**Hoekstra Hoveniers**

**Gaweg 8**

**9801 TC Zuidhorn**

**ALGEMENE CONSUMENTENVOORWAARDEN VOOR DE LEDEN VHG BRANCHEVERENIGING VOOR ONDERNEMERS IN HET GROEN**

Deze Algemene Voorwaarden van Branchevereniging VHG zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 januari 2016.

Inhoud

**ARTIKEL 1 - DEFINITIES**

In deze Algemene Consumentenvoorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer: Iedere natuurlijke of rechtspersoon, die handelt in het kader van zijn
                      handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteit, al dan niet mede via een
                      andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt en die lid is
                      van Branchevereniging VHG en die de navolgende genoemde
                      werkzaamheden aanbiedt en uitvoert.

Werkzaamheden: Het voorbereiden en uitvoeren van werkzaamheden voor- of in
                             samenhang met de aanleg en/of onderhoud van tuinen en dergelijke
                             voor zowel binnen als buiten. Het leveren van benodigde levende of
                             dode materialen voor genoemde werkzaamheden. Het geven van
                             adviezen, het opstellen van plannen en/of begrotingen ten behoeve van
                             de uitvoering van deze werkzaamheden.

Materialen
Levende materialen: Producten en artikelen die verzorging en onderhoud nodig hebben
                                  om in leven te blijven, te groeien en/of om tot ontwikkeling te komen;
                                  Zand, grond, teelaarde en compost;
Dode materialen:       Alle overige producten en materialen die binnen het vakgebied van
                                  de ondernemer vallen.

Consument: Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten
                    zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen en die een overeenkomst
                    aangaat met ondernemer.

**ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID**
Deze voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod dat de ondernemer doet en op alle overeenkomsten die tussen ondernemer en consument worden gesloten.

**ARTIKEL 3 - HET AANBOD**
1.   Voordat een aanbod (door middel van een offerte) wordt uitgebracht, heeft de
      ondernemer de plicht zich op de hoogte te stellen van alle met de uitvoering van het
      werk verband houdende relevante informatie en heeft de consument de plicht
      ondernemer deze informatie te verstrekken. Daarnaast maakt de ondernemer aan de
      consument vooraf de kosten gemoeid met het aanbod en de ontwerpkosten bekend.
2.   De ondernemer brengt het aanbod bij voorkeur schriftelijk dan wel elektronisch uit.
3.   De ondernemer voorziet het aanbod van een dagtekening. Het aanbod is
      onherroepelijk gedurende 30 dagen na de dagtekening, tenzij uit het aanbod anders
      blijkt.
4.   Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren
      goederen en/of te verrichten werkzaamheden, op basis van de in het eerste lid door
      de consument aan de ondernemer verstrekte informatie. Deze omschrijving moet
      voldoende gedetailleerd zijn om een goede beoordeling van het aanbod door de
      consument mogelijk te maken.
5.   Het aanbod vermeldt wanneer de ondernemer met de werkzaamheden begint,
      alsmede een zo specifiek mogelijke indicatie van het moment van oplevering.
6.   Het aanbod geeft inzicht in de prijs van de materialen en in de prijsvormingmethode die
      de ondernemer voor de uit te voeren werkzaamheden hanteert: aanneemsom of regie.
a.   Bij de prijsvormingmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen
      waarvoor de ondernemer de werkzaamheden verricht, inclusief btw.
b.   Bij de prijsvormingmethode regie doet de ondernemer een nauwkeurige opgave van de
      prijsfactoren inclusief btw (o.a. uurtarief en eenheidsprijzen van de benodigde
      materialen). De ondernemer kan op verzoek van de consument een indicatie geven
      van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs.
      Onder uurtarief wordt verstaan: de vergoeding voor het verrichten van
      werkzaamheden gedurende de tijd van één uur door één persoon, inclusief btw. De
      ondernemer brengt aan de consument het totaal aantal uren in rekening dat de
      ondernemer voor de consument werkzaam is geweest, met inbegrip van de tijd voor
      verplaatsing naar en van het werk.
7.   Het aanbod vermeldt de wijze van betaling en de betalingsvoorwaarden.
8.   Het aanbod gaat − schriftelijk dan wel elektronisch − vergezeld van een exemplaar van
      deze Algemene Voorwaarden.
9.   De ondernemer behoudt zich, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, het
      intellectuele eigendom voor op onder andere alle verstrekte ontwerpen, afbeeldingen,
      tekeningen en schetsen. De consument dient deze op eerste verzoek van de
      ondernemer onverwijld terug te geven, onverminderd andere aan de ondernemer ten
      dienste staande wettelijke maatregelen tot waarborging van zijn rechten.
10. Het is de consument verboden materiaal van de ondernemer waarop intellectuele
      eigendomsrechten berusten op enigerlei wijze te verveelvoudigen, openbaar te maken,
      te exploiteren of ten toon te stellen zonder toestemming van de ondernemer. Indien de
      opdracht voor de uitvoering van de werkzaamheden niet aan de ondernemer wordt
      verstrekt, moet de consument de offerte, compleet met ontwerpen, afbeeldingen en
      tekeningen, binnen 14 dagen na datum van de beslissing dan wel na het verstrijken
      van het aanbod, aan de ondernemer terug sturen. Aan de consument is het zonder
      uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende, niet toegestaan
      het betreffende ontwerp zelf uit te voeren of te doen uitvoeren.
11. Indien schriftelijk dan wel elektronisch overeengekomen, vergoedt de consument de
      vooraf aan hem bekendgemaakte voorbereidings-, ontwerp- en/of tekenkosten aan de
      ondernemer in geval de consument de ondernemer wel had uitgenodigd tot het doen
      van tekenwerk, maar hem uiteindelijk geen opdracht geeft tot het verrichten van
      werkzaamheden en/of levering van zaken.
12. De ondernemer draagt er zorg voor dat de informatieverstrekking aan de consument
      op grond van dit artikel voldoet aan de wettelijk daaraan gestelde vereisten,
      waaronder, doch niet beperkt tot, de wettelijke eisen in artikel 6:230l van het Burgerlijk
      Wetboek.

**ARTIKEL 4 - DE OVEREENKOMST**
1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument.
    Deze aanvaarding geschiedt bij voorkeur schriftelijk. In geval van elektronische
    opdrachtverlening stuurt de ondernemer onverwijld een elektronische bevestiging aan
    de consument.
2. Na wijzigingen in de offerte brengt de ondernemer op korte termijn een nieuwe offerte
    uit.
3. De aanvaarding van het aanbod wordt geacht ongewijzigd te zijn gedaan, indien en op
    het moment dat de consument er mee instemt, dan wel duidelijk toelaat dat met
    uitvoering van de werkzaamheden wordt begonnen.
4. Kennelijke fouten of vergissingen in prospectussen, folders en/of publicaties,
    afbeeldingen, tekeningen, offertes, opdrachtbevestigingen en vermelde gegevens
    binden de ondernemer niet.
5. De ondernemer is verplicht om voor de aanvang van eventuele graafwerkzaamheden
    zich te informeren omtrent de aanwezigheid van bekabeling en leidingen. De consument
    is verplicht alle bij hem bekende informatie daaromtrent aan de ondernemer te
    verstrekken.
6. De ondernemer is, behoudens het daartoe bepaalde in de wet, niet aansprakelijk voor
    schade aan bekabeling, leidingen of andere aan het oog onttrokken ondergrondse
    werken en constructies, noch voor de mogelijke gevolgen van die schade.

**ARTIKEL 5 - DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**
1. Een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst tussen ondernemer en consument heeft
    een duur van maximaal één jaar. De consument kan deze overeenkomst niet tussentijds
    opzeggen, tenzij voortzetting van de overeenkomst in de gegeven omstandigheden naar
    maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. In geval van
    stilzwijgende verlenging van een overeenkomst, die (daardoor) een totale duur heeft van
    meer dan één jaar, kan de consument de overeenkomst, nadat die één jaar geduurd
    heeft, opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. De
    consument kan een overeenkomst met een duur van meer dan één jaar of een
    overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan, na het eerste jaar te allen tijde
    opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij de
    redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen
    duur verzetten.
2. Overeenkomsten tot het verrichten van onderhoud worden tenzij uitdrukkelijk schriftelijk
    anders is overeengekomen, aangegaan voor onbepaalde tijd. De consument kan de
    overeenkomst na ommekomst van het eerste jaar opzeggen – bij voorkeur schriftelijk –
    met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal één maand, waarna de
    ondernemer de opzegging schriftelijk zal bevestigen.
3. De ondernemer kan de overeenkomst op grond van het bepaalde in de wettelijke
    regeling van de overeenkomst van opdracht, artikel 7:400 en verder van het Burgerlijk
    Wetboek, opzeggen, waaronder de artikelen 7:402 lid 2 en 7:408 lid 2 van het Burgerlijk
    Wetboek.

**ARTIKEL 6 - DE PRIJS EN DE PRIJSWIJZIGINGEN**
1. Alle bedragen en prijzen, genoemd in offertes en overeenkomsten, zijn inclusief btw. De
    ondernemer mag tussentijdse prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien doorberekenen
    aan de consument. De ondernemer mag andere prijsstijging van kostprijsbepalende
    factoren, die zijn ontstaan na het tot stand komen van de overeenkomst, doch voor de
    oplevering, aan de consument doorberekenen. Indien de ondernemer dit doet binnen 3
    maanden na het sluiten van de overeenkomst, heeft de consument het recht de
    overeenkomst te ontbinden. De ondernemer kan (verdere) uitvoering van de
    overeenkomst opschorten tot het moment waarop de consument aan de ondernemer
    laat weten of hij de prijsverhoging accepteert. Ontbinding van de overeenkomst op deze
    wijze geeft geen der partijen het recht op schadeloosstelling. Reeds uitgevoerd werk zal
    worden afgerekend tegen de oorspronkelijk overeengekomen prijs.
2. Wijzigingen in de overeenkomst worden, wanneer daaruit een hogere prijs zou volgen,
    als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit een lagere prijs zou volgen, als
    minderwerk.
3. Meer- en minderwerk moeten, onverminderd de verplichting tot betaling van de
    hoofdsom, van tevoren schriftelijk dan wel elektronisch worden vastgelegd. De
    ondernemer voert deze werkzaamheden pas na akkoord van de consument uit.
4. In geval van door de consument gewenste toevoegingen of veranderingen in het
    overeengekomen werk kan de ondernemer slechts dan een verhoging van de prijs
    vorderen, wanneer hij de consument tijdig heeft gewezen op de noodzaak van een
    daaruit voortvloeiende prijsverhoging, tenzij de consument die noodzaak uit zichzelf had
    moeten begrijpen.

**ARTIKEL 7 - DE OPLEVERING**
Onder oplevering van aangenomen werkzaamheden wordt verstaan de feitelijke oplevering aan de consument. De werkzaamheden zijn opgeleverd wanneer de ondernemer, na de uitvoering van de werkzaamheden, schriftelijk aan de consument heeft meegedeeld dat de werkzaamheden geheel zijn uitgevoerd. Verder zijn de werkzaamheden opgeleverd wanneer de consument het werk (opnieuw) in gebruik neemt, met dien verstande dat door ingebruikneming van een gedeelte van het werk dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd.

**ARTIKEL 8 - CONFORMITEIT**
1. De ondernemer staat in voor kwaliteit en soortechtheid van de door hem geleverde
    levende materialen, overeenkomstig de omschrijving in de offerte. De ondernemer ziet
    zo zorgvuldig mogelijk toe op een kwalitatief goede samenstelling van te leveren zand,
    grond, teelaarde, compost, funderings- en/of verhardingsmateriaal. Dit alles met
    inachtneming van wettelijke bepalingen die hieraan gesteld zijn en afgestemd op de
    bestemming respectievelijk het gebruiksdoel.
2. De ondernemer staat in voor de hergroei gedurende het eerstvolgende groeiseizoen van
    geleverde en door hem verwerkte levende materialen, mits de verzorging aan hem is
    opgedragen, tenzij sprake is van aan de ondernemer niet toerekenbare
    omstandigheden, inclusief, maar niet beperkt tot overmacht. Tot de in de vorige zin
    genoemde omstandigheden behoren onder meer uitzonderlijke weers- en/of
    terreinomstandigheden.
3. Bij uitzonderlijke weers- en/of terreinomstandigheden, dan wel bij overmacht vergoedt
    de ondernemer de uitval van levende materialen tot maximaal 10% van de prijs van die
    levende materialen, alsmede maximaal 10% van de beplantingskosten van het
    geleverde relevante levende materiaal.
4. De ondernemer staat niet in voor gebreken die na de oplevering van de goederen zijn
    ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid aan de kant
    van de consument, waaronder gebrek aan voldoende onderhoud, of die het gevolg zijn
    van veranderingen die de consument of derden aan het geleverde hebben aangebracht.
    Evenmin staat de ondernemer in voor de eventueel ontstane schade als gevolg van
    deze gebreken.

**ARTIKEL 9 - OPSCHORTING**
1. In geval van overmacht kunnen de leverings- en andere verplichtingen van de
    ondernemer worden opgeschort. Indien deze periode, waarin de ondernemer door
    overmacht zijn verplichtingen niet kan nakomen, langer duurt dan 90 dagen, kan de
    consument de overeenkomst ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot
    schadevergoeding bestaat. Indien bij het intreden van de overmacht de ondernemer al
    gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn
    verplichtingen kon voldoen, mag hij het reeds geleverde afzonderlijk aan de consument
    factureren. De consument is in dat geval gehouden deze factuur te voldoen alsof het
    een afzonderlijk contract zou betreffen. De ondernemer is in geval van een
    overmachtssituatie (een niet-toerekenbare tekortkoming), welke van zijn zijde of die van
    de consument opkomt en die langer dan 90 dagen voortduurt, bevoegd de
    overeenkomst te ontbinden, voor zover nakoming na die periode in redelijkheid niet van
    hem gevergd kan worden.
2. Onder overmacht bij de consument wordt niet verstaan de omstandigheid dat de
    ondernemer de werkzaamheden niet conform de overeenkomst kan uitvoeren omdat
    andere en/of voorbereidende werkzaamheden bij de consument niet of niet tijdig zijn
    uitgevoerd.
3. Indien naar het oordeel van de ondernemer de uitvoering van werkzaamheden, ten
    gevolge van weers- of tijdelijke terreinomstandigheden niet tijdig kan geschieden, heeft
    hij het recht, zonder dat dit de consument recht geeft op vergoeding van schade, de
    werkzaamheden op te schorten zolang die omstandigheden voortduren. Hierbij heeft de
    ondernemer het recht de aanplant, nadat de omstandigheden zoals hiervoor bedoeld
    zijn geëindigd, verder uit te stellen, indien dit naar zijn oordeel in het kader van het
    aanslaan of de hergroei van levend materiaal noodzakelijk is.
4. Indien de overeengekomen werkzaamheden door overmacht bij de ondernemer tijdelijk,
    ten hoogste 90 dagen, niet of slechts ten dele kunnen worden uitgevoerd neemt de
    ondernemer onmiddellijk contact op met de consument met als doel een regeling te
    treffen voor vervangende uitvoering.

**ARTIKEL 10 - MILIEUASPECTEN BIJ DE UITVOERING VAN WERKZAAMHEDEN**
De ondernemer draagt zorg voor een milieuhygiënisch verantwoorde verwijdering van de afval- en/of reststoffen die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden vrijkomen. De kosten die hieruit voortvloeien worden in de offerte opgenomen en zijn voor rekening van de consument. De ondernemer kan onvoorziene milieuaspecten die zich aandienen nadat de offerte is uitgebracht als meerwerk conform artikel 6 lid 2 en 3, bij de consument in rekening brengen.

**ARTIKEL 11 - AFSPRAKEN DOOR PERSONEEL**
Afspraken of overeenkomsten met niet tot vertegenwoordiging van de ondernemer bevoegde medewerkers van de ondernemer binden deze laatste niet, tenzij hij deze schriftelijk dan wel elektronisch heeft bevestigd. In geval van contante betalingen door de consument verstrekt de ondernemer steeds een kwitantie.

**ARTIKEL 12 - DE BETALING**
1. Alle werkzaamheden die de ondernemer uitvoert, worden – voor zover deze geen
    onderdeel vormen van een overeengekomen aanneemsom en derhalve in de prijs
    daarvan zijn begrepen – aan de consument in rekening gebracht, met inachtneming van
    het bepaalde in artikel 6 leden 2 en 3 van deze algemene voorwaarden en
    onverminderd de verschuldigde vergoeding voor vervoer, verwerken en/of aanbrengen.
2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, geschiedt betaling in Euro’s.
3. De consument moet de factuur betalen binnen 30 dagen nadat hij de factuur heeft
    ontvangen, tenzij anders is overeengekomen.
4. Als betaling in termijnen is overeengekomen moet de consument betalen volgens de
    termijnen en de percentages zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
5. De betaling moet plaatsvinden op de wijze zoals opgenomen in het aanbod.
    Personeelsleden van de ondernemer zijn niet bevoegd betalingen in ontvangst te
    nemen, tenzij zij hier uitdrukkelijk en schriftelijk toe worden gemachtigd.
6. Bij koop mag de ondernemer de consument tot vooruitbetaling van ten hoogste 50
    procent van de prijs verplichten.

**ARTIKEL 13 - NIET-TIJDIGE BETALING**
1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Na verstrijken
    van de betalingsdatum stuurt de ondernemer de consument een kosteloze
    betalingsherinnering, waarin hij de consument een nieuwe betaaltermijn stelt van
    tenminste 14 dagen na ontvangst van de herinnering. Tevens staan in de
    betalingsherinnering de gevolgen van niet tijdig betalen.
2. Als de consument na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet heeft
    betaald, mag de ondernemer rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de
    eerste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
3. Bij niet-tijdige betaling mag de ondernemer de nakoming van de overeenkomst voor
    onbepaalde tijd opschorten.
4. Alle kosten, die voortvloeien uit geen of niet-tijdige betaling en die op grond van de
    geldende wetgeving op de consument verhaald kunnen worden, komen ten laste van de
    consument.

**ARTIKEL 14 - EIGENDOMSVOORBEHOUD EN -OVERDRACHT**
1. Alle geleverde zaken voor zover die op grond van wettelijke regelingen van
    eigendomsverkrijging niet in eigendom zijn gaan toebehoren aan de consument, blijven
    eigendom van de ondernemer, zolang de consument deze niet, dan wel niet geheel
    heeft betaald.
2. Voor zover het eigendomsvoorbehoud van de ondernemer op de geleverde zaken door
    natrekking of zaaksvorming tenietgaat, verstrekt de consument een bezitloos (stil)
    pandrecht op de natrekkende zaak, respectievelijk de gevormde zaak aan de
    ondernemer. Dit pandrecht strekt tot zekerheid van al hetgeen de consument, uit welke
    hoofde dan ook, aan de ondernemer verschuldigd is en zal worden. Indien het
    geleverde een onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van een registergoed kan het recht van
    hypotheek worden gevestigd. De consument is verplicht alle medewerking te verlenen,
    die nodig is om het hypotheekrecht op eerste verzoek van de ondernemer te (doen)
    vestigen.

**ARTIKEL 15 - UITVOERING VAN WERKZAAMHEDEN EN CONTRACTBEËINDIGING**
1. Bij het overlijden van de ondernemer, dan wel bij liquidatie of ontbinding van de
    onderneming van de ondernemer, vóór de voltooiing van de werkzaamheden, zijn
    diens rechtverkrijgenden onder algemene of bijzondere titel niet verplicht dit werk te
    voltooien, ook al wordt de onderneming op enigerlei wijze voortgezet. In dat geval moet
    de consument aan de rechtverkrijgenden betalen de aanneemsom, verminderd met een
    redelijk bedrag voor het niet-afgewerkte gedeelte van de werkzaamheden, dan wel bij
    regiewerk het tot het ogenblik van overlijden van de ondernemer, dan wel bij liquidatie of
    ontbinding van de onderneming van de ondernemer, verschuldigde berekend
    overeenkomstig deze algemene voorwaarden.
2. De ondernemer mag de nakoming van de overeenkomst voor onbepaalde tijd
    opschorten in geval de consument in staat van faillissement is verklaard, wanneer de
    wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing is verklaard, alsmede in geval de
    consument een aanvraag tot surseance van betaling heeft ingediend.

**ARTIKEL 16 - AANSPRAKELIJKHEID**
1. De ondernemer is aansprakelijk voor de schade welke tijdens de uitvoering van de
    overeenkomst aan gebouw en inventaris, personen of eigendommen van personen
    wordt toegebracht en die te wijten is aan een toerekenbare tekortkoming van de
    ondernemer, zijn personeel of zijn eventuele onderaannemers.
2. Op de consument rust de plicht om binnen redelijke grenzen al die maatregelen te
    treffen die de schade (hadden) kunnen voorkomen of beperken.
3. De ondernemer is met inachtneming van het in dit artikel bepaalde aansprakelijk voor
    schade ontstaan door/bij uitvoering van de overeenkomst. De schade wordt tot
    maximaal €1.000.000,- per gebeurtenis vergoed, onverminderd de wettelijke
    aansprakelijkheid. Indien de consument een hoger maximum aan aansprakelijkheid
    wenst overeen te komen dient de consument dit voor het sluiten van de overeenkomst
    kenbaar te maken. Deze kan per gebeurtenis niet hoger dan € 2.500.000,- worden
    gesteld. De ondernemer sluit hiertoe in dat geval voor vermeld bedrag een aanvullende
    aansprakelijkheidsverzekering af voor bedrijven of beroepen.
4. De consument vrijwaart de ondernemer voor aanspraken van derden jegens de
    ondernemer indien de ondernemer schade veroorzaakt doordat door de consument of
    door derden die de consument daartoe heeft aangewezen onvoldoende of onvolledige
    informatie is verstrekt welke, indien deze informatie wel bij de ondernemer bekend was
    geweest, tot voorkoming of beperking van de schade had kunnen leiden.
5. De ondernemer is niet aansprakelijk indien de schade is te wijten aan
    opzet/schuld/verwijtbaar handelen, dan wel onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik van
    of namens de consument.
6. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door een aan
    de consument toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.
7. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit verzakking van
    bodem/ grond of teelaarde, indien deze verzakking geen verband houdt met het
    aanbrengen, de bewerking of verwerking van de grond, bodem of teelaarde.
8. De ondernemer is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade voortvloeiende uit het
    voorafgaand aan de oplevering in gebruik nemen van een gedeelte van het werk of het
    gehele werk.

**ARTIKEL 17 - KLACHTEN**
1. De consument moet een klacht over een gebrekkig(e) product en/of dienst, zo volledig
    en duidelijk mogelijk omschreven, indienen bij de ondernemer, binnen bekwame
    tijd nadat de consument het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten
    ontdekken. Voor producten geldt dat een klacht binnen twee maanden in elk geval
    binnen bekwame tijd is.  Bij de levering van producten zullen ondernemer en
    consument, indien mogelijk, de producten zo snel mogelijk na aflevering inspecteren en
    eventuele zichtbare gebreken aantekenen op het ontvangstbewijs, hetgeen overigens
    geen afbreuk doet aan de rechten die de consument op grond van de eerste zin van dit
    artikellid heeft.
2. De ondernemer reageert binnen twee weken inhoudelijk op de klacht. Als een
    inhoudelijke reactie nog niet mogelijk is, laat de ondernemer dit binnen twee weken aan
    de consument weten, en geeft hij een termijn aan, waarbinnen de consument wel een
    inhoudelijk antwoord kan verwachten. De ondernemer heeft het recht om binnen vier
    weken na indiening van de klacht, de klacht door een onafhankelijke derde te laten
    onderzoeken. De consument verleent in dat geval zijn medewerking.
3. Klachten betreffende de uitvoering van de werkzaamheden of de levering van de zaken
    ontslaan de consument niet om de normale zorg in acht te nemen die van hem mag
    worden verwacht na beëindiging van uitvoering van de werkzaamheden of levering van
    materialen.
4. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat
    vatbaar is voor de geschillenregeling.

**ARTIKEL 18 - GESCHILLENREGELING**
1. Geschillen tussen consument en ondernemer over totstandkoming of de uitvoering van
    overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde
    diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer
    aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Groen, Bordewijklaan 46,
    Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl/)).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien
    de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de
    datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een
    andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig
    worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de
    ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig
    wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf
    weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te
    kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het
    geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het
    voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie
    geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt
    desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding
    verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd
    van geschillen kennis te nemen.

**ARTIKEL 19 - NAKOMINGSGARANTIE**
1. Stichting Garantiefonds Groen staat garant voor de nakoming van de bindende
    adviezen van de Geschillencommissie door de leden van Branchevereniging VHG,
    tenzij het lid van Branchevereniging VHG besluit het bindend advies binnen 2 maanden
    na de verzending ervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling
    herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en
    het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag
    van € 10.000,- per bindend advies wordt dit bedrag door Stichting Garantiefonds Groen
    aan de consument uitgekeerd, onder de voorwaarde dat de consument tegelijkertijd met
    honorering van het beroep op de nakomingsgarantie zijn vordering uit hoofde van het
    bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag cedeert aan de Stichting
    Garantiefonds Groen. Voor het meerdere heeft de Stichting Garantiefonds Groen een
    inspanningsverplichting om er voor te zorgen dat het lid van Branchevereniging VHG het
    bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de consument wordt
    aangeboden zijn vordering voor het meerdere eveneens aan de Stichting Garantiefonds
    Groen over te dragen waarna deze organisatie op naam en kosten van de Stichting
    Garantiefonds Groen de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de
    consument.
2. Stichting Garantiefonds Groen verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten
    behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan
    aan de daartoe bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering
    ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de
    volgende situaties sprake is:
    – Aan het lid is surseance van betaling verleend.
    – Het lid is failliet verklaard.
    – De bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum
       waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere
       datum, waarvan Stichting Garantiefonds Groen aannemelijk kan maken dat de
       bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

**ARTIKEL 20 - AFWIJKING**
Individuele afwijkingen van de overeenkomst of van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.

**ARTIKEL 21 - WIJZIGING**
Branchevereniging VHG zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

**ARTIKEL 22 - SLOTBEPALING**
1. Deze Algemene Voorwaarden zijn vastgesteld door de Ledenraad van
    Branchevereniging VHG en gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te
    Utrecht onder nummer 40482980.
2. Artikel 18 van deze Algemene Voorwaarden is tot stand gekomen in overleg met de
    Stichting Garantiefonds Groen.

17 november 2015