

Algemene Voorwaarden

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities
Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
Artikel 3 - Toepasselijkheid
Artikel 4 - Het aanbod
Artikel 5 - De overeenkomst
Artikel 6 - Herroepingsrecht
Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
Artikel 9 - De prijs
Artikel 10 - Conformiteit en garantie
Artikel 11 - Levering en uitvoering
Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
Artikel 13 - Betaling
Artikel 14 - Klachtenregeling
Artikel 15 - Geschillen
Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen buiten & binnen zonwering / raamdecoratie
Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen meetservice aan huis en/of offertes
Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen montageservice

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
10. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
11. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Pax Company BV, handelend onder handelsnamen Pax raamdecoratie, Paxraamdecoratie.nl, Rolgordijnenexpert.nl & Jaloezieenexpert.nl.

Adres:

Wijkermeerweg K-L
1948NT Beverwijk

Telefoonnummer: 020-2613415
Bereikbaar telefonisch op werkdagen van 9.00 – 17.00 uur.
E-mailadres: klantenservice@paxraamdecoratie.nl
KvK-nummer: 64238504
Btw-identificatienummer: 855580173B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele kosten van verzending;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
 - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
 - de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
 - de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

5. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
6. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds teruggontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
 - b. maatwerk producten of producten die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
 - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
 - f. voor losse kranten en tijdschriften;
 - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
 - h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
 - a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
 - c. betreffende weddenschappen en loterijen.

Artikel 9 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
 - De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
 - De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
4. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

5. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
6. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur

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

Artikel 13 - Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenkttermijn als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Indien de webwinkel is aangesloten bij WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), deze zal gratis bemiddelen. Controleer of deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/>. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie.
6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 15 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen buiten & binnen zonwering / raamdecoratie

1. PAX verkoopt uitsluitend maatwerk producten welke zijn uitgesloten van het herroepingsrecht. Alle producten worden namelijk exact op maat gemaakt qua maatvoering, maar ook specifieke specificaties zoals kleur, type bediening, type stof etc.
2. Bij montage door derden kan de ondernemer niet aansprakelijk worden gesteld voor voorrij- en montage kosten voortvloeiend uit niet of foutief geleverde producten en / of accessoires.
3. Indien een geleverd product niet juist functioneert, onvolledig is, of met andere specificaties geproduceerd dan besteld dan heeft PAX altijd het recht een product retour te halen voor beoordeling dan wel herstel en/of reparatie. Indien de situatie het toelaat vragen wij bewijsmateriaal middels foto's of video.
 - Bij fouten is er geen verdergaand recht op schadevergoeding of compensatie
 - Afhankelijk van het type product & probleem/situatie kan herstel/reparatie langer duren dan de normale levertijd
 - Het leveren van tijdelijke producten is niet mogelijk
 - Indien niet wordt meegewerkt aan het aanleveren van bewijsmateriaal via bijvoorbeeld foto's of video of het retour laten halen van de producten vervalt het recht tot vervanging of herstel.
 - Indien de fout bij PAX ligt (na beoordeling) zal PAX zorgdragen voor nieuwe of herstelde producten.
4. **Procedure klachten:** Alle klachten dienen ten alle tijden als eerst via ons klantenservice systeem te worden gemeld via <https://www.paxraamdecoratie.nl/klantenservice>. Per type klacht/situatie hebben wij een specifiek formulier met bijhorende vragen en elementen om de klant zo goed en snel mogelijk te helpen. **Bevestiging:** Na het indien van de klacht ontvangt een case/ticket nummer per email (als bevestiging).

Klachten dienen te worden gemeld binnen 7 dagen na ontvangst/levering van de producten via het klantenservice systeem. Deze is te vinden via de website of direct via: <https://www.paxraamdecoratie.nl/klantenservice>

Let op: klachten die via social-media, email, (online) keurmerken, betaalproviders, post of via andere kanalen anders dan via <https://www.paxraamdecoratie.nl/klantenservice> worden niet in behandeling genomen.

Bij klachten dient u te allen tijde de voorgeschreven klachtenprocedure te volgen. Indien deze procedure niet wordt nageleefd, behouden wij ons het recht voor de klacht niet in behandeling te nemen.

5. **Kan ik mijn order wijzigen of annuleren?** Het kan gebeuren dat je een foutje hebt gemaakt in je order of dat je je order wilt annuleren. Je kunt je order binnen 8 uur na bestellen annuleren. Jouw order wordt namelijk direct in productie genomen door de fabriek. Is deze tijd verstreken maar wil je alsnog annuleren? Dan ontvangen we graag zo snel mogelijk een bericht via het juiste formulier van het klantenservice systeem en gaan we samen op zoek naar een passende oplossing.
6. **Childsafety Europese wetgeving:** Wanneer u ervoor kiest de montagehoogte NIET door te geven gaat u er volgens onze voorwaarden mee akkoord dat:
 - a. U kennis heeft genomen van deze nieuwe regelgeving
 - b. Er zich in de ruimte waar het rolgordijn komt te hangen geen kinderen kunnen bevinden onder de 3.5 jaar
 - c. Er een standaard montagehoogte wordt afgesproken.

7. **Lichtinval:** er kan altijd een hoeveelheid licht langs, tussen, boven of onder raamdecoratie producten komen. Wanneer u een verduisterend product besteld houdt dit in dat u een (semi) verduisterende stof krijgt. Er is dus een mogelijkheid dat er licht via de zijkanten, achterkant, kieren, onderkant en bovenkant komt.

8. **Garantie, termijnen & voorwaarden:** Wij zijn dealer (wederverkoper) van meerdere fabrikanten welke diverse producten verkopen. Wij nemen de voorwaarden van deze fabrikanten over met betrekking tot de levering van maatwerk producten:

Garantietermijnen (duur) en voorwaarden nemen wij over van de fabrikant. De fabrieksgarantie geldt enkel op fabricage- of constructiefouten. Bij fouten is er geen verdergaand recht op schadevergoeding.

Beperving van de garantie: Buiten de garantie vallen o.a. gebreken, storingen en verkleuringen als gevolg van:

1. Een onjuiste opstelling of installatie, bijvoorbeeld door het niet in acht nemen van de geldende veiligheidsvoorschriften of de aanwijzingen in de gebruiks-, installatie- en montagehandleiding.
 2. Onjuist gebruik, alsmede onjuiste bediening of belasting.
 3. Externe invloeden, zoals transportschade, schade als gevolg van stoten of slaan, schade door weersinvloeden of andere natuurlijke verschijnselen.
 4. Normale slijtage.
 5. Installatie, montage, wijziging of reparatie door een niet-erkende installateur.
 6. Stroom- en spanningsschommelingen die buiten het door de fabrikant aangegeven tolerantiebereik liggen.
 7. Het niet uitvoeren van de onderhouds- en reinigingswerkzaamheden volgens de gebruiksaanwijzing.
 8. Geringe kleurafwijkingen ten opzichte van kleurstalen materiaal / samples en/of leaflets.
 9. Corroderende of materiaal aantastende effecten veroorzaakt door zon, condensatie, zure regen, zout water, agressieve schoonmaakmiddelen of enige andere conditie.
9. **Glasbreuken (vaak bij HR++ glas):** Glas is een slechte warmte geleider. Thermische breuken kunnen voorkomen. Heeft u HR++ glas? Let dan extra op bij de keuze van het type raamdecoratie. PAX is niet verantwoordelijk voor eventuele breuken. U bent zelf verantwoordelijk voor de keuze van het type raamdecoratie, de montage (wij adviseren "op de dag" en niet te dicht op het glas zelf) etc. Wij informeren hierover op de website, tijdens de bevestiging & in de algemene voorwaarden.
10. **Afwijking maten productie maatwerk:** Maatwerkproducten worden vervaardigd op basis van de door de klant opgegeven maten en specificaties en worden machinaal geproduceerd. Hierdoor kan tijdens het productieproces een geringe maatafwijking ontstaan. De uiteindelijke breedte en/of hoogte kan als gevolg van het snij- en productieproces maximaal 1 tot 3 mm afwijken.

Maatafwijkingen bij productie van maatwerk (over)gordijnen, vitrage, inbetweens en soortgelijke producten: Deze producten worden machinaal vervaardigd op basis van de door de klant opgegeven maten en specificaties. Hierdoor kan tijdens het productieproces een maatafwijking ontstaan. De uiteindelijke lengte/hoogte kan maximaal 1,5 cm afwijken en de uiteindelijke breedte maximaal 5 cm. Daarnaast kunnen stoffen, afhankelijk van hun eigenschappen, uitrekken of krimpen door externe invloeden, zoals onder andere warmte en/of luchtvochtigheid.

Dergelijke afwijkingen vallen binnen de toegestane productietoleranties en vormen geen grond voor kosteloze annulering, retourzending, vervanging of schadevergoeding.

11. **Afwijkende levertijden:** afhankelijk van het maatwerk product kan de standaard levertijd afwijken tot maximaal 12 weken of langer indien er sprake is van overmacht. Indien bepaalde materialen niet op voorraad zijn (of niet toereikend zijn), toeleveranciers niet kunnen leveren of situaties van overmacht kan de levertijd langer worden. Hiervan maken wij dan zo spoedig mogelijk melding aan de klant.

Deelleveringen

De levertijden verschillen per product of productgroep. Indien een product gereed is verzenden wij deze direct. Hierdoor kan het zijn dat u bestelling in meerdere delen wordt bezorgd. Bekijk de indicatie levertijden per product op uw factuur (zie bijlage). Indien deze afwijken ontvangt u meerdere leveringen. Hiervoor kan geen compensatie of

Datum levering wijzigen + wijzigen adres

Enkele dagen voor levering ontvangt u een email en/of sms met de exacte datum (en tijdsvak de avond ervoor) van levering. Houdt ook uw spam-box in de gaten. U kunt zelf de datum/tijd van levering wijzigen indien gewenst (via de link in de e-mail van NE-Distributie). Wij bezorgen uitsluitend op de begane grond. Ook het adres kan gewijzigd worden via de e-mail van NE-Distributie.

Extra kosten

Wij bezorgen 1x gratis of voor de afgesproken prijs. **Maakt u een afspraak voor levering** (of wijzigt ons voorstel niet)? Zorg dat u dan ook thuis bent. Indien u niet thuis bent rekenen wij het standaard tarief van € 29,00 voor de volgende levering + € 10,00 administratiekosten. U kunt tot 2 dagen van te voren altijd een afspraak nog gratis verzetten (via de link in de e-mail van NE-Distributie).

Splitsen wij de levering? Dan zijn de kosten voor PAX. Waarom splitsen? De levertijden verschillen per product of productgroep. Indien een product gereed is verzenden wij deze direct. Hierdoor kan het zijn dat u bestelling in meerdere delen wordt bezorgd. De kosten van meerdere leveringen zijn voor PAX.

12. **Kleurverschillen:** Kleurverschillen in productiepartijen kunnen onderlinge kleurverschillen vertonen. Het kan dus voorkomen dat wanneer u later een product met dezelfde kleur(code) bijbestelt, de kleur afwijkt. Dit in verband met de verschillende kleurbaden die worden gebruikt om een kleur tot stand te brengen.

Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen meetservice aan huis en/of offertes

Voor het “opmeten” van binnen- en buitenzonwering producten gelden de volgende voorwaarden & bepalingen.

Afspraak wijzigen

Mocht u verhinderd zijn, dan kunnen geplande afspraken kosteloos worden gewijzigd. Let op: Wij vragen u dit z.s.m. te doen (minimaal 24 uur van tevoren). Wij behouden altijd het recht een afspraak te annuleren of niet opnieuw in te plannen.

Vrijmaken ruimte (voorbereiding)

Om vertragingen & gevaren te voorkomen vragen wij u om de ruimte waarin de zonweringsproducten ingemeten dienen te worden vrij te maken van obstakels zodat de medewerker voldoende ruimte heeft om te werken. Vrij van obstakels zoals planten, meubels etc.

Offerte controle op juistheid & accorderen

U ontvangt na het inmeten een vrijblijvende offerte met de opgemeten maten voor de door u aangegeven (gewenste) producten.

Let op: controleer de offerte geheel op juistheid. U bent zelf verantwoordelijk voor controle op juistheid van het aantal producten (teveel/weinig), type (gewenste) stof, gekozen stof kleur, opties/accessoires en overige specificaties. Eventuele fouten kunnen niet worden vergoed of kosteloos door ons worden hersteld.

Wij geven alleen een 100% garantie op de juistheid van de gemeten maten. Als hier fouten in zijn gemaakt worden deze kosteloos hersteld.

Geen montageadvies

Onze meetservice geeft advies met betrekking tot het meten van de juiste maten. Hierop geven wij garantie.

Wij geven geen montageadvies. De meetservice is enkel bedoeld & verantwoordelijk voor het inmeten van de juiste maten in combinatie met de gewenste (door u gekozen) product(en).

Let op: Onze medewerkers zijn opgeleid om juist meetadvies te geven (geen montageadvies). U bent als klant zelf verantwoordelijk om in te schatten hoe er gemonteerd moet worden en of dit mogelijk is voor uw situatie. Bijvoorbeeld elektriciteitsdraden in de muur, draagvermogen van het oppervlak waarop bevestigd wordt etc.

Lichtinval

Wij zijn niet verantwoordelijk voor de hoeveelheid licht die langs uw producten komt. Wanneer u een verduisterend product besteld houdt dit in dat u een verduisterende stof krijgt. Er is dus een mogelijkheid dat er licht via de zijkanten, achterkant, kieren, onderkant en bovenkant komt.

Klachten

De klachtenafhandeling wordt gedaan door de medewerker die bij u heeft ingemeten. De medewerker weet immers wat er is besproken & afgesproken (bevestigd). Bij klachten dient u te allen tijde de voorgeschreven klachtenprocedure te volgen. Indien deze procedure niet wordt nageleefd, behouden wij ons het recht voor de klacht niet in behandeling te nemen.

Garantie bepalingen & afwijkingen

Op de inmeetwerkzaamheden geven wij 100% garantie met in acht neming van de onderstaande verschillen. De maten kunnen altijd afwijken door de onderstaande redenen.

1. Let op: afhankelijk van het product en/of de situatie behouden wij ons het recht voor om op de gemeten breedtemaat een aftrek van 0,5 cm (5 mm) toe te passen, teneinde voldoende ruimte te creëren voor montage en correcte werking van het product.
2. **Afwijking maten productie maatwerk:** Maatwerkproducten worden vervaardigd op basis van de door de klant opgegeven maten en specificaties en worden machinaal geproduceerd. Hierdoor kan tijdens het productieproces een geringe maatafwijking ontstaan. De uiteindelijke breedte en/of hoogte kan als gevolg van het snij- en productieproces maximaal 1 tot 3 mm afwijken.

Maatafwijkingen bij productie van maatwerk (over)gordijnen, vitrage, inbetweeners en soortgelijke producten: Deze producten worden machinaal vervaardigd op basis van de door de klant opgegeven maten en specificaties. Hierdoor kan tijdens het productieproces een maatafwijking ontstaan. De uiteindelijke lengte/hoogte kan maximaal 1,5 cm afwijken en de uiteindelijke breedte maximaal 5 cm. Daarnaast kunnen stoffen, afhankelijk van hun eigenschappen, uitrekken of krimpen door externe invloeden, zoals onder andere warmte en/of luchtvochtigheid.

Dergelijke afwijkingen vallen binnen de toegestane productietoleranties en vormen geen grond voor kosteloze annulering, retourzending, vervanging of schadevergoeding.

Meldingsperiode

Mochten er afwijkingen zijn (product te klein of te groot) meldt dit dan binnen **7 dagen** na de levering van de raamdecoratie. Wacht dus niet te lang met de montage. Wij behouden ons het recht een klacht niet in behandeling te nemen als een klacht te lang na data wordt gemeld.

Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen montageservice

Wij hebben geen eigen montageservice. Op aanvraag besteden wij de montage, in opdracht van u, uit aan een extern bedrijf. Wij hebben de voorwaarden opgenomen in artikel 18 van de algemene voorwaarden. Voor het monteren van binnen- en buitenzonwering producten gelden de volgende voorwaarden & bepalingen.

Vorbereiding

Om vertragingen te voorkomen vragen wij je om de ruimte waarin de zonweringsproducten gemonteerd dienen te worden vrij te maken van obstakels zodat de monteur voldoende ruimte heeft om te werken.

- Zorg ervoor dat al het voorbereidend werk, zoals het aanleggen van elektra, het stucen van de muren en het verwijderen van bestaande zonwering al is gedaan.
- Is er goedkeuringen nodig zijn om de montage te kunnen uitvoeren, denk bijvoorbeeld aan vergunningen of ontheffingen, moet je die al in je bezit hebben.

Aanwezigheid opdrachtgever

De opdrachtgever dient ten tijde van de montage op locatie aanwezig te zijn. Indien de opdrachtgever niet aanwezig is en de opdracht niet kan doorgaan wordt 50% van de montagekosten in rekening gebracht.

Oplevering

Nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, zal de montageklus worden opgeleverd. Indien een factuur nog niet of deels voldaan is, reken je het openstaande bedrag rechtstreeks af aan de monteur. Dit kan contant of per pinbetaling.

Als er zichtbare gebreken of beschadigingen zijn, dien je dit direct te melden aan de monteur. De monteur noteert de klacht op de oplever bon. Er wordt een nieuwe afspraak gemaakt voor herstel van de klacht. Gebreken die niet op de oplever bon staan kunnen later niet meer worden toegevoegd.

Meerwerk

Zorg ervoor dat niet begrote werkzaamheden tot 5 werkdagen voor de geplande montagedatum wordt aangevraagd. Onder meerwerk wordt bijvoorbeeld verstaan het demonteren en/of afvoeren van bestaande zonwering, het verwijderen van obstakels, het opvullen van kozijnen of een afwijkende bevestigingshoogte. Als er sprake is van meerwerk wat niet vooraf aangevraagd is, behouden wij ons het recht voor om de werkzaamheden uit te stellen en de extra montage- en voorrijkosten in rekening te brengen. Het uurtarief voor meerwerk is € 65,00 per uur.

Garantie

Op de montagewerkzaamheden geven wij 1 jaar garantie. Binnen die periode mag je verwachten dat er geen klachten ontstaan die het gevolg zijn van de montage. Problemen die ontstaan door onvoldoende onderhoud, door eigen uitgevoerde reparaties of normale slijtage vallen niet onder deze garantie. Zie ook de algemene voorwaarden & bepalingen onder artikel 16. De garantietermijnen van de producten kun je op de productpagina vinden.

Afspraak wijzigen

Mocht je verhinderd zijn, dan kunnen bestaande afspraken tot 4 werkdagen ervoor kosteloos gewijzigd worden in overleg met de monteur. Daarna wordt € 65,00 in rekening gebracht.