

# Airconditioninginstallatiewerk: Algemene voorwaarden voor consumenten



## ALGEMEEN

### ARTIKEL 1 Definities

- 1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
- *Consument*: natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een overeenkomst aangaat met betrekking tot een airconditioninginstallatie.
  - *Installateur*: Parkstad Koeltechniek B.V. die een overeenkomst sluit betreffende een airconditioninginstallatie.
  - *Werk*: alle tussen consument en installateur overeengekomen werkzaamheden en daarbij door installateur geleverde materialen.
  - *Installatie*: airconditioninginstallatie, inclusief een warmtepompinstallatie.
  - *Meer-/minderwerk*: door consument gewenste toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk die leiden tot bijbetaling boven of inhouding op de overeengekomen aanneemsom.
  - *Onderhoud*: alle periodieke werkzaamheden gericht op veilig en bedrijfszeker gebruik van de Installatie.
  - *Service*: geheel van handelingen gericht op onderzoek naar en/of verhelpen van de oorzaak van een onverwacht opgekomen gebrek zoals bijv. storing, verstopping of lekkage.
  - *Onderhoud/serviceabonnement*: overeenkomst die installateur verplicht tot het geregeld verrichten van onderhoud en/of service aan een installatie.
  - *Stelpost*: een als zodanig in het aanbod c.q. de overeenkomst aangeduid bestedingsdoel met daarbij genoemd geldbedrag, dat in de aanneemsom is inbegrepen en ten laste waarvan nader in de overeenkomst beschreven uitgaven worden gebracht, waarbij het geldbedrag op een zodanig niveau moet zijn gesteld dat het bestedingsdoel met het genoemde geldbedrag kan worden gerealiseerd.
- 1.2 Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn inclusief BTW.

### ARTIKEL 2 Werking

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het tussen consument en installateur overeengekomen werk met betrekking tot een installatie, met uitzondering van onderhoud en service verricht binnen het kader van een onderhoud/serviceabonnement.

## AANBOD

### ARTIKEL 3 Aanbod

- 3.1 Een aanbod voor werk wordt schriftelijk of langs elektronische weg gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 20 dagen na dagtekening. Op ieder aanbod is het hierna vermelde van toepassing.
- 3.2 Het aanbod omvat een omschrijving van te verrichten werkzaamheden en te leveren materialen, die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling van het aanbod door consument mogelijk te maken.
- 3.3 Het aanbod vermeldt, het tijdstip waarop, of periode waarin, behoudens overmacht, met het werk kan worden gestart en bevat een aanduiding van de duur van het werk.
- 3.4 Het aanbod geeft inzicht in de prijsvormingmethode die zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie.
- Bij de prijsvormingmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waartegen het werk wordt verricht.
  - Bij de prijsvormingmethode regie doet installateur een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (onder andere eenheidsprizen per uur van te verrichten arbeid en eenheidsprizen van benodigde materialen). Desgewenst geeft installateur, indien de situatie hem dat mogelijk maakt, een indicatie van te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs.
- 3.5 Het aanbod vermeldt de wijze en het moment/de momenten van betaling. Bij bedragen boven € 10.000,- luidt de betalingsregeling, tenzij anders overeengekomen, als volgt: 35% bij opdracht en 65% binnen 7 dagen na levering.
- 3.6 De van het aanbod deel uitmakende tekeningen, technische omschrijvingen, ontwerpen en berekeningen, die door installateur of in zijn opdracht zijn vervaardigd, blijven eigendom van installateur. Zij mogen niet zonder zijn toestemming aan derden worden verstrekt of getoond, noch zonder zijn toestemming worden gekopieerd of vermenigvuldigd. Indien geen opdracht wordt verstrekt moeten deze bescheiden binnen 14 dagen na verzoek van installateur franco aan hem worden toegezonden.
- 3.7 Indien consument het aanbod niet accepteert, is installateur gerechtigd de kosten die zijn gemoeid met het tot stand brengen van de offerte in rekening te brengen, mits hij consument direct bij of na het vragen van het aanbod schriftelijk heeft gewezen op het bestaan van deze verplichting en op de hoogte van deze kosten. Als installateur van de hier bedoelde mogelijkheid gebruik maakt en consument deze kosten heeft voldaan, gaan de tekeningen behorend bij de offerte in eigendom over op consument,

- overminderd het intellectuele en industriële eigendomsrecht van installateur.
- 3.8 Indien installateur bij uitvoering van de werkzaamheden gebruik wil maken van opslagruimte van consument, moet dit in het aanbod zijn vermeld.
- 3.9 Het aanbod bevat van een papieren of digitaal downloadbaar exemplaar van deze algemene voorwaarden.
- 3.10 Bij een op afstand of buiten de winkelruimte gesloten overeenkomst is artikel 6:230 onder m BW over informatieverplichtingen van toepassing.

## Totstandkoming en uitvoering

### ARTIKEL 4 Totstandkoming

- 4.1 De overeenkomst komt tot stand doordat consument het aanbod aanvaardt. Aanvaarding gebeurt schriftelijk of elektronisch. Bij elektronische aanvaarding door consument bevestigt installateur langs elektronische weg aan de consument de ontvangst van de opdracht. Als consument het aanbod mondeling aanvaardt bevestigt installateur de opdracht schriftelijk of elektronisch.
- 4.2 Bij een op afstand of buiten de winkelruimte gesloten overeenkomst is artikel 6:230 onder o, p en r BW over bedenktijd en ontbinding van de koop van toepassing.

### ARTIKEL 5 Verplichtingen van installateur

- 5.1 Installateur zal het werk goed, deugdelijk en conform de overeenkomst uitvoeren. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden van installateur, tenzij anders overeengekomen. Indien de opdracht van consument aan installateur strekt tot het verlenen van service, is installateur verplicht zich in te spannen om de oorzaak van het gebrek op te sporen en de oorzaak van het gebrek te verhelpen.
- 5.2 Installateur neemt bij uitvoering van het werk de van toepassing zijnde voorschriften in acht, zoals deze gelden of zullen gelden op het moment van uitvoering van het werk. Verhoging van de prijs als gevolg van wijziging van de voorschriften mag aan consument worden doorberekend, mits installateur aantoonbaar dat hij op het moment van sluiten van de overeenkomst niet van de wijziging op de hoogte kon zijn.
- 5.3 Installateur is verplicht consument te wijzen op redelijkerwijs kenbare en voor het werk relevante:
- onjuistheden in opgedragen werkzaamheden;
  - onjuistheden in door consument verlangde werkwijzen/constructies;
  - gebreken van de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
  - gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door consument ter beschikking zijn gesteld;
  - onjuistheden in de door of namens consument verstrekte gegevens;
- Dit alles, voor zover deze feiten zich voor of tijdens de uitvoering van het werk aan installateur openbaren en hij terzake deskundig moet worden geacht.
- 5.4 Installateur is aansprakelijk voor (directe) schade, tenzij hem deze niet kan worden toegerekend, tot een bedrag van maximaal € 500.000 per gebeurtenis. Installateur is slechts gehouden tot het vergoeden van directe schade. Indirecte schade komt derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.
- 5.5 Installateur vrijwaart consument tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door uitvoering van zijn werk is toegebracht en te wijten is aan de nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de installateur zelf of van zijn ondergeschikten of van andere door hem bij de uitvoering van het werk ingeschakelde hulpverleners.

### ARTIKEL 6 Verplichtingen van consument

- 6.1 Consument stelt installateur in de gelegenheid het werk te verrichten.
- 6.2 Consument zorgt ervoor dat installateur tijdig kan beschikken over voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen en ontheffingen) en de door hem voor het werk te verschaffen gegevens. Installateur geeft hiervoor zonodig aanwijzingen op zijn vakgebied.
- 6.3 Consument verschafft ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden voor benodigde energie ten behoeve van het werk. Kosten van benodigde elektriciteit, gas en water zijn voor rekening van consument.
- 6.4 Consument draagt er zorg voor dat de ruimte/plaats waar de installateur werkzaamheden moet verrichten, ontruimd is van meubels en andere zaken. Installateur is niet verantwoordelijk voor enige schade die ontstaat indien de ruimte/plaats niet is leeggehaald.

- 6.5 Consument draagt zorg voor ongestoord gebruik van de in artikel 3 lid 8 bedoelde opslagruimte en zorgt een goed bewaarder voor de zaken van installateur in de opslagruimte.
- 6.6 Consument dient ervoor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen, die niet tot het werk van installateur behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht dat uitvoering van het werk daarvan geen vertraging ondervindt. Als toch vertraging in de hier bedoelde zin ontstaat, dient consument installateur hiervan tijdig in kennis te stellen.
- 6.7 Indien aanvang of voortgang van het werk wordt vertraagd door een omstandigheid die voor risico van consument komt, dient consument de voor installateur daaruit voortvloeiende schade te vergoeden indien deze schade aan consument kan worden toegerekend.
- 6.8 Consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
- onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
  - onjuistheden in de door consument verlangde constructies/werkwijzen;
  - gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
  - gebreken in materialen of hulpmiddelen die door consument ter beschikking zijn gesteld;
  - onjuistheden in de door of namens consument verstrekte gegevens;
  - een en ander onverlet de plicht van installateur om consument te waarschuwen op grond van artikel 5 lid 3.
- 6.9 In geval van een tekortkoming van installateur bij uitvoering van de overeenkomst wijst consument installateur schriftelijk daarop, met duidelijke omschrijving van de tekortkoming en met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, tenzij de installateur reeds door de enkele tekortkoming in verzuim is.

#### **ARTIKEL 7 Vertraging van het werk**

- 7.1 Indien installateur zijn verplichtingen terzake aanvang of voortzetting van het werk niet nakomt, sommeert consument hem schriftelijk zo spoedig mogelijk met de uitvoering aan te vangen of het werk voort te zetten. Consument kan daarbij erop wijzen dat hij de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst als ontbonden zal beschouwen indien installateur 14 dagen na ontvangst van dat schrijven in gebreke blijft. Consument is in dat geval bevoegd het werk door een derde te laten uitvoeren of voortzetten.
- 7.2 Consument heeft, indien hij van de in het vorige lid bedoelde mogelijkheid gebruik maakt, recht op schadevergoeding, waaronder begrepen de eventuele in redelijkheid gemaakte extra kosten om het werk door anderen te laten uitvoeren of voltooiën. Consument mag die extra kosten verrekenen met hetgeen hij nog verschuldigd is aan installateur.

#### **ARTIKEL 8 Beëindiging werk in onvoltooid staat**

- 8.1 Consument kan de uitvoering van het werk te allen tijde geheel of gedeeltelijk beëindigen.
- 8.2 Partijen zullen over en weer meewerken aan gezamenlijke vastlegging van de feitelijke toestand van het werk op het moment van oplevering in onvoltooid staat.
- 8.3 Tot op het moment van oplevering in onvoltooid staat is installateur verplicht, tegen vergoeding, maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van schade.
- 8.4 Consument zal aan installateur de hem toekomende aanneemsom betalen, vermeerderd met kosten van de in lid 3 bedoelde vergoeding(en) alsook met andere door de beëindiging ontstane kosten en verminderd met het niet geleverde en de niet gemaakte kosten.
- 8.5 Als een prijsvormingmethode is gehanteerd waarbij geen aanneemsom is vastgesteld, vergoedt consument aan installateur de door installateur aan het werk bestede loon- en materiaalkosten, de in lid 3 bedoelde vergoeding(en), andere door beëindiging ontstane kosten, alsook gederfde winst die installateur over het gehele werk zou hebben genoten.

#### **ARTIKEL 9 Meer-/ minderwerk**

- 9.1 Bij de prijsvormingmethode 'aanneemsom' kan consument nadat de overeenkomst tot stand is gekomen meer-/minderwerk opdragen, mits het saldo van daaruit voortvloeiende verrekeningen niet meer bedraagt dan 15% van de aanneemsom.
- 9.2 Bij door consument opgedragen meerwerk kan installateur alleen dan aanspraak maken op verhoging van de prijs, indien hij consument tijdig heeft gewezen op de daaruit voortvloeiende prijsverhoging, tenzij consument dit zelf reeds had moeten begrijpen.
- 9.3 Als de som van de uitgaven die ten laste van een stelpost worden gedaan, hoger of lager blijkt dan het bedrag van die stelpost, wordt de afwijking verrekend als meer-/minderwerk.
- 9.4 Meer-/minderwerk voor een bedrag hoger dan € 300 wordt voor of bij de opdracht daartoe schriftelijk vastgelegd, behoudens in spoedeisende omstandigheden.
- 9.5 Het ontbreken van een document laat aanspraken van installateur resp. consument op verrekening van meer-/minderwerk onverlet. In dat geval rust het bewijs van de opdracht op degene die de aanspraak maakt.

#### **ARTIKEL 10 Onvoorziene omstandigheden**

- 10.1 Als zich onvoorziene omstandigheden voordoen, doet installateur hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan consument.
- 10.2 Indien installateur consument niet kan bereiken, dient hij het werk te onderbreken, behalve als de onvoorziene omstandigheid onmiddellijk handelen vereist.

- 10.3 Eventuele extra kosten die installateur moet maken in verband met een onvoorziene omstandigheid die onmiddellijk handelen vereist en die redelijk zijn ter beperking van schade, zullen door consument worden vergoed.
- 10.4 Indien de onvoorziene omstandigheid geen onmiddellijk handelen vereist, zullen partijen gezamenlijk de verdere uitvoering van het werk bepalen.

#### **ARTIKEL 11 Overmacht**

Wordt uitvoering van het werk voor een der partijen onmogelijk door een van buiten komende oorzaak die hem niet kan worden toegerekend noch in het rechtsverkeer voor zijn risico komt, dan is deze nadat de overmacht 14 dagen heeft geduurd, gerechtigd uitvoering van het werkte (doen) beëindigen tegen vergoeding aan de andere partij van de reeds feitelijk gemaakte kosten.

Onder overmacht verstaan partijen onder andere: stagnatie in de aanvoer van door installateur te leveren installaties of onderdelen daarvan, ziekte van personeel van installateur, onwerkbaar weer, ongeacht of deze omstandigheden waren te voorzien bij het aangaan van de overeenkomst.

#### **ARTIKEL 12 Oplevering**

- 12.1 Het werk is opgeleverd als installateur aan consument mededeelt dat het werk is voltooid en consument het werk heeft aanvaard.
- 12.2 Het werk wordt ook als opgeleverd beschouwd:
- hetzij wanneer 8 dagen zijn verstreken nadat consument van installateur mededeling heeft ontvangen dat het werk is voltooid en consument heeft nagelaten het werk binnen die termijn te aanvaarden;
  - hetzij wanneer consument de installatie (opnieuw) in gebruik neemt, met dien verstande dat door ingebruikneming van een gedeelte van het werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan ingebruikneming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.
- 12.3 Bij overschrijding van een vast overeengekomen opleveringsdatum is installateur verplicht de door consument hierdoor geleden schade te vergoeden, tenzij sprake blijkt van overmacht.
- 12.4 Wanneer partijen een vermoedelijke datum van oplevering zijn overeengekomen, wordt het werk op of omstreeks deze datum opgeleverd.

#### **BETALING**

#### **ARTIKEL 13 Vooruitbetaling/zekerheid**

- 13.1 Bij een opdracht is installateur gerechtigd voor maximaal 35% van het eindbedrag vooruitbetaling te verlangen, op voorwaarde dat installateur hiervoor voldoende financiële zekerheid stelt indien consument dit verzoekt.
- 13.2 Bij het sluiten van de overeenkomst kan installateur van consument zekerheid bedingen.
- 13.3 Na het sluiten van de overeenkomst kan installateur slechts zekerheid bedingen indien hij goede grond heeft te vrezen dat consument zijn betalingsverplichting niet zal nakomen. Indien en zolang consument in dat geval weigert of niet in staat is zekerheid te stellen, is installateur gerechtigd uitvoering van het werk te onderbreken totdat zekerheid is gesteld, voor zover dit gerechtvaardigd is.

#### **ARTIKEL 14 Betaling in termijnen**

- 14.1 Partijen kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen zal plaatsvinden, in evenredigheid met de voortgang van het werk. Betaling dient in dat geval telkens plaats te vinden uiterlijk 7 dagen na dagtekening van de rekening.
- 14.2 Als betaling in termijnen is overeengekomen en installateur zijn verplichting terzake van voortzetting van het werk niet nakomt, heeft consument de bevoegdheid betaling van een termijn op te schorten, onverminderd het bepaalde in artikel 8.

#### **ARTIKEL 15 Eindafrekening**

- 15.1 Binnen redelijke termijn na oplevering dient installateur bij consument de eindafrekening in.
- 15.2 Bij toepassing van de prijsvormingmethode aanneemsom bevat de eindafrekening een duidelijke omschrijving van de oorspronkelijke opdracht en het eventueel opgedragen meer-/ minderwerk.
- 15.3 Bij toepassing van de prijsvormingmethode regie bevat de eindafrekening een specificatie van gebruikte materialen en kosten daarvan, van gewerkte uren en uurtarieven, en van overige kosten. Heeft installateur een richtprijs genoemd, dan mag de richtprijs met niet meer dan 10% worden overschreden, tenzij installateur consument tijdig heeft gewaarschuwd voor een grotere overschrijding van de richtprijs.
- 15.4 Betaling van de eindafrekening vindt plaats binnen 30 dagen na dagtekening van de rekening.

#### **ARTIKEL 16 Niet nakomen betaling**

- 16.1 Indien consument niet tijdig betaalt verkeert hij zonder ingebrekestelling meteen van rechtswege in verzuim. Na het verstrijken van de betalingsdatum bedoeld in artikel 14 lid 1 en artikel 15 lid 4 stuurt installateur één kosteloze betalingsherinnering, waarin hij consument op het verzuim wijst en alsnog gelegenheid geeft te betalen binnen 14 dagen na dagtekening van de betalingsherinnering, met vermelding van de verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten wegens het niet betalen binnen de genoemde termijn.

- 16.2 Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan installateur wettelijke rente van artikel 6:119 BW in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum als bedoeld in artikel 14 lid 1 en artikel 15 lid 4 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.
- 16.3 Installateur is na verloop van de in lid 1 bedoelde termijn van 14 dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot incasso over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien installateur hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten naar redelijkheid voor rekening van consument. Installateur kan maximaal de hieronder vermelde incassokosten in rekening brengen.

Hoofdsom	Percentage ten hoogste	Vergoeding Incassokosten
Over de eerste € 2.500,00	15%	Minimum € 40,00
Over de volgende € 2.500,00	10%	
Over de volgende € 5.000,00	5%	
Over de volgende € 190.000,00	1%	
Over het meerdere	0,5%	Maximum € 6.775,00

Installateur kan uit coulance ten voordele van consument afwijken van deze vermelde bedragen en percentages.

- 16.4 Installateur blijft de eigenaar van nog niet verwerkte materialen, totdat consument volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
- 16.5 Indien installateur een door hem aan consument verschuldigde betaling of schadevergoeding niet tijdig betaalt, wijst de consument hem schriftelijk op zijn verplichting. Indien installateur niet binnen 14 dagen na dagtekening van dit bericht heeft betaald, verkeert installateur - zonder verdere ingebrekestelling - in verzuim. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn dan overeenkomstig van toepassing.

#### ARTIKEL 17 Opschorten betaling

- 17.1 Als het opgeleverde werk niet voldoet aan de overeenkomst, heeft consument het recht de betaling op te schorten, met dien verstande dat de hoogte van het op te schorten bedrag in redelijke verhouding dient te staan tot het geconstateerde gebrek.
- 17.2 Indien het opgeschorte bedrag niet in een redelijke verhouding staat tot het geconstateerde gebrek, heeft installateur het recht de in artikel 16 lid 2 bedoelde rente te vorderen over het te veel opgeschorte bedrag.

#### GARANTIE EN CONFORMITEIT

##### ARTIKEL 18 Beantwoording werk aan overeenkomst en garanties

- 18.1 Installateur garandeert dat het opgeleverde werk beantwoordt aan de overeenkomst. Installateur staat ervoor in dat het werk de eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik, indien dit is overeengekomen.
- 18.2 Indien zich na oplevering van het werk een tekortkoming openbaart die maakt dat het werk niet beantwoordt aan de overeenkomst zoals omschreven in het eerste lid, geldt - onverminderd rechten die de wet aan consument toekent - het volgende.
- 18.3 Treedt de tekortkoming op binnen 24 maanden na oplevering van het werk, dan geldt het contractuele vermoeden dat het werk bij oplevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord. Installateur zal in dat geval kosteloos de tekortkoming verhelpen, tenzij hij aantoont dat de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend.
- Van een toerekenbare tekortkoming is in elk geval geen sprake indien:
- gebreken aan de installatie niet zo spoedig mogelijk nadat ze ontdekt werden of redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden, schriftelijk aan installateur zijn gemeld;
  - gebreken zijn veroorzaakt door een fout, onoordeelkundig gebruik of verzuim van consument die de opdracht heeft gegeven of zijn rechtsopvolger, of door van buiten komende oorzaken;
  - het gebrek geen gevolg is van het werk;
  - tijdens de garantietermijn zonder schriftelijke toestemming van installateur door consument aan een derde opdracht is verstrekt van welke aard dan ook om aan de installatie voorzieningen te treffen, dan wel wanneer door consument zelf zodanige voorzieningen zijn getroffen, met dien verstande dat de garantie niet vervalt als dat gezien de aard en omvang van de getroffen voorzieningen niet gerechtvaardigd is;
  - gedurende de garantieperiode geen controle en periodiek onderhoud wordt verricht aan de airconditioninginstallatie die onderhoud behoeft;
  - consument niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, tenzij hij gebruik maakt van het recht betaling op te schorten overeenkomstig artikel 17, met dien verstande dat de garantie niet vervalt in het geval de consument geen enkel verwijt kan worden gemaakt van het niet tijdig betalen;
  - de consument geen zorg draagt voor een zodanig beheer van de airconditioninginstallatie dat verlies van koudemiddel gedurende het gebruik wordt voorkomen.

- 18.4 Installateur kan aan consument ruimere termijnen stellen dan die genoemd in het **derde** lid. Ook kan de installateur, in aanvulling op het bepaalde in het **derde** lid, desgewenst andere vormen van garantie bieden, mits daarbij wordt vermeld dat die niet afdoen aan rechten of vorderingen die consument heeft op grond van de wet.

#### ARTIKEL 19 Klachten

Klachten over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven schriftelijk worden ingediend bij installateur tijdig nadat consument de gebreken heeft ontdekt. Niet tijdig indienen van de klacht, of onduidelijke, onvolledige omschrijving, kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten verliest.

#### ARTIKEL 20 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 20.1 Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze algemene voorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld is Nederlands recht van toepassing, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.
- 20.2 De Rechtbank Limburg, locatie Maastricht, is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen partijen, tenzij op grond van dwingende regels een andere rechter bevoegd is. Partijen kunnen desgewenst alsnog overeenkomen dat zij hun geschil via arbitrage, mediation of bindend advies zullen beslechten.
- 20.3 voor het geval consument in het ongelijk wordt gesteld, heeft installateur jegens consument aanspraak op volledige vergoeding van kosten van juridische bijstand en geraadpleegde deskundigen.