming.....	14
5.4 Onderzoek naar betalingscapaciteit.....	14
5.5 Aard van de verplichting van Dok15.....	14
5.6 Termijnen en planning	14
5.7 Voorwaarden voor uitvoering	15

5.8 Opslag bij uitgestelde uitvoering	15
5.9 Uitbesteding aan derden	15
5.10 Fasering, aanbetaling en saldo	15
5.11 Annulering en schade bij tekortkoming klant	17
5.12 Opschortende voorwaarde	17
Artikel 6 Herroepingsrecht en contractuele bedenktijd	
6.1 Toepassingsbereik en uitgangspunt.....	17
6.2 Start van maatwerk/uitvoering na 14 dagen	17
6.3 Aanbetaling binnen de bedenktijd (30%)	17
6.4 Uitoefening van herroeping/ bedenktijd.....	18
6.6 Terugbetaling bij herroeping	18
Artikel 7 Gevolgen en kosten bij herroeping	19
7.1 Terugbetalingstermijn en -wijze	19
7.2 Retourkosten	19
7.3 Waardevermindering.....	19
7.4 Staat van het geretourneerde product.....	19
7.5 Terugbetalingsmethode.....	19
Artikel 8 Uitzonderingen op herroepingsrecht	19
8.1 Geen herroepingsrecht bij maatwerk	19
8.2 Bevestiging vóór productie	20
8.3 Vervroegde uitvoering op verzoek van de klant.....	20
8.5 Samenhang	20
Artikel 9 Prijzen	21
9.1 Transparantie en reikwijdte.....	21
9.2 Aanbetaling en saldo (samenhang met art. 5.10 en 13)	21
9.3 Geldigheid en prijsvastlegging	21
9.4 Kennelijke fouten	21
9.5 Meer- en minderwerk / onvoorziene omstandigheden.....	22
9.6 Wijzigingen vóór overeenkomst.....	22
Artikel 10 Conformiteit en garantie.....	22
10.1 Wettelijke conformiteit.....	22

10.2	Fabrieks- /productgaranties	22
10.3	Monsters en kleur-/batchverschillen	23
10.4	Productgarantie op door Dok15 geleverde PVC	23
10.5	Onderhoudsverplichtingen van de klant	24
10.6	Meld- en herstelprocedure (praktisch)	25
Artikel 11	Levering, uitvoering en risico	25
11.1	Bezorggebied en levertermijnen	25
11.2	Wijze van levering	25
11.3	Risico-overgang	26
11.4	Levering niet mogelijk	26
Artikel 12	Installatie/Leg- en Montageservice (ook door derden)	26
12.1	Uitvoering door derden	26
12.2	Werkvoorwaarden en vereisten	26
12.3	Garanties leg/ montagewerk	28
12.4	Klachtmeldingen over Legwerk	29
12.5	Voorwaarden om een beroep te kunnen doen op (product-/leg)garantie	29
12.6	Fabrieks-/productgaranties (back-to-back)	29
12.7	Aanvullende garanties van uitvoerder	30
12.8	Uitsluitingen en beperkingen (niet-limitatief)	30
12.10	Aansprakelijkheid	30
12.11	Verhaal en herstel	31
12.12	Consumentenrechten	31
Artikel 13	Betaling	31
13.2	Betaalschema (samenhang met art. 5.10, 6 en 9)	31
13.3	Wanbetaling	32
13.4	Opschorting, herplanning en bijkomende kosten	32
13.5	Eigendomsvoorbehoud	32
13.6	Aanbetaling en betaalzekerheid	32
13.7	Bevestiging van ontvangst	33
Artikel 14	Klachtenregeling en geschillen	33
14.1	Indienen van klachten	33

14.3 Behandeling en inspectie.....	33
14.5 Bewijs en documentatie	34
14.6 Alternatieve geschiloplossing	34
14.7 Toepasselijk recht en bevoegde rechter	34
14.8 Slotbepaling en samenhang.....	34
Artikel 15 Aansprakelijkheid.....	35
15.1 Beperking van aansprakelijkheid.....	35
15.2 Directe schade	35
15.3 Wettelijke consumentenrechten.....	35
Artikel 16 Overmacht.....	35
16.1 Situaties van overmacht	35
16.2 Gevolgen van overmacht	36
16.3 Geen schadevergoeding bij overmacht.....	36
Artikel 17 Intellectuele eigendom.....	36
17.1 Beschermd materialen	36
17.2 Producten van Dok15	36
17.3 Gebruik binnen de overeenkomst	36
Artikel 18 Afwijkingen	37

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Dok15 / Ondernemer:**

Dok15 BV, handelend onder de naam en hierna te noemen: Dok15 is de rechtspersoon die producten en/of diensten (al dan niet op afstand) aan cliënten aanbiedt.

2. **Klant:**

De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf (consument), en/of een onderneming, die een overeenkomst (al dan niet op afstand) met Dok15 sluit.

3. **Website:**

De online omgeving van Dok15 waar producten en, indien van toepassing, diensten worden aangeboden.

4. **Product(en):**

Alle door Dok15 aangeboden, geleverde of in opdracht vervaardigde goederen, in de ruimste zin van het woord. Hieronder vallen, zonder enige beperking, onder meer: maatwerk vloerproducten (zoals PVC-vloeren en alle bijbehorende materialen), maatwerk tapijt en karpetten, plinten, profielen, ondervloeren, lijmen en overige verwerkingsmaterialen, kantoormeubilair en projectinrichtingsproducten, accessoires, onderhouds- en reinigingsmiddelen, alsmede alle (toekomstige) vormen van maatwerk raambekleding, gordijnen, shutters, zonwering, houten of kunststof panelen, akoestische elementen, maatwerkoplossingen en overige artikelen die verband houden met interieur- en projectinrichting voor zowel wonen als werken. Onder Producten worden tevens verstaan: maatwerk- en gepersonaliseerde producten (waaronder op maat gesneden vloerdelen en speciaal bestelde items), producten vervaardigd volgens specificaties van de klant, samengestelde producten of bestellingen per batch, private-labelproducten waaronder maar niet beperkt tot Harbour Flooring (inclusief varianten, series en batches), en combinatie- of pakketproducten die uit meerdere onderdelen bestaan en gezamenlijk worden geleverd en/of verwerkt. Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, worden bij door Dok15 gelegde PVC-vloeren alle planken uit één batch geleverd en geldt de levering als maatwerk.

5. **Harbour Flooring:**

De door Dok15 gevoerde eigen vloerenreeks (private label). Ook voor Harbour Flooring gelden alle rechten en verplichtingen die in deze voorwaarden aan "Producten" worden toegekend.

6. **Dienst(en):**

Alle door Dok15 aangeboden, geleverde of in opdracht van Dok15

georganiseerde werkzaamheden en activiteiten, in de ruimste zin des woords, ongeacht of deze fysiek op locatie, in een werkplaats/magazijn of op afstand (online/digitaal) worden verricht. Hieronder vallen, zonder enige beperking: advies en consultancy (incl. product- en materiaalkeuze), ontwerp- en tekenwerk (2D/3D-visualisaties, maat- en legplannen), inmeten en technische inspecties (o.a. vochtmetingen, vlakheids- en ondergrondcontroles), werkvoorbereiding, projectmanagement en planning, logistiek (opslag, orderpicking, bezorging/transport, tijdvaklevering), ondervloervoorbereiding (egaliseren, primeren, scheurherstel, vochtschermen), installatie/leggen/monteren, plint- en profielafwerking, trap- en detailafwerking, montage en afstelling van (raam)bekleding en zonwering, afkitten en afwerken, oplevering (incl. opleverdossier), service, onderhoud, reparatie en herstel, garantie- en nazorgwerkzaamheden, demontage/verwijderen en afvoer/recycling van bestaande materialen, het (doen) verzorgen van benodigde hulpmiddelen, vergunningen of voorzieningen. Diensten kunnen door Dok15 zelf of de door Dok15 ingeschakelde zelfstandige uitvoerders/onderaannemers ("Uitvoerders"/"Derden") worden verricht, al dan niet in combinatie met Producten.

7. Overeenkomst op afstand:

De overeenkomst die tussen Dok15 en de klant wordt gesloten via de Website, e-mail of andere middelen voor communicatie op afstand, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid totdat de overeenkomst tot stand is gekomen.

8. Bedenktijd:

De wettelijke termijn van 14 dagen waarbinnen de klant zijn herroepingsrecht kan uitoefenen bij een overeenkomst op afstand.

9. Herroepingsrecht:

Het wettelijk recht van de klant om de overeenkomst op afstand binnen de bedenktijd, zonder opgave van redenen, te ontbinden.

10. Maatwerk:

Producten die volgens specificaties van de klant worden vervaardigd of duidelijk persoonlijk van aard zijn, zoals o.a. op maat gesneden vloerdelen en op maat gemaakte raambekleding of gordijnen.

11. Duurzame gegevensdrager:

Elk hulpmiddel waarmee informatie persoonlijk aan de klant kan worden verstrekt en later ongewijzigd kan worden geraadpleegd (zoals e-mail, PDF of digitale opslag).

12. Leg-/Montageservice:

De (optionele) uitvoering van leg- en/of montagewerkzaamheden, inclusief voorbereidend werk zoals egaliseren, ongeacht of deze werkzaamheden door Dok15 zelf of door derden worden uitgevoerd.

13. Uitvoerder / Derde(n):

De zelfstandige vakman of partner die door Dok15 wordt ingeschakeld voor de uitvoering van (een deel van) de Dienst(en). De uitvoerder is verantwoordelijk voor de technische realisatie en oplevering volgens de geldende (kwaliteits)normen.

14. Werkdag:

Maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.

15. Levering:

De feitelijke aflevering van Producten op het door de klant opgegeven adres, in beginsel tot aan de eerste drempel op de begane grond (tenzij anders overeengekomen).

16. Risico-overgang:

Het moment waarop het risico van verlies of beschadiging van Producten overgaat op de klant (bij aflevering aan de klant of diens aangewezen persoon).

17. Garantie / Fabrieksgarantie:

De door fabrikant of leverancier verstrekte garantie op Producten, onverminderd de wettelijke conformiteitsrechten van de klant.

18. Schriftelijk:

Zowel schriftelijke als elektronische communicatie, waaronder e-mail, mits vastgelegd op een duurzame gegevensdrager.

19. Prijs:

De totale, door Dok15 vermelde prijs inclusief btw voor een Product of Dienst, exclusief eventuele bijkomende kosten zoals bezorging of transport, tenzij anders vermeld.

20. Betaalmethoden:

De door Dok15 aangeboden betaalopties, waaronder Wero en bankoverschrijving. Betalen in termijnen is uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke afspraak.

21. Privacy- en Cookieverklaring:

De verklaring(en) van Dok15 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en het gebruik van cookies, beschikbaar via de Website.

Artikel 2 Identiteit van de ondernemer

Naam: Dok15 BV

Studioadres: De Schans 19-45

8231 KA LELYSTAD

E-mail: info@dok15.nl

Telefoon: m 0320 320 098

KVK.nr: 99494264

btw-nr: 869014109B01

Artikel 3 Toepasselijkheid

3.1 Reikwijdte

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en leveringen van producten en diensten door Dok15 aan klanten. Dit geldt ongeacht waar of hoe de overeenkomst tot stand komt. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig als deze door Dok15 uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.

3.2 Beschikbaarstelling vóór het sluiten van de overeenkomst

Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst stelt Dok15 deze algemene voorwaarden ter beschikking op een wijze die de klant in staat stelt deze tijdig te lezen, op te slaan en te reproduceren op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, wordt vóór het sluiten van de overeenkomst aangegeven:

- waar de voorwaarden kunnen worden ingezien, en
 - dat zij kosteloos aan de klant worden verstrekt op diens verzoek.
-

3.3 Elektronisch gesloten overeenkomsten

Indien een overeenkomst elektronisch tot stand komt, worden de algemene voorwaarden vóór het sluiten van de overeenkomst langs elektronische weg verstrekt op een wijze die de klant in staat stelt deze eenvoudig op te slaan en later te raadplegen. Als elektronische beschikbaarstelling niet mogelijk is, geeft Dok15 aan waar de voorwaarden online beschikbaar zijn en dat zij op verzoek kosteloos per e-mail of andere duurzame gegevensdrager worden toegestuurd.

3.4 Combinatie van voorwaarden

Wanneer naast deze algemene voorwaarden ook specifieke product- of dienstvoorwaarden van toepassing zijn, gelden beide sets voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid mag de klant zich beroepen op de voor hem meest gunstige bepaling.

3.5 Nietigheid en vervanging van bepalingen

Als een bepaling uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, ongeldig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

De betreffende bepaling wordt dan geacht te zijn vervangen door een bepaling die de bedoeling en strekking van de oorspronkelijke bepaling zo nauw mogelijk benadert.

3.6 Niet-geregelde situaties

Voor situaties die niet uitdrukkelijk in deze voorwaarden zijn geregeld, geldt de interpretatie naar juridische bedoeling, redelijkheid en billijkheid, en de aard van de overeenkomst tussen Dok15 en de klant.

3.7 Uitleg van bepalingen

Onduidelijkheden over de inhoud of strekking van één of meer bepalingen worden uitgelegd naar de geest, systematiek en doelstelling van deze algemene voorwaarden, waarbij rekening wordt gehouden met de beschermende positie van de klant.

3.8 Voorrang van wettelijke bepalingen

Als dwingendrechtelijke consumentenwetgeving afwijkt van bepalingen in deze voorwaarden, prevaleren de wettelijke bepalingen.
De overige bepalingen blijven onverkort van kracht.

Artikel 4 Het aanbod

4.1 Karakter en geldigheid van het aanbod

- a. Alle aanbiedingen, offertes en productpresentaties van Dok15 zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
 - b. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder specifieke voorwaarden wordt gedaan, wordt dit duidelijk in het aanbod vermeld.
 - c. Dok15 behoudt zich het recht voor het aanbod te wijzigen of in te trekken, zolang het door de klant nog niet is aanvaard.
-

4.2 Nauwkeurigheid van de omschrijving

- a. Dok15 streeft naar een zorgvuldige, volledige en duidelijke beschrijving van de aangeboden producten en diensten.
- b. Kennelijke fouten of vergissingen (zoals typfouten, technische fouten, prijsfouten of andere evidente onnauwkeurigheden) binden Dok15 niet.
- c. Afbeeldingen, specificaties, technische gegevens, stalen, showroomvoorbeelden en

andere presentaties van producten gelden als indicatief.

4.3 Afwijkingen in kleur, batch en materiaal

a. Indicatief karakter van stalen en weergaven

Monsters, stalen, proefstukken, showroomvoorbeelden en digitale weergaven (zoals foto's/visuals) dienen uitsluitend ter indicatie. Afwijkingen tussen deze uitingen en het feitelijk geleverde Product kunnen voorkomen.

b. Productie- en materiaaltoleranties

Kleur-, glans-, tint-, dessin-, structuur- en maatvariaties zijn inherent aan productieprocessen en materialen en vallen binnen gangbare handels- en productietoleranties. Dit geldt ook voor textiele en natuurlijke (of natuurgetrouwe) materialen waarbij nuances, shading, pilling, poolligging of batch-/verfbadverschillen kunnen optreden.

c. Batchprincipes bij maatwerk

Dok15 levert Producten per opdracht uitsluitend uit één batch om kleur- en toonuniformiteit te borgen. Binnen één en dezelfde batch kunnen geringe kleur-, glans-, tint-, dessin- en/of structuurvariaties voorkomen; deze variaties zijn productie-inherent en kwalificeren op zichzelf niet als non-conformiteit of tekortkoming.

d. Scherm- en lichtinvloeden

Digitale kleurweergaven zijn afhankelijk van scherminstellingen, lichtomstandigheden en weergavetechnologie en zijn daarom niet bindend.

e. Controle vóór verwerking/plaatsing

De klant dient vóór verwerking/plaatsing te controleren op zichtbare afwijkingen (o.a. kleur, batchnummers, maat, patroonrichting en beschadigingen) en deze onverwijld vóór aanvang van de werkzaamheden te melden. Na verwerking/plaatsing kunnen zichtbare afwijkingen in beginsel niet meer als klacht worden geaccepteerd.

f. Directe plaatsing bij aflevering (maatwerk)

Voor zover Producten bij aflevering direct worden geplaatst als onderdeel van de overeengekomen Diensten, vindt de noodzakelijke controle als bedoeld onder 'e' voorafgaand aan de plaatsing plaats. Met het (laten) starten van de verwerking/plaatsing wordt het geleverde voor wat betreft zichtbare eigenschappen geacht te zijn aanvaard, onverminderd de wettelijke rechten van de klant ten aanzien van verborgen gebreken en conformiteit.

g. Normatieve verwijzing

Voor de beoordeling van toegestane afwijkingen kunnen, indien en voor zover toepasselijk, gangbare branche- en/of productnormen worden gevolgd (bijv. batch-/productietoleranties van de fabrikant/leverancier).

4.4 Benodigde informatie in het aanbod

a. Algemeen

Het aanbod bevat een duidelijke, volledige en ondubbelzinnige omschrijving van de te leveren Producten en/of te verrichten Diensten, zodanig dat de klant bij aanvaarding direct de overeenkomst kan sluiten.

b. Identificatie en projectgegevens

Het aanbod vermeldt in ieder geval: (i) de identificatie van Dok15 en de klant, (ii) het projectadres, (iii) de relevante project- of bouwnaam (indien van toepassing) en (iv) contactgegevens.

c. Omschrijving Product(en) en Diensten

Het aanbod specificeert de Producten (inclusief, waar van toepassing, collectie/omschrijving, kleur, dikte/slijtlaag en levering uit één batch) en de Diensten (zoals ondergrondinspectie, egaliseren/primeren, leggen/monteren, plint- en profielafwerking en oplevering), alsmede een opsomming van inbegrepen en uitgesloten posten.

d. Prijzen (inclusief btw)

Het aanbod bevat een gespecificeerde prijsopbouw met vermelding van de totaalprijs inclusief btw, en, indien van toepassing, afzonderlijke posten voor materiaal, leg-/montagewerk, plinten/profielen, transport/levering en overige/bijkomende kosten.

e. Betaling

Het aanbod vermeldt de betaalwijze(n) (bijv. bankoverschrijving), het aanbetalingspercentage en -bedrag (indien van toepassing), het moment van slotbetaling (bijv. bij oplevering/factuur) en de betalingstermijn. Het eigendomsvoorbehoud tot volledige betaling wordt genoemd (zie artikel 13). Indien de betaaltermijn niet uitdrukkelijk is vermeld dan moet betaling van het gehele bedrag uiterlijk voor levering plaats vinden.

f. Levering en uitvoering

Het aanbod vermeldt de wijze van levering (bijv. levering tot de eerste drempel op de begane grond), het beoogde lever-/plaatsingsvenster, en indien overeengekomen, de directe plaatsing bij aflevering (maatwerk).

g. Controle en acceptatie vóór plaatsing

Het aanbod verwijst naar de controle vóór start van de werkzaamheden (o.a. kleur, batchnummer(s), patroonrichting, afmetingen, transportschade) en vermeldt dat met de start van de plaatsing de zichtbare eigenschappen worden geacht te zijn aanvaard, onverminderd wettelijke rechten m.b.t. verborgen gebreken en conformiteit (zie artikelen 4.3, 10.3 en 12.2).

h. Maatwerk en herroepingsrecht

Indien sprake is van maatwerk (zoals op maat gesneden of per opdracht batch-specifiek geleverde Producten met directe plaatsing), wordt expliciet vermeld dat het herroepingsrecht is uitgesloten (zie artikel 6.6). Wijzigingen na opdracht kunnen meer- of minderwerk opleveren.

i. Voorwaarden en toleranties

Het aanbod verwijst naar (i) productie- en materiaaltoleranties en mogelijke nuances binnen één batch (geen tekortkoming op zichzelf; zie artikelen 4.3 en 10.3), (ii) ondergrondvereisten en technische normen (o.a. NEN 2741 vlakheid, restvochtgrenzen, temperatuur/RV en vloerverwarmingsprotocol; zie artikel 12.2) en (iii) kosten bij niet-geslaagde levering/geen toegang of wachttijd (zie artikel 11).

j. Geldigheidsduur en totstandkoming

Het aanbod vermeldt de geldigheidstermijn (bijv. tot en met [datum]) en de wijze van aanvaarding (bijv. ondertekening of schriftelijke akkoordverklaring “akkoord aanbod”), waarna orderbevestiging en planning volgen.

k. Archivering en inzage

Het aanbod vermeldt dat de klant het aanbod en de orderbevestiging op een duurzame gegevensdrager ontvangt (bijv. e-mail/PDF), en dat kopieën op verzoek opnieuw beschikbaar worden gesteld.

l. Controle/corrigeerbaarheid gegevens

Het aanbod stelt de klant in staat de door hem verstrekte gegevens en specificaties vóór productie/plaatsing te controleren en waar nodig te corrigeren.

m. Verwijzing naar voorwaarden en verklaringen

Het aanbod verwijst naar de toepasselijke documentatie met versiedatum en (web)link(s): de Algemene Voorwaarden van Dok15 en de Privacy- en Cookieverklaring.

4.5 Maatwerkclausule

Producten die naar specificaties van de klant worden vervaardigd, bewerkt, samengesteld of speciaal besteld, worden aangemerkt als maatwerk. Een verwijzing naar artikel 6 en 8.

4.6 Prijsfouten en evidente vergissingen

- a. Bij evidente (prijs)fouten, zoals onrealistisch lage prijzen door een technische fout, behoudt Dok15 zich het recht voor de overeenkomst te corrigeren.
 - b. In een dergelijk geval informeert Dok15 de klant vóór uitvoering van de overeenkomst.
 - c. De klant heeft dan het recht de overeenkomst kosteloos te annuleren.
-

4.7 Beschikbaarheid en wijzigingen

- a. Alle aanbiedingen gelden onder voorbehoud van beschikbaarheid.
 - b. Indien een product niet (meer) leverbaar blijkt, stelt Dok15 de klant zo spoedig mogelijk op de hoogte en kan, indien beschikbaar, een gelijkwaardig alternatief worden aangeboden.
 - c. De klant is nooit verplicht om een alternatief te accepteren.
-

4.8 Snijverlies

Bij het leggen van vloeren en tapijt ontstaat onvermijdelijk snijverlies. De onderstaande waarden gelden als gangbare handelsnormen:

- Tapijt: 5–12% snijverlies (afhankelijk van patroon, richting en ruimtevorm)
- PVC rechte banen: 8-10%
- PVC visgraat / Hongaarse punt: 10–15%

De bovengenoemde gangbare handelsnormen laten onverlet dat in incidentele gevallen hogere percentages kunnen gelden. Snijverlies maakt deel uit van de benodigde bestelling en vormt geen tekortkoming van Dok15.

Artikel 5 Totstandkoming van de overeenkomst

5.1 Moment van totstandkoming

- a. De overeenkomst komt tot stand zodra de klant het aanbod van Dok15 aanvaardt en de bestelling schriftelijk bevestigt (bijvoorbeeld per e-mail, digitale orderbevestiging of offerte-acceptatie).
 - b. Dok15 bevestigt de ontvangst van de bestelling onverwijld per e-mail. Zolang deze bevestiging niet is verzonden, kan de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden.
-

5.2 Elektronische totstandkoming en beveiliging

- a. Indien de overeenkomst elektronisch wordt gesloten, treft Dok15 passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen ter bescherming van de gegevensoverdracht

en de integriteit van het bestelproces.

b. Bij elektronische betalingen zorgt Dok15 voor passende beveiliging van het betalingsverkeer, conform de algemeen aanvaarde standaarden voor online transacties.

5.3 Informatie verstrekt bij totstandkoming

Dok15 verstrekt bij of na de bevestiging van de overeenkomst, op een duurzame gegevensdrager (zoals e-mail), ten minste de volgende informatie:

- de volledige bedrijfsgegevens van Dok15, inclusief het bezoekadres voor klachten;
 - (een link naar) deze algemene voorwaarden;
 - informatie over het herroepingsrecht of de uitsluiting daarvan (bijv. bij maatwerk);
 - informatie over garantie, service en nazorg;
 - de gegevens genoemd in Artikel 4, voor zover deze nog niet eerder zijn verstrekt;
 - indien van toepassing: de voorwaarden voor opzegging bij overeenkomsten van langere duur.
-

5.4 Onderzoek naar betalingscapaciteit

a. Dok15 mag, binnen de wettelijke kaders, onderzoeken of de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, en relevante risicofactoren beoordelen die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst.

b. Indien uit dit onderzoek blijkt dat er redenen zijn om de overeenkomst niet aan te gaan, is Dok15 gerechtigd de bestelling gemotiveerd te weigeren of aanvullende voorwaarden te stellen.

5.5 Aard van de verplichting van Dok15

a. Dok15 voert de overeenkomst uit naar beste inzicht en vermogen, conform de eisen van goed vakmanschap.

b. De verplichting van Dok15 heeft het karakter van een inspanningsverplichting: Dok15 garandeert geen specifiek door de klant beoogd resultaat, tenzij dit schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen.

5.6 Termijnen en planning

a. Termijnen voor levering, montage of werkzaamheden zijn altijd indicatief, tenzij schriftelijk een fatale termijn is overeengekomen.

b. Data genoemd in offertes of orderbevestigingen gelden in beginsel als richtdata.

c. Dok15 stemt de definitieve planning van levering of werkzaamheden tijdig met de klant af.

5.7 Voorwaarden voor uitvoering

- a. Indien Dok15 voor de uitvoering afhankelijk is van informatie, toegang of voorbereiding door de klant (zoals vrije doorgang, geschikte ondervloer, correcte vochtwaarden of voldoende ruimte), begint de uitvoeringstermijn pas nadat de klant deze verplichtingen volledig is nagekomen.
 - b. Indien uitvoering niet kan plaatsvinden door omstandigheden binnen de risicosfeer van de klant, blijft de klant gehouden tot betaling van reeds geleverde goederen.
-

5.8 Opslag bij uitgestelde uitvoering

- a. Indien levering of montage niet kan plaatsvinden door omstandigheden aan de zijde van de klant, kan Dok15 reeds geleverde producten kosteloos opslaan gedurende drie maanden.
 - b. Na deze periode is Dok15 gerechtigd opslagkosten in rekening te brengen.
-

5.9 Uitbesteding aan derden

Dok15 is bevoegd werkzaamheden of leveringen te laten uitvoeren door zorgvuldig geselecteerde derden, met inachtneming van de eigen zorgplicht tegenover de klant.

5.10 Fasering, aanbesteding en saldo

a. Eén overeenkomst en scope

De partijen sluiten één overeenkomst voor de levering van de Producten en/of de uitvoering van de Diensten, waarbij voor PVC-vloeren levering en directe plaatsing deel uitmaken van dezelfde opdracht.

b. Bedenktermijn vóór productie/plaatsing

Na ondertekening van de overeenkomst geldt een termijn van 14 kalenderdagen voordat Dok15 de maatwerkspecifieke bestelling (batch) in productie/afroep zet en/of de uitvoering onomkeerbaar voorbereidt. Deze termijn beoogt de klant de mogelijkheid te bieden de overeenkomst, voor zover wettelijk van toepassing, binnen de wettelijke bedenktijd te herroepen (zie artikel 6). De klant kan Dok15 schriftelijk verzoeken om eerdere uitvoering; in dat geval bevestigt de klant expliciet dat hij (voor zover wettelijk van toepassing) instemt

met directe uitvoering en afstand doet van het herroepingsrecht voor de betreffende (maatwerk)onderdelen.

c. Aanbetaling (30%)

De klant voldoet binnen 14 kalenderdagen na ondertekening van de overeenkomst een aanbetaling van 30% van het totale overeenkomstbedrag. Bij herroeping binnen de in lid b bedoelde termijn (voor zover wettelijk van toepassing) betaalt Dok15 de ontvangen aanbetaling binnen 14 dagen na herroepingsmelding terug. Zie wijze van betaling in artikel 13.

d. Start productie/afroep

Dok15 zet pas na ontvangst van de aanbetaling en het verstrijken van de in lid b bedoelde 14-dagentermijn (of na schriftelijke afstand en verzoek tot eerdere uitvoering) de maatwerkspecifieke bestelling onherroepelijk in productie/afroep. Vanaf dat moment is annuleren door de klant niet meer mogelijk, behoudens dwingendrechtelijke consumentenrechten.

e. Restantbetaling (70%) vóór levering/plaatsing

Het restant van 70% van het overeenkomstbedrag dient uiterlijk 7 kalenderdagen vóór de geplande leverings- en plaatsingsdatum door Dok15 te zijn ontvangen (zie ook artikel 13.1 voor betaalwijzen).

f. Opschorting en herplanning bij niet-tijdige betaling

Indien de restantbetaling niet uiterlijk 7 kalenderdagen vóór de geplande leverings- en plaatsingsdatum is ontvangen, is Dok15 gerechtigd de levering/plaatsing te schorsen en de planning vrij te geven. Eventuele extra kosten voor opslag, herplanning, extra transport of wachttijd worden aan de klant doorbelast volgens de daarvoor geldende tarieven (zie ook artikelen 11 en 12.2).

g. Eigendomsvoorbehoud

Alle geleverde Producten blijven eigendom van Dok15 totdat de klant alle uit de overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen volledig is nagekomen (zie artikel 13.5).

h. Consistentie met voorwaarden

Dit artikel wordt gelezen in samenhang met artikel 6 (herroepingsrecht en uitzonderingen bij maatwerk), artikel 10.3 (monsters en kleur-/batchverschillen), artikel 12.2 (werkvoorwaarden en controle/acceptatie vóór plaatsing) en artikel 13 (betaling).

5.11 Annulering en schade bij tekortkoming klant

Indien de klant tekortschiet in zijn verplichtingen (zoals onjuiste gegevens verstrekken, onvoldoende voorbereiding of geen toegang verschaffen tot de locatie), is de klant aansprakelijk voor de schade die Dok15 hierdoor lijdt, tenzij hem geen verwijt treft.

5.12 Opschortende voorwaarde

Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de voorwaarde dat de betreffende producten voldoende beschikbaar zijn.

Artikel 6 Herroepingsrecht en contractuele bedenktijd

6.1 Toepassingsbereik en uitgangspunt

- a. Bij koop op afstand (via de website) geldt het wettelijke herroepingsrecht voor klanten, met een bedenktijd van 14 dagen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is (zie art. 6.5).
 - b. Bij in-studio of anderszins fysiek tot stand gekomen overeenkomsten geldt in beginsel geen wettelijk herroepingsrecht. Dok15 verleent in dat geval wel een contractuele bedenktijd van 14 kalenderdagen na ondertekening, met de voorwaarden zoals in dit artikel beschreven.
 - c. Voor maatwerkproducten geldt dat wettelijke herroeping is uitgesloten (zie art. 6.5). Dok15 kiest er desalniettemin voor om maatwerk pas ná afloop van de 14-dagenperiode onomkeerbaar in gang te zetten, zodat de klant in die periode kan herroepen voor zover en op de wijze in dit artikel bepaald.
-

6.2 Start van maatwerk/uitvoering na 14 dagen

- a. Dok15 zet de maatwerkspecifieke bestelling (batch) en/of onomkeerbare voorbereidingen pas in gang ná het verstrijken van 14 kalenderdagen na ondertekening.
 - b. De klant kan schriftelijk verzoeken om eerdere uitvoering binnen deze 14 dagen. In dat geval bevestigt de klant expliciet dat hij instemt met directe uitvoering en voor zover wettelijk van toepassing, afstand doet van het herroepingsrecht voor de betreffende (maatwerk)onderdelen.
-

6.3 Aanbetaling binnen de bedenktijd (30%)

- a. De klant voldoet binnen 14 kalenderdagen na ondertekening een aanbetaling van 30% van het totale overeenkomstbedrag (zie ook art. 5.10).

b. Bij herroeping binnen de in dit artikel bedoelde 14-dagenperiode betaalt Dok15 de ontvangen aanbetsaling binnen 14 dagen na herroepingsmelding terug, met inachtneming van art. 6.6 (eventuele verrekening voor reeds verrichte diensten op verzoek van de klant).

6.4 Uitoefening van herroeping/ bedenkttermijn

- a. De klant kan herroepen door een ondubbelzinnige verklaring door gebruik van het Modelformulier voor herroeping. Het formulier is beschikbaar via de website of op verzoek.
- b. Herroeping binnen 14 kalenderdagen na ondertekening ontbindt de overeenkomst zonder opgave van redenen, behoudens de correcties zoals genoemd in art. 6.6.
-

6.5 Uitzonderingen en maatwerk

- a. Wettelijke uitsluiting: het wettelijk herroepingsrecht is uitgesloten voor onze producten die volgens specificaties van de klant zijn vervaardigd of duidelijk persoonlijk van aard zijn (maatwerk).
- b. Contractuele bedenkttermijn bij maatwerk: ondanks de wettelijke uitsluiting van herroeping, hanteert Dok15 de in dit artikel beschreven 14-dagenperiode vóórdat maatwerk onomkeerbaar in gang wordt gezet, zodat de klant in die periode kan afzien van de overeenkomst.
- c. Na het verstrijken van de 14-dagenperiode (of bij eerder verzoek tot directe uitvoering) is herroeping voor het maatwerkdeel niet meer mogelijk.
-

6.6 Terugbetaling bij herroeping

- a. Dok15 betaalt ontvangen bedragen die op het herroepen deel van toepassing zijn binnen 14 dagen na herroepingsmelding terug, met dien verstande dat Dok15 mag wachten met terugbetaling totdat de klant zijn eventuele verplichtingen (zoals teruggave van ontvangen materialen of documentatie) is nagekomen.
- b. Eventuele verrekening voor reeds uitgevoerde diensten conform art. 6.6(a) wordt op de terugbetaling in mindering gebracht.
-

6.7 Samenhang met andere artikelen

Dit artikel wordt gelezen in samenhang met art. 4.3 (afwijkingen in kleur/batch/materiaal), art. 5.10 (fasering, aanbetsaling en saldo), art. 10.3 (monsters en batch) en art. 12.2 (werkvoorwaarden en controle/acceptatie vóór plaatsing). In geval van strijdigheid prevaleert de specifieke regeling van art. 5.10 voor de fasering en betaalmomenten.

Artikel 7 Gevolgen en kosten bij herroeping

7.1 Terugbetalingstermijn en -wijze

Dok15 stort het aankoopbedrag, en bij klantenkoop op afstand ook de door de klant betaalde standaardbezorgkosten, binnen 14 dagen na de ontbinding terug. Dok15 mag wachten met terugbetaling totdat de geretourneerde producten zijn ontvangen.

7.2 Retourkosten

De directe kosten van het terugzenden komen voor rekening van de klant.

7.3 Waardevermindering

De klant is aansprakelijk voor waardevermindering van producten die het gevolg is van gebruik dat verder gaat dan noodzakelijk is om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen.

7.4 Staat van het geretourneerde product

Tijdens de bedenktijd dient de klant zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking.

Het product moet, voor zover redelijkerwijs mogelijk, worden geretourneerd in de oorspronkelijke staat en verpakking.

7.5 Terugbetalingsmethode

Terugbetaling vindt plaats via hetzelfde betaalmiddel als waarmee de oorspronkelijke transactie is verricht, tenzij de klant uitdrukkelijk met een andere methode instemt. Aan de terugbetaling zijn voor de klant geen kosten verbonden.

Artikel 8 Uitzonderingen op herroepingsrecht

8.1 Geen herroepingsrecht bij maatwerk

a. Het wettelijk herroepingsrecht is uitgesloten voor producten die volgens specificaties van de klant worden vervaardigd of duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn (maatwerk).

b. Dok15 levert uitsluitend maatwerkproducten. Hieronder vallen onder meer (niet-limitatief):

- op maat gesneden of per opdracht batch-specifiek geleverde vloerdelen (PVC);

- speciaal bestelde lengtes, banen, patronen of kleuren;
- op maat gemaakte raambekleding, gordijnen en overige confectie;
- gepersonaliseerde of anderszins op specificatie vervaardigde producten.

c. De uitsluiting van het wettelijke herroepingsrecht laat de in artikel 6 geregelde (contractuele) bedenktijd en de fasering uit artikel 5.10 onverlet.

8.2 Bevestiging vóór productie

- a. Maatwerkopdrachten worden door Dok15 pas onomkeerbaar in bestelling/afroep genomen ná het verstrijken van 14 kalenderdagen na ondertekening van de overeenkomst en conform de betaalfasering van artikel 5.10.
- b. Vanaf het moment van onomkeerbare afroep/plaatsing in productie kan de bestelling niet meer worden geannuleerd, behoudens dwingendrechtelijke consumentenrechten die niet contractueel kunnen worden uitgesloten.
-

8.3 Vervroegde uitvoering op verzoek van de klant

- a. Verzoekt de klant schriftelijk om (gedeeltelijke) uitvoering binnen de in artikel 6 genoemde 14-dagenperiode, dan:
- (i) stemt de klant in met directe uitvoering, en
 - (ii) erkent de klant dat voor de betreffende (maatwerk)onderdelen het herroepingsrecht (voor zover wettelijk van toepassing) vervalt.
- b. Indien de klant daarna binnen de 14-dagenperiode toch herroept, is hij een evenredige vergoeding verschuldigd voor reeds uitgevoerde diensten/voorbereidingen (zie artikel 6).
-

8.4 Overige wettelijke uitzonderingen

Indien andere wettelijke uitzonderingen op het herroepingsrecht van toepassing zijn (bijv. vanwege hygiëne, verzegeling of specifieke producteigenschappen), zal Dok15 dit vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk communiceren.

8.5 Samenhang

Dit artikel moet worden gelezen in samenhang met artikel 5.10 (fasering, aanbeting en saldo) en artikel 6 (herroepingsrecht/contractuele bedenktijd en uitvoering op verzoek). Bij eventuele strijdigheid over betaal- of termijnafspraken prevaleert artikel 5.10.

Artikel 9 Prijzen

9.1 Transparantie en reikwijdte

- a. Alle door Dok15 vermelde prijzen zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
 - b. Het aanbod specificeert de prijsopbouw, inclusief – indien van toepassing – afzonderlijke posten voor materiaal (Producten), leg-/montagewerk (Diensten), plinten/profielen, transport/levering en overige/bijkomende kosten.
 - c. Inbegrepen en uitgesloten werkzaamheden en voorzieningen worden duidelijk in het aanbod vermeld (zie artikel 4.4). Kosten voor aanvullende services (bijv. verdieping-/binnenbrengservice, afvoer restmateriaal, hulpmiddelen) worden afzonderlijk geoffreerd.
-

9.2 Aanbetaling en saldo (samenhang met art. 5.10 en 13)

- a. De klant voldoet binnen 14 kalenderdagen na ondertekening van de overeenkomst een aanbetaling van ****30%**** van het totale overeenkomstbedrag (zie ook artikel 5.10).
 - b. Het restant van ****70%**** dient uiterlijk ****7 kalenderdagen vóór**** de geplande leverings- en plaatsingsdatum door Dok15 te zijn ontvangen.
 - c. Bij uitblijven van (tijdige) betaling is Dok15 gerechtigd levering/plaatsing te schorsen en de planning vrij te geven; eventuele opslag-, herplan-, extra transport- of wachttijdskosten komen voor rekening van de klant (zie ook artikelen 11 en 12.2).
 - d. Eigendom van geleverde Producten blijft bij Dok15 totdat alle betalingsverplichtingen volledig zijn nagekomen (eigendomsvoorbehoud; zie artikel 13.5).
-

9.3 Geldigheid en prijsvastlegging

- a. Aanbiedingen zijn geldig tot de in het aanbod vermelde datum. Na aanvaarding door de klant en bevestiging door Dok15 gelden de overeengekomen prijzen.
 - b. Prijzen in een bevestigde overeenkomst blijven ongewijzigd, behoudens noodzakelijke prijsaanpassingen als direct gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving (bijv. btw-tarief), of indien de klant de scope wijzigt en daardoor meer- of minderwerk ontstaat (zie artikel 9.5).
-

9.4 Kennelijke fouten

Kennelijke zet-, reken- of prijsfouten (evidente vergissingen) binden Dok15 niet. In zo'n geval informeert Dok15 de klant zo spoedig mogelijk; de klant kan de overeenkomst dan kosteloos ontbinden indien geen overeenstemming wordt bereikt.

9.5 Meer- en minderwerk / onvoorziene omstandigheden

- a. Werkzaamheden of leveringen die niet in het aanbod/overeenkomst zijn opgenomen, gelden als meer- of minderwerk en worden – na voorafgaande instemming van de klant – aanvullend in rekening gebracht of verrekend.
 - b. Indien tijdens uitvoering blijkt dat extra werkzaamheden technisch noodzakelijk zijn (bijv. aanvullende egalisatie, vochtscherm, herstel ondervloer, extra materialen), worden deze als meerwerk uitgevoerd conform de geldende tarieven (zie ook artikel 12.2).
 - c. Bij niet-geschikte omstandigheden of geen toegang (art. 12.2 en 11) kunnen extra (voorrijd-/wachttijd-/herplan)kosten in rekening worden gebracht.
-

9.6 Wijzigingen vóór overeenkomst

Dok15 behoudt zich het recht voor prijzen en condities te wijzigen zolang de klant het aanbod nog niet heeft aanvaard. Na aanvaarding en bevestiging geldt lid 9.3.

Artikel 10 Conformiteit en garantie

10.1 Wettelijke conformiteit

- a. Dok15 staat ervoor in dat het geleverde Product voldoet aan de overeenkomst en aan de redelijke verwachtingen die de klant hiervan mag hebben, mede gelet op de aard van het Product en de mededelingen van Dok15.
 - b. De wettelijke consumentenrechten (non-conformiteit) blijven altijd volledig van toepassing, ongeacht enige commerciële of fabrieksgarantie.
 - c. Indien binnen 12 maanden na levering een gebrek aan het Product ontstaat, wordt vermoed dat dit gebrek reeds bestond op het moment van levering, tenzij de aard van het Product of de aard van het gebrek dit vermoeden uitsluit (Europees bewijsvermoeden).
-

10.2 Fabrieks- /productgaranties

- a. Op Producten is de fabrieks- of productgarantie van de betreffende fabrikant van toepassing. De toepasselijke garantievoorwaarden worden op verzoek verstrekt of zijn beschikbaar via de fabrikant/leverancier.
- b. Een fabrieks- of productgarantie doet geen afbreuk aan de wettelijke rechten van de klant op conformiteit.
- c. Garantieclaims onder fabrieks-/productgarantie lopen in beginsel via de fabrikant/leverancier; Dok15 kan de klant hierbij praktisch ondersteunen in de

communicatie en afhandeling.

10.3 Monsters en kleur-/batchverschillen

- a. Monsters, stalen, proefstukken, showroomvoorbeelden en digitale weergaven (foto's/visuals) dienen uitsluitend ter indicatie. Afwijkingen ten opzichte van het feitelijk geleverde Product kunnen voorkomen en vallen binnen gangbare handels- en productietoleranties.
 - b. Kleur-, glans-, tint-, dessin-, structuur- en maatvariaties zijn inherent aan productieprocessen en materialen (waaronder textiele en natuurlijke of natuurgetrouwe materialen). Verschijnselen als shading, poolligging of pilling kwalificeren op zichzelf niet als non-conformiteit.
 - c. Dok15 levert per opdracht uitsluitend uit één batch om kleur-/toonuniformiteit te borgen. Binnen één en dezelfde batch kunnen geringe variaties voorkomen; deze variaties zijn productie-inherent en vormen op zichzelf geen non-conformiteit of tekortkoming.
 - d. Digitale kleurweergaven zijn afhankelijk van scherminstellingen, lichtomstandigheden en weergavetechnologie en zijn daarom niet bindend.
 - e. De klant controleert vóór verwerking/plaatsing op zichtbare eigenschappen (o.a. kleur, batchnummer(s), maat, patroonrichting en transportschade) en meldt eventuele zichtbare afwijkingen vóór start van de werkzaamheden. Na verwerking/plaatsing kunnen zichtbare afwijkingen in beginsel niet meer als klacht worden geaccepteerd.
 - f. Voor zover Producten bij aflevering direct worden geplaatst als onderdeel van overeengekomen Diensten, vindt de in lid e bedoelde controle plaats vóór start. Met het (laten) starten van de verwerking/plaatsing wordt het geleverde voor wat betreft zichtbare eigenschappen geacht te zijn aanvaard, onverminderd wettelijke rechten t.a.v. verborgen gebreken.
 - g. Dit artikel wordt gelezen in samenhang met artikelen 4.3 (Afwijkingen in kleur, batch en materiaal) en 12.2 (Werkvoorwaarden en vereisten).
-

10.4 Productgarantie op door Dok15 geleverde PVC

a. Garantieduur

Op door Dok15 geleverde PVC-vloeren geldt een productgarantie van (volgens productblad), conform de toepasselijke fabrieks-/productgarantie van de betreffende lijn. De exacte duur en voorwaarden per collectie staan op het productblad of in de fabrieksvoorwaarden.

b. Dekkingsomvang

De productgarantie dekt uitsluitend ontwerp-, materiaal- en fabricagefouten. Herstel vindt

in beginsel plaats door reparatie of – indien herstel op bezwaren stuit – door (gedeeltelijke) vervanging van het desbetreffende onderdeel, naar redelijke keuze van fabrikant/leverancier.

c. Uitsluitingen (niet-limitatief)

De productgarantie is niet van toepassing bij/voor:

- normale gebruiksslijtage;
- schade door ongeschikte of onvoldoende voorbereide ondergronden, restvocht of bouwkundige gebreken;
- onjuist, afwijkend of onvoldoende onderhoud (zie art. 10.5);
- gebruik in strijd met verwerkings-/montagevoorschriften of ondeskundige plaatsing buiten Dok15/ingeschakelde uitvoerders om;
- mechanische schade na oplevering (krassen, deuken, indruksporen, schade door meubels zonder viltgliders, puntlasten, wieltjes/rolstoelen niet volgens norm);
- verkleuring/aftekening door rubber/zwartweekmakers (o.a. autobanden, rubberen matten, bepaalde doppen/wielen);
- invloed van stoomreinigers, agressieve middelen of overmatig water;
- schade door uitzonderlijke klimaatomstandigheden (te hoge/te lage temperatuur of RV) of het niet naleven van het vloerverwarmingsprotocol.

d. Correcte verwerking vereist

Producten moeten worden verwerkt conform de geldende verwerkings- en montagevoorschriften. Zichtbare gebreken worden vóór verwerking gemeld; na verwerking is geen beroep mogelijk op gebreken die vóór plaatsing zichtbaar/herkenbaar waren.

e. Relatie met wettelijke rechten

De klant behoudt altijd zijn wettelijke rechten op conformiteit, ongeacht de duur/inhoud van de productgarantie.

10.5 Onderhoudsverplichtingen van de klant

- a. De klant onderhoudt het Product volgens de onderhoudsvoorschriften van de fabrikant/leverancier; onderhoudsinstructies worden bij of na oplevering verstrekt of zijn opvraagbaar.
- b. PVC (niet limitatief): uitsluitend pH-neutrale reinigingsmiddelen; geen stoomreiniger; tijdig zand/gruis verwijderen; gebruik van geschikte entreematten (PVC-compatibel, niet rubber/zwartweekmakers); viltgliders onder meubels; geschikte zwenkwielen (type W/soft) bij stoelen; vermijd langdurige puntlasten.
- c. Tapijt (indien van toepassing): regelmatig stofzuigen; periodiek onderhoud; pilling is een natuurlijk verschijnsel en geen gebrek; kleur-/structuurverschillen door lichtval of gebruik

zijn normaal.

d. Niet-naleving kan leiden tot verval van (product-/leg)garantie voor zover de schade daarvan het gevolg is.

e. Garantierecht vervalt bij schade door (rubberen) deur-/entree-matten of andere bronnen van weekmaker-migratie/verkleuring.

10.6 Meld- en herstelprocedure (praktisch)

a. De klant meldt een (vermeend) gebrek zo spoedig mogelijk met omschrijving en, waar mogelijk, foto's/video, batch-/paklabel en aankoop-/oplevergegevens.

b. Dok15 en/of fabrikant/leverancier heeft het recht het Product te inspecteren en de oorzaak vast te stellen.

c. Indien sprake is van een onder productgarantie of leggarantie vallend gebrek, wordt herstel kosteloos uitgevoerd binnen redelijke termijn. Indien geen sprake is van garantie, kunnen redelijke onderzoek-/voorrijdkosten worden berekend.

d. Herstel geschiedt door reparatie of (gedeeltelijke) vervanging van het gebrekkige deel. Vergoeding van gevolgschade is uitgesloten; zie ook artikel 15 (Aansprakelijkheid).

10.7 Samenhang met overige bepalingen

Dit artikel wordt gelezen in samenhang met art. 4.3 (afwijkingen en acceptatie bij start), art. 5.10 (fasering, aanbetalings en saldo), art. 6 en 8 (herroeping/maatwerk), art. 11 (levering/risico), art. 12.2 (werkvoorwaarden, ondergrondeisen, controle vóór plaatsing) en art. 15 (aansprakelijkheid).

Artikel 11 Levering, uitvoering en risico

11.1 Bezorggebied en levertermijnen

Dok15 levert binnen het bezorggebied zoals vooraf overeengekomen met de klant in Nederland.

Levertermijnen zijn indicatief en afhankelijk van planning en beschikbaarheid van fabrikanten, uitvoerders (derden) en/of logistieke partners. Dok15 stelt de klant tijdig op de hoogte van de verwachte leverdatum.

11.2 Wijze van levering

De chauffeur levert tot aan de eerste drempel op de begane grond. De vervoerder brengt producten nooit naar binnen, op verdiepingen of verder dan de eerste drempel, tenzij vooraf schriftelijk overeengekomen.

Als extra services gewenst zijn (zoals binnenbrengservice, verdieping, tijdvaklevering of montage), worden deze vooraf afgestemd en afzonderlijk geoffreerd.

De klant is verantwoordelijk voor een goed bereikbare afleverlocatie. Indien de afleverlocatie niet bereikbaar is voor een palletwagen of vrachtwagen, kan de vervoerder de levering weigeren of op een alternatieve locatie neerzetten. Eventuele extra kosten komen voor rekening van de klant.

11.3 Risico-overgang

Het risico van verlies, beschadiging of vermissing van het product gaat over op de klant op het moment van feitelijke aflevering aan de klant of diens uitdrukkelijk gemachtigde persoon.

Indien de klant zelf een vervoerder aanwijst die niet door Dok15 is aangeboden, gaat het risico reeds over op het moment van overdracht aan deze vervoerder, conform de wet.

11.4 Levering niet mogelijk

Indien de klant niet aanwezig is op het overeengekomen bezorgmoment, of de locatie niet toegankelijk blijkt, worden aanvullende leveringskosten in rekening gebracht. Dok15 is in dat geval gerechtigd het product retour te nemen en een nieuw levermoment in te plannen.

Artikel 12 Installatie/Leg- en Montageservice (ook door derden)

12.1 Uitvoering door derden

Het leggen, installeren of monteren van producten kan worden uitgevoerd door zelfstandige vakmensen of partners die door Dok15 worden ingeschakeld.

Deze derden werken, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, als zelfstandige uitvoerder.

Dok15 verzorgt de coördinatie van de opdracht, maar de feitelijke uitvoering, oplevering en technische beoordeling berusten bij de uitvoerder.

Dit laat de wettelijke rechten van de klant onverlet.

12.2 Werkvoorwaarden en vereisten

a. Leeg opleveren van de ruimte

De klant dient alle ruimtes waarin gelegd of gewerkt wordt volledig leeg en vrij van meubels, plinten, bestaande vloerbedekking, apparatuur en overige obstakels op te leveren, tenzij

vooraf anders schriftelijk is overeengekomen. Indien de uitvoerder onverwacht opruim- of demontagewerkzaamheden moet verrichten, wordt dit als meerwerk in rekening gebracht.

b. Toegang en logistiek

De werkplek moet voldoende vrij en toegankelijk zijn. De klant zorgt voor een goed bereikbare locatie (ook voor pallet-/materiaaltransport) en voldoende werkruimte. Voor zware of grote elementen waarvoor hulpmiddelen nodig zijn (bijv. verhuislift, hefmiddelen) wordt dit vooraf afgestemd; bijkomende kosten komen voor rekening van de klant, tenzij anders overeengekomen.

c. Geschikte ondergrond

De ondergrond moet schoon, droog, vlak, stabiel, draagkrachtig en technisch geschikt zijn voor het gekozen materiaal en het voorziene gebruik. Eventueel noodzakelijke werkzaamheden zoals egalisatie, scheurherstel, verwijderen van lijmresten, vochtscherm of herstel van ondervloeren worden uitsluitend na voorafgaand akkoord uitgevoerd en als meerwerk doorbelast.

d. Ondergrondnormen (PVC)

De ondergrond dient te voldoen aan de volgende technische vereisten:

- Vlakheid conform NEN 2741 (of een opvolgende/branchegelijkwaardige norm);
- Restvochtgehalte: maximaal 2,0 CM% (zandcement) en maximaal 0,5 CM% (anhydriet), gemeten met een geschikte (CM-)methode;
- Ruimte-/ondergrondtemperatuur tijdens uitvoering: 18–20 °C (ondergrond minimaal 15 °C);
- De ondergrond is droog, stabiel, vlak en vrij van stof, vet en losse delen;
- Bij vloerverwarming: opstarten/afbouwen conform het geldende opstook- en afkoelprotocol; de klant stelt dit protocol en meetgegevens desgevraagd ter beschikking.

Indien de ondergrond niet (aantoonbaar) voldoet, geldt dit als reden voor opschorting of voortzetting als meerwerk na schriftelijk akkoord.

e. Acclimatisatie

Vloermaterialen moeten minimaal 48 uur acclimatiseren in de ruimte van verwerking, bij 18–20 °C, met de pakketten plat (niet rechtop). Afwijking hiervan kan alleen na schriftelijke instemming van Dok15 of de uitvoerder en voor zover technisch verantwoord.

f. Controle & acceptatie vóór plaatsing

Voor aanvang van de werkzaamheden controleert de klant – samen met de uitvoerder waar redelijkerwijs mogelijk – de geleverde Producten op zichtbare eigenschappen, waaronder kleur, batchnummer(s), patroonrichting, afmetingen en eventuele transportschade.

Eventuele zichtbare afwijkingen worden vóór start van de werkzaamheden gemeld en (kort) vastgelegd. Na verwerking/plaatsing kunnen zichtbare afwijkingen in beginsel niet meer als klacht worden geaccepteerd (zie ook artikelen 4.3 en 10.3).

g. Directe plaatsing bij aflevering (maatwerk)

Indien Producten bij aflevering direct worden geplaatst als onderdeel van de overeengekomen Diensten, vindt de controle bedoeld in lid f voorafgaand aan de plaatsing plaats. Met het (laten) starten van de verwerking/plaatsing wordt het geleverde voor wat betreft zichtbare eigenschappen geacht te zijn aanvaard, onverminderd de wettelijke rechten van de klant ten aanzien van verborgen gebreken en conformiteit.

h. Niet-geschikte omstandigheden / opschorting

Indien de uitvoerder de werkzaamheden niet veilig of technisch verantwoord kan uitvoeren wegens omstandigheden binnen de risicosfeer van de klant (bijv. te hoge luchtvochtigheid, onvoldoende vlakke of te vochtige ondergrond, geen (aantoonbaar) afgerond vloerverwarmingsprotocol, beperkte toegang), wordt de uitvoering uitgesteld. Eventuele extra (voorrijd-/transport-/wachtijd)kosten en een nieuw werkbezoek worden aan de klant doorbelast. Voortzetting kan uitsluitend na herstel en/of als meerwerk na voorafgaande schriftelijke instemming.

i. Batch- en productietoleranties

Productie- en materiaaltoleranties, waaronder kleur-, glans-, tint-, dessin- en structuurvariaties, alsmede nuances binnen éénzelfde batch, worden geaccepteerd binnen gangbare handels- en productiestandaarden en vormen op zichzelf geen tekortkoming of non-conformiteit. Zie ook artikelen 4.3 en 10.3.

j. Restmateriaal en afval

Overgebleven (rest)materiaal na het leggen blijft eigendom van de klant. Indien de klant wenst dat restmateriaal en/of verpakkingsmateriaal wordt afgevoerd, kunnen hiervoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht, tenzij anders is overeengekomen.

k. Documentatie en meet-/testgegevens

De klant verschaft, waar van toepassing, relevante documentatie (bijv. vloerverwarmingsprotocol, bouwфysische gegevens, eerdere meetrapporten). De uitvoerder kan eigen metingen (o.a. vlakheid, vocht) uitvoeren ter verificatie; de uitkomst kan aanleiding zijn tot opschorting of meerwerk conform dit artikel.

12.3 Garanties leg/ montagewerk

a. Voor het door zelfstandige partners/derden uitgevoerde leg- en/of montagewerk ("Legwerk") verleent Dok15 geen afzonderlijke, autonome garantietermijn; Dok15 levert de

toepasselijke (product)garanties en legvoorwaarden van fabrikant/leverancier en/of uitvoerende partij één-op-één door (“back-to-back”), zonder uitbreiding of beperking.

b. Fabrieks-/productgaranties op de geleverde materialen (“Producten”) blijven onverminderd van kracht; zie tevens artikel 10 (Conformiteit en garantie).

c. Deze regeling laat de wettelijke consumentenrechten van de klant onverlet.

12.4 Klachtmeldingen over Legwerk

a. Zichtbare gebreken meldt de klant zo spoedig mogelijk na aflevering/oplevering en bij voorkeur binnen 8 dagen, zodat gericht kan worden hersteld (zie ook art. 4.3, 10.3 en 12.2 over controle vóór plaatsing).

b. Niet-zichtbare gebreken meldt de klant zo spoedig mogelijk na ontdekking. Een melding binnen 2 maanden na ontdekking geldt in ieder geval als tijdig op grond van consumentenrecht. Dit laat de wettelijke verjaringstermijnen onverlet.

12.5 Voorwaarden om een beroep te kunnen doen op (product-/leg)garantie

Een beroep op (product-/leg)garantie is slechts mogelijk indien cumulatief wordt voldaan aan:

a. het Legwerk is uitgevoerd door een aantoonbaar deskundige uitvoerder/legger (bijv. beroepsmatig, vakbekwaam en met passend materieel);

b. de installatie is uitgevoerd conform de toepasselijke legadviezen/leginstructies en verwerkingscondities (ondervloer, vlakheid, restvocht/temperatuur/RV, acclimatisatie, vloerverwarmingsprotocol);

c. de Producten zijn normaal gebruikt en onderhouden conform de toepasselijke onderhoudsvoorschriften (zie art. 10.5).

12.6 Fabrieks-/productgaranties (back-to-back)

a. Op de Producten zijn de fabrieks-/productgaranties van de betreffende fabrikant/leverancier van toepassing. De inhoud en duur daarvan kunnen per productlijn verschillen en zijn op verzoek beschikbaar.

b. Dok15 levert deze garanties één-op-één door aan de klant (back-to-back) en faciliteert waar mogelijk de communicatie met de verantwoordelijke partij. De wettelijke rechten van de klant blijven onverkort van toepassing.

12.7 Aanvullende garanties van uitvoerder

De uitvoerende partij (legger/montagepartner) kan een eigen, aanvullende garantie op het Legwerk verlenen. Eventuele aanvullende voorwaarden en termijnen gelden naast het voorgaande en worden door de uitvoerder zelf verstrekt en gehonoreerd.

12.8 Uitsluitingen en beperkingen (niet-limitatief)

Geen (product-/leg)garantie of aansprakelijkheid bestaat voor gebreken die (met name) het gevolg zijn van:

- a. installatie in strijd met legadviezen/verwerkingscondities of met de stand van de techniek;
- b. ondeugdelijke/ongeschikte ondergronden, onvoldoende vocht-/klimaatbeheersing, bouwkundige gebreken of het niet volgen van het vloerverwarmingsprotocol;
- c. onjuist of onvoldoende onderhoud, onoordeelkundig gebruik, chemische of mechanische beschadiging na oplevering;
- d. kleur-, glans-, tint- of structuurverschillen binnen gebruikelijke productie-/materiaaltoleranties of binnen één batch, dan wel partij-/batchverschillen die volgens de instructies vooraf hadden moeten worden gesignaleerd (zie ook art. 4.3 en 10.3).

12.9 Meld- en behandelprocedure

- a. Klachten worden tijdig, schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij Dok15 en – indien van toepassing – rechtstreeks bij de uitvoerende partij, voorzien van relevante bewijsstukken (foto's, order-/batchgegevens, legbon, meetrapporten).
 - b. Dok15 ondersteunt de klant bij communicatie, inspectie en afhandeling; de verantwoordelijke partij (fabrikant/leverancier of uitvoerder) blijft primair aanspreekpunt voor haar eigen garantie-/prestatieverplichtingen.
 - c. Voor inspectie, onderzoek of herstelafspraken dient de klant redelijke medewerking te verlenen (toegang, informatie, documentatie).
-

12.10 Aansprakelijkheid

a. Rol van Dok15 en uitvoerende partij

Wanneer gebruik wordt gemaakt van zelfstandige uitvoerders, treedt Dok15 op als opdrachtnemer/coördinator voor levering en afstemming. De uitvoerende partij is zelfstandig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de kwaliteit van het vakwerk, de correcte technische uitvoering en de naleving van toepasselijke normen en richtlijnen.

b. Aansprakelijkheid van Dok15

Dok15 is slechts aansprakelijk voor toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van eigen verplichtingen. Aansprakelijkheid voor fouten of tekortkomingen van zelfstandige uitvoerders rust primair bij die uitvoerende partij, onverminderd de wettelijke aansprakelijkheid van Dok15 voor eigen handelen/nalaten.

c. Beperking van aansprakelijkheid (voor zover rechtens toegestaan)

- Voor zover toegestaan, is de aansprakelijkheid van Dok15 voor directe schade beperkt tot maximaal de factuurwaarde van het betreffende werkonderdeel.
- Indirecte schade/gevolgschade, gedeerde omzet/winst en bedrijfsschade zijn uitgesloten, voor zover rechtens toegestaan.
- De beperkingen onder a–b gelden niet bij overlijden of letselschade, noch bij opzet of bewuste roekeloosheid van leidinggevenden van Dok15, en laten dwingendrechtelijke consumentenrechten onverlet.

12.11 Verhaal en herstel

Waar mogelijk faciliteert Dok15 herstel of (gedeeltelijke) vervanging via de voor het gebrek verantwoordelijke partij (fabrikant/leverancier of uitvoerder). De klant verleent redelijke medewerking aan inspectie, onderzoek en herstel.

12.12 Consumentenrechten

Niets in dit artikel doet af aan de wettelijke conformiteitsrechten en wettelijke aansprakelijkheid die de klant als consument jegens Dok15 toekomen op grond van dwingend recht.

Artikel 13 Betaling

13.1 Betaalmethoden

- a. De klant kan betalen via bankoverschrijving, tenzij anders uitdrukkelijk door Dok15 is vermeld.
- b. Andere betaalmethoden worden uitsluitend aangeboden indien Dok15 dit vooraf en schriftelijk heeft bevestigd.

13.2 Betaalschema (samenhang met art. 5.10, 6 en 9)

- a. Aanbetaling: binnen 14 kalenderdagen na ondertekening van de overeenkomst voldoet de klant een aanbetaling van 30% van het totale overeenkomstbedrag.

- b. Restantbetaling: het resterende bedrag van 70% dient uiterlijk 7 kalenderdagen vóór de geplande leverings- en plaatsingsdatum door Dok15 te zijn ontvangen.
 - c. Bij herroeping binnen de in artikel 6 bedoelde 14-dagenperiode geldt de terugbetalingsregeling van artikel 6; reeds op verzoek uitgevoerde diensten kunnen evenredig in rekening worden gebracht (art. 6.6).
 - d. In geval van strijdigheid tussen dit artikel en artikel 5.10 prevaleert artikel 5.10.
-

13.3 Wanbetaling

- a. Indien de klant niet tijdig betaalt, is Dok15 gerechtigd wettelijke rente (consumentenrente) in rekening te brengen vanaf de vervaldatum.
 - b. Daarnaast zijn redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd met inachtneming van de geldende wettelijke regelgeving.
-

13.4 Opschorting, herplanning en bijkomende kosten

- a. Indien de restantbetaling (70%) niet uiterlijk 7 kalenderdagen vóór de geplande leverings- en plaatsingsdatum is ontvangen, is Dok15 gerechtigd de levering/plaatsing te schorsen, de planning vrij te geven en een nieuwe datum slechts onder voorwaarden aan te bieden.
 - b. Eventuele opslag-, herplan-, extra transport- en/of wachttijdskosten die daaruit voortvloeien, komen voor rekening van de klant (zie ook artikelen 11 en 12.2).
-

13.5 Eigendomsvoorbehoud

Alle geleverde producten blijven volledig eigendom van Dok15 totdat de klant alle uit de overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen volledig is nagekomen.

13.6 Aanbetaling en betaalzekerheid

- a. Dok15 kan om betaalbewijs vragen alvorens de maatwerkspecifieke bestelling onomkeerbaar in gang te zetten of levering/plaatsing uit te voeren.
 - b. Onomkeerbare productie/afroep vindt plaats conform de fasering en bedenktijd uit artikel 5.10 en 6.
-

13.7 Bevestiging van ontvangst

Betalingen worden geacht correct te zijn verricht zodra deze onvoorwaardelijk door Dok15 zijn ontvangen op de door Dok15 opgegeven rekening en herkenbaar zijn aan factuur- of referentienummer.

Artikel 14 Klachtenregeling en geschillen

14.1 Indienen van klachten

- a. De klant dient klachten bij voorkeur schriftelijk (per e-mail) in bij Dok15 via het in de overeenkomst of op de website vermelde contactadres. Vermeld hierbij in ieder geval: naam en contactgegevens, order-/factuurnummer, projectadres, datum van (op)levering, een duidelijke beschrijving van de klacht en – waar mogelijk – foto's/video, batch-/paklabels, legbon en relevante meetrapporten (bijv. vocht/vlakheid of vloerverwarming).
 - b. Klachten over zichtbare eigenschappen worden, conform artikel 4.3/10.3/12.2, vóór of direct bij (op)levering/plaatsing gemeld. Klachten over niet-zichtbare gebreken worden gemeld zodra deze redelijkerwijs zijn ontdekt.
-

14.2 Ontvangstbevestiging en reactie

- a. Dok15 bevestigt de ontvangst van de klacht binnen een redelijke termijn.
 - b. Uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na ontvangst geeft dok15 een inhoudelijke reactie of – indien een langere onderzoekstijd nodig is – een indicatie van de benodigde behandeltermijn en vervolgstappen.
-

14.3 Behandeling en inspectie

- a. Dok15 (en/of de betrokken fabrikant/leverancier of uitvoerende partij) is gerechtigd de klacht ter plaatse of op basis van documentatie te onderzoeken. De klant verleent daartoe redelijke medewerking (toegang, informatie, documentatie).
- b. Voor zover de klacht gegrond is, zal Dok15 binnen redelijke termijn en zonder onnodige overlast een passende oplossing bieden conform de toepasselijke wettelijke en contractuele regels (herstel, vervanging, of – indien herstel/vervanging niet mogelijk of onevenredig is – een passende alternatieve remedie zoals prijsvermindering of ontbinding voor het betreffende deel).
- c. Indien geen sprake is van garantie of non-conformiteit, kunnen redelijke onderzoeksvoorrijdkosten in rekening worden gebracht.

14.4 Samenloop met product- en leggarantie

- a. Productgerelateerde klachten kunnen (mede) onder de fabrieks-/productgarantie vallen (zie artikel 10). Dok15 levert die garanties één-op-één door (“back-to-back”) en ondersteunt de klant in de communicatie met de verantwoordelijke partij.
 - b. Klachten over leg-/montagewerk worden behandeld conform artikel 12.3 (back-to-back met uitvoerder/fabrikant) en de daar genoemde voorwaarden en uitsluitingen.
-

14.5 Bewijs en documentatie

De klant bewaart relevante documenten (orderbevestiging, opleverformulier, productinformatie, onderhoudsinstructies, meet-/testgegevens) en verstrekt deze op verzoek ten behoeve van een correcte beoordeling en afhandeling.

14.6 Alternatieve geschiloplossing

Indien Dok15 is aangesloten bij een onafhankelijke bemiddelings- of geschilleninstantie, wordt de klant daarover op de website of in de overeenkomst geïnformeerd. In voorkomend geval kan de klant zich tot die instantie wenden volgens de toepasselijke reglementen, onverminderd het recht om naar de rechter te gaan.

14.7 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op alle overeenkomsten tussen Dok15 en de klant is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. De klant behoudt de hem toekomende, klantvriendelijke forumkeuzes.

14.8 Slotbepaling en samenhang

Deze klachtenregeling laat dwingendrechtelijke consumentenrechten onverlet en wordt gelezen in samenhang met artikelen 4.3 (controle/acceptatie), 10 (conformiteit en garantie), 11 (levering/risico), 12.2–12.4 (werkvoorwaarden, leg-/montagewerk en aansprakelijkheid) en 15 (aansprakelijkheid).

Artikel 15 Aansprakelijkheid

15.1 Beperking van aansprakelijkheid

Dok15 is niet aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: indirecte schade, gederfde winst, omzetverlies, bedrijfsstagnatie, waardevermindering of immateriële schade.

Aansprakelijkheid strekt zich niet uit tot schade veroorzaakt door instructies van derden, ondergronden van de klant, bouwfouten of werken van andere aannemers.

15.2 Directe schade

De aansprakelijkheid van Dok15 voor directe schade is te allen tijde beperkt tot maximaal de factuurwaarde van het betreffende product of de betreffende dienst, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Dok15.

15.3 Wettelijke consumentenrechten

Deze aansprakelijkheidsbeperking laat alle dwingendrechtelijke consumentenrechten volledig onverlet. De klant behoudt altijd de bescherming die de wet biedt, ongeacht contractuele bepalingen.

Artikel 16 Overmacht

16.1 Situaties van overmacht

Dok15 is niet gehouden tot het nakomen van verplichtingen wanneer dit geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd door overmacht. Onder overmacht wordt onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan:

- brand of andere calamiteiten;
 - stakingen of arbeidsconflicten (bij Dok15 of bij derden);
 - overheidsmaatregelen of beperkingen;
 - epidemieën of pandemieën en de daarmee samenhangende maatregelen;
 - storingen, vertragingen of uitval bij leveranciers, producenten, vervoerders of andere ingeschakelde derden;
 - ernstige technische storingen, logistieke verstoringen of onvoorziene omstandigheden buiten de invloed van Dok15.
-

16.2 Gevolgen van overmacht

In geval van overmacht worden alle lever- en uitvoeringstermijnen automatisch en redelijk verlengd met de duur van de overmachtssituatie. Dok15 zal de klant hierover tijdig informeren.

16.3 Geen schadevergoeding bij overmacht

Tijdens een periode van overmacht bestaat geen recht op schadevergoeding, tenzij de wet dit dwingend vereist.

Artikel 17 Intellectuele eigendom

17.1 Beschermd materialen

Alle merken, logo's, foto's, productafbeeldingen, designs, teksten, lay-out en overige content die door Dok15 of haar leveranciers worden gebruikt, blijven te allen tijde voorbehouden aan de rechthebbende.

Het is niet toegestaan deze materialen te kopiëren, verveelvoudigen, verspreiden, publiceren of op enige wijze te gebruiken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DOK15 of de betreffende merk- of rechthebbende.

17.2 Producten van Dok15-

Harbour Flooring is een Product van Dok15.

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dok15 is het niet toegestaan om:

- de naam Harbour Flooring;
 - het logo;
 - productfoto's, sfeerbeelden of ander merkgerelateerd materiaal te gebruiken buiten het kader van de normale, persoonlijke klantencommunicatie die verband houdt met een daadwerkelijke aankoop.
-

17.3 Gebruik binnen de overeenkomst

Materiaal dat door Dok15 wordt verstrekt in het kader van een opdracht (zoals stalen, productbladen of visuals) mag uitsluitend worden gebruikt voor de beoordeling, vergelijking of communicatie rondom de aankoop en niet voor commerciële of promotionele doeleinden.

Artikel 18 Afwijkingen

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden die in het nadeel van de klant zijn, gelden uitsluitend wanneer deze uitdrukkelijk en schriftelijk met de klant zijn overeengekomen en niet in strijd zijn met dwingend consumentenrecht.

Voor alle overige situaties blijven deze voorwaarden onverkort van toepassing.

Dok 15 B.V.

Versie 1.0 d.d. 10-02-2026