

# ALGEMENE LEVERINGS- EN BETALINGSVOORWAARDEN VOOR ONDERNEMERS IN HET GROEN

Deze Algemene Voorwaarden 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 juni 2011.

## INHOUD

### ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze Algemene Leverings- en Betalingsvoorwaarden wordt verstaan onder:

De ondernemer:	Stratura tuinbeleving gevestigd te Echt.
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 welke binnen het vakgebied van de ondernemer vallen.
Consument:	Natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in, de uitoefening van een beroep of bedrijf, 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. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Stratura tuinbeleving, voor de uitvoering waarbij door Stratura tuinbeleving derden worden ingeschakeld.

### ARTIKEL 3 - HET AANBOD / DE OFFERTE

- Voordat 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 offertekosten en ontwerpkosten bekend.
- De ondernemer brengt het aanbod bij voorkeur schriftelijk dan wel elektronisch uit.
- Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 30 dagen na offertedatum, tenzij uit de offerte anders blijkt.
- Het aanbod geeft inzicht in de prijs van de materialen en in de prijsvormingmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie.
  - Bij de prijsvormingmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waarvoor de werkzaamheden zullen worden verricht, inclusief BTW.
  - Bij de prijsvormingmethode regie doet de ondernemer een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren exclusief 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, exclusief BTW. Aan de consument wordt het totaal aantal uren in rekening gebracht dat de ondernemer voor hem werkzaam is geweest, met inbegrip van de tijd voor verplaatsing naar en van het werk.
- Het aanbod vermeldt de wijze van betaling en de betalingsvoorwaarden.
- Het aanbod gaat – schriftelijk dan wel elektronisch – vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden.
- De ondernemer behoudt zich, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, het intellectuele eigendom voor op onder andere alle verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen en schetsen. Zij dienen op eerste verzoek van de ondernemer onverwijld teruggegeven te worden, onverminderd andere aan de ondernemer ten dienste staande wettelijke maatregelen tot waarborging van zijn rechten.
- Het is de consument verboden materiaal van de ondernemer waarop intellectuele eigendomsrechten berusten op enigerlei wijze te vervalsen, 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, zal 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 retour worden gezonden. Aan de consument is het zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de auteursrechtelijke, niet toegestaan het ontwerp zelf uit te voeren of te doen uitvoeren.
- Indien schriftelijk dan wel elektronisch overeengekomen, zal de consument, de vooraf aan hem bekendgemaakte voorbereidings-, ontwerp- en/of tekenkosten aan de ondernemer vergoeden in geval de ondernemer wel was uitgenodigd tot het doen van tekenwerk maar hem geen opdracht tot het verrichten van werkzaamheden en/of levering van zaken wordt gegeven.

### ARTIKEL 4 - DE OVEREENKOMST

- 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 een elektronische bevestiging naar de consument.
- Na wijzigingen in de offerte zal een nieuwe offerte worden uitgebracht.
- De aanvaarding van de offerte 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.
- Kennelijke fouten of vergissingen in prospectussen, folders en/of publicaties, afbeeldingen, tekeningen, offertes, opdrachtbevestigingen en vermelde gegevens binden de ondernemer niet.
- De ondernemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 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.
- 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.
- De opdrachtgever zal de ondernemer steeds de gelegenheid geven om de werkzaamheden naar behoren uit te voeren, een onbelemmerde toegang tot het perceel te verlenen en, desgevraagd, water en elektriciteit te leveren.

### ARTIKEL 5 - DUUR EN BEÏNDIGING VAN DE OVEREENKOMST

De consument kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst niet tussentijds opzeggen, tenzij voortzetting in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan hij met inachtneming van een redelijke termijn opzeggen.

### ARTIKEL 6 - ONDERHOUDSWERKZAAMHEDEN

Overeenkomsten tot het verrichten van onderhoud worden tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, aangegaan voor onbepaalde tijd. De overeenkomst kan door beide partijen worden opgezegd – uitsluitend schriftelijk – met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, waarna de wederpartij de opzegging schriftelijk zal bevestigen.

### ARTIKEL 7 - DE PRIJS EN DE PRIJSWIJZIGINGEN

- Alle bedragen en prijzen, genoemd in offertes en overeenkomsten, zijn exclusief BTW. De tussentijdse prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien kunnen worden doorberekend aan de consument. De ondernemer is gerechtigd andere prijsstijging van kostprijsbepalende factoren die zijn ontstaan na het tot stand komen van de overeenkomst, doch voor de oplevering, aan de consument door te berekenen. Indien de ondernemer dit doet binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst, heeft de consument het recht de overeenkomst te ontbinden, van welk recht hij gebruik moet maken binnen 8 dagen na kennisgeving van de prijsverhoging. Ontbinding van de overeenkomst op deze wijze geeft geen der partijen het recht op schadevergoeding.
- 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.
- Meer- en minderwerk zullen, onverminderd de verplichting tot betaling van de hoofdsom, van te voren schriftelijk dan wel elektronisch worden vastgelegd en na akkoord worden uitgevoerd.

### ARTIKEL 8 - DE AFLEVERING / DE LEVERTIJD

Onder oplevering van aangenomen werkzaamheden wordt verstaan de feitelijke oplevering aan de consument. De werkzaamheden worden als opgeleverd beschouwd wanneer de ondernemer, na de uitvoering van de werkzaamheden, schriftelijk aan de consument heeft meegedeeld dat de werkzaamheden geheel zijn uitgevoerd. Verder worden de werkzaamheden als opgeleverd beschouwd 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 9 - CONFORMITEIT

- De ondernemer staat in voor kwaliteit en soorttechtigheid van de door hem geleverde levende materialen, overeenkomstig de omschrijving in de offerte. De ondernemer zal zo zorgvuldig mogelijk toezien 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.
- Voor de hergroei gedurende het eerstvolgende groeiseizoen van geleverde en door hem verwerkte levende materialen wordt door de ondernemer, mits de verzorging aan hem is opgedragen, ingestaan, tenzij er sprake is van uitzonderlijke weers- en/of terreinomstandigheden, dan wel sprake is van overmacht. Geringe afwijkingen in de hergroei zijn hierin niet begrepen. Onder geringe afwijkingen wordt verstaan tot maximaal 10% uitval.
- In die gevallen van uitzonderlijke weers- en/of terreinomstandigheden, dan wel bij overmacht zal de uitval van levende materialen tot maximaal 10% van de prijs van die levende materialen worden vergoed, alsmede maximaal 10% van de beplantingskosten van het geleverde relevante levende materiaal.
- De consument kan kiezen voor een nazorg met inboetregeling. Deze regeling omvat een percentage van de levende materiaalkosten, inclusief de benodigde arbeid die nodig is om die materialen te verwerken, die door de consument bij oplevering wordt voldaan. Het percentage wordt door de ondernemer bepaald en is afhankelijk van de gebruikte soorten en maten. In de regel wordt er gewerkt met een percentage van 10%. De regeling voorziet in de nazorg voor het geplante goed door de ondernemer voor minimaal één groeiseizoen. Langere nazorg periodes zijn in overleg mogelijk. De uitval van de door de ondernemer geplante materiaal zal gedurende de groeiperiode kosteloos worden vervangen. Zo nodig vindt, binnen de garantietermijn, inboet op inboet plaats. Ziet de consument af van deze nazorg met inboetregeling, welke in de opdrachtbevestiging apart ondertekent wordt, kan er geen beroep worden gedaan op de ondernemer inzake uitval levend materiaal.
- Op geleverd straatwerk, en overig niet levend materiaal, rust een garantie van één jaar, gerekend vanaf de datum van oplevering van de werkzaamheden. Hierbij garandeert de ondernemer dat op aangebrachte bestrating, halfverharding, vloanders en terrassen het hemelwater, 24 uur na de laatste regenbui, niet in hoogte meetbaar aanwezig is. Een beroep op garantie dient ook in dit geval schriftelijk te geschieden.
- 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, 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 10 - OPSCHORTING

- In geval van overmacht kunnen de leverings- en andere verplichtingen van de ondernemer worden opgeschort. Indien deze periode, waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen van de ondernemer niet mogelijk is, langer duurt dan 90 dagen, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te 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, is hij gerechtigd het reeds geleverde afzonderlijk te factureren. De consument is in dat geval gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.
- 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.
- 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.
- 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.
- Alle goederen en materialen worden vervoerd voor het risico van de ondernemer, tenzij anders is overeengekomen. Indien enig goed niet tegelijk met de het gereed komen van het werk geleverd kan worden zal de oplevering toch kunnen geschieden, desgewenst onder reservering van de opdrachtgever, van een tussen de consument en de ondernemer overeen te komen redelijk bedrag.

#### **ARTIKEL 11 - MILIEUASPECTEN BIJ DE UITVOERING VAN WERKZAAMHEDEN**

De ondernemer zal zorgdragen 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. Onvoorzien milieuaspecten die zich aandienen nadat de offerte is uitgebracht worden als meerwerk conform artikel 7 lid 2 en 3, bij de consument in rekening gebracht.

#### **ARTIKEL 12 - AFSPRAKEN DOOR PERSONEEL**

1. Afspraken of overeenkomsten met niet tot handelen bevoegde medewerkers van de ondernemer binden deze laatste niet, tenzij hij deze schriftelijk dan wel elektronisch heeft bevestigd.

#### **ARTIKEL 13 - DE BETALING**

1. Alle werkzaamheden welke door de ondernemer geschieden, worden - voor zover deze geen onderdeel vormen van een overeengekomen aanneemsom en derhalve in de prijs daarvan zijn begrepen - in rekening gebracht onverminderd de verschuldigde vergoeding voor vervoer, verwerken en/of aanbrengen.
2. Betaling vindt plaats in een gegarandeerd en door ondernemer geaccepteerd betaalmiddel, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Facturen dienen te zijn betaald binnen 14 dagen na factuurdatum.
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 de offerte. Personeelsleden van de ondernemer zijn niet bevoegd betalingen in ontvangst te nemen, tenzij zij hier uitdrukkelijk en schriftelijk toe worden gemachtigd.
6. Bij koop heeft de ondernemer het recht de consument tot vooruitbetaling van ten hoogste 50 procent van de prijs te verplichten.

#### **ARTIKEL 14 - NIET-TIJDIGE BETALING**

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Dit verzuim wordt niet opgeheven doordat de ondernemer na het verstrijken van die termijn een laatste betalingsherinnering zendt en (daarmee) de opdrachtgever alsnog de gelegenheid geeft binnen 7 dagen na ontvangst van deze herinnering te betalen.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de ondernemer gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
3. Bij niet-tijdige betaling heeft de ondernemer het recht de nakoming van de overeenkomst voor onbepaalde tijd op te schorten.
4. Alle redelijke kosten, die voortvloeien uit geen of niet-tijdige betaling, komen ten laste van de consument.
5. Indien betaling moet worden bewerkstelligd door derden komen de incassokosten voor rekening van de consument. De Incassokosten bedragen 100% van het factuurbedrag met een minimum van €10,-. Tevens vallen onder de incassokosten de gemaakte kosten voor het versturen van herinneringen en aanmaningen, het onderzoeken van een minnelijke schikking, het overleggen met de consument, het onderzoeken van de verhaalbaarheid van de vordering en alle overige kosten die gemaakt worden om voldoening van de consument te verkrijgen. Deze kosten staan los van de voldoening van de overige kosten als deurwaarderskosten, griffierechten, salarissen, gemachtigden c.q. advocaat/procureur, waartoe in een vonnis van de rechter wordt besloten.

#### **ARTIKEL 15 - EIGENDOMSVOORBEHOUD EN -OVERDRACHT**

1. Alle geleverde blijven eigendom van de ondernemer, zolang deze niet, dan wel niet geheel zijn betaald.
2. Voor zover het eigendomsvoorbehoud van de ondernemer op de geleverde zaken door natrekking of zaaksvorming tenietgaat, vestigt de ondernemer bij voorbaat een bezitloos pandrecht op de natrekkende zaak, respectievelijk de gevormde zaak ten behoeve van de ondernemer, 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.

#### **ARTIKEL 16 - UITVOERING VAN WERKZAAMHEDEN EN CONTRACTBEÏNDIGING**

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 rechtverrijgende onder algemene of bijzondere titel niet verplicht dit werk te voltooien, ook al wordt de onderneming op enigerlei wijze voortgezet. In dat geval behoort door de consument aan de rechtverrijgenden te worden betaald 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 de onderhavige voorwaarden.
2. De ondernemer heeft het recht de nakoming van de overeenkomst voor onbepaalde tijd op te schorten 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 17 - AANSPRAKELIJKHEID**

1. De ondernemer is niet aansprakelijk voor de aantoonbare 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 nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de ondernemer, zijn personeel of zijn eventuele onderaannemers.
2. Ingeval de overeenkomst geheel of ten dele levering van zaken betreft geldt bij aflevering aan de consument het volgende: indien beschadiging van zaken wordt geconstateerd dient de consument dit op het ontvangstbewijs aan te tekenen. Bovendien dient de consument zo snel mogelijk na aflevering bij de ondernemer hiervan melding te maken, bij gebreke waarvan de consument, behoudens het daartoe bepaalde in de wet, geacht wordt de zaken te accepteren. Indien bij aflevering geen gelegenheid bestaat tot controle van de geleverde zaken dient ook dit door de consument op het ontvangstbewijs te worden aangetekend.
3. Op de consument rust overigens de plicht om binnen redelijke grenzen al die maatregelen te treffen die de schade (hadden) kunnen voorkomen of beperken.
4. De eventuele aansprakelijkheid van de ondernemer voor gebreke welke betrekking hebben op de geleverde materialen, is beperkt tot de voor het geleverde overeengekomen prijs. Ten aanzien van geleverde dode materialen geldt dat de aansprakelijkheid van de ondernemer niet verder reikt dan op basis van de garantie bepalingen van de leverancier mogelijk is. Indien de ondernemer de identiteit van zijn leverancier van dode materialen aan de consument kenbaar maakt is de consument verplicht om deze als eerste aan te spreken, teneinde vergoeding van schade te verkrijgen.

5. 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.
6. 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 heeft verstrekt welke, indien deze informatie wel bij de ondernemer bekend ware geweest, tot voorkoming of beperking van de schade had kunnen leiden.
7. 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.
8. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.
9. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiende 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.
10. De ondernemer is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade voortvloeiende uit het vroegtijdig in gebruik nemen van een gedeelte van het werk of het gehele werk.

#### **ARTIKEL 18 - KLACHTEN**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, doch uiterlijk binnen 10 dagen na factuurdatum, niet tijdig indien van de klacht heeft tot gevolg dat de consument zijn rechten ter zake verliest.
2. 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 alsdan 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. Het niet nakomen van voldoende onderhoud, na oplevering, kan er toe leiden dat de consument zijn rechten ter zake verliest.

#### **ARTIKEL 19 - 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. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan 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 20 - 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 aanmerkelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

#### **ARTIKEL 21 - AFWIJKING**

Individuele afwijkingen moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.