



MAATWERK VLOEREN

Algemene voorwaarden Maatwerk Vloeren

Voor consumenten en zakelijke opdrachtgevers

Geldig vanaf 7 augustus 2026

Heldere afspraken over levering, maatwerk, montage, installatiewerk, garantie en service. Dwingende wettelijke rechten van consumenten gaan altijd voor.

DM SUPPORT, handelend onder de naam Maatwerk Vloeren

Kalmarweg 14-4, 9723 JG Groningen | KvK 76572609 | btw NL003095259B75

Leeswijzer

Wij willen vooraf duidelijk zijn over wat u van ons mag verwachten en wat wij nodig hebben om goed werk te leveren. Waar consumenten wettelijk extra bescherming hebben, gaat die bescherming altijd voor deze voorwaarden.

Artikel 1 - Definities

Maatwerk Vloeren: DM SUPPORT, handelend onder de naam Maatwerk Vloeren, gevestigd aan Kalmarweg 14-4, 9723 JG Groningen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76572609.

Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een aanbod ontvangt of een overeenkomst met Maatwerk Vloeren sluit. Een consument handelt buiten beroep of bedrijf; iedere andere opdrachtgever is een zakelijke opdrachtgever.

Overeenkomst: iedere afspraak over de levering van producten, uitvoering van werkzaamheden of een combinatie daarvan, zoals een geaccepteerde offerte, opdrachtbevestiging, online bestelling, werkbbon of meerwerkopdracht.

Producten en werkzaamheden: alle in de overeenkomst omschreven goederen en diensten. Dit kan onder meer gaan om vloeren, ondervloeren en afwerking, traprenovatie, vloerverwarming, cv- en warmtepompwerk, elektrische aanpassingen, raambekleding, gordijnen, horren, buitenzonwering, wandpanelen, vloerkleden op maat, reinigingsproducten, inmeten, bezorgen, monteren, aansluiten, testen, onderhouden en herstellen.

Schriftelijk: communicatie per brief, e-mail, digitaal klantportaal of WhatsApp, als de afzender en inhoud voldoende kunnen worden vastgesteld en de informatie kan worden bewaard.

Artikel 2 - Toepasselijkheid en rangorde

Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, leveringen en werkzaamheden van Maatwerk Vloeren.

Afwijkingen gelden alleen als zij schriftelijk zijn afgesproken. Bij tegenstrijdigheid gaat de specifieke offerte of opdrachtbevestiging voor, daarna de schriftelijke werk- en productspecificatie en vervolgens deze voorwaarden.

Voorwaarden van een zakelijke opdrachtgever worden afgewezen, tenzij Maatwerk Vloeren deze uitdrukkelijk schriftelijk aanvaardt.

Als een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen gelden. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een geldige regeling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert, zonder dwingend consumentenrecht te beperken.

De opdrachtgever ontvangt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst op een manier waarop zij kunnen worden opgeslagen.

Artikel 3 - Aanbod, advies, stalen en informatie

Een offerte is vrijblijvend totdat de overeenkomst tot stand komt en is, tenzij anders vermeld, 30 dagen geldig.

Het aanbod is gebaseerd op de gegevens, maten, foto's, tekeningen, technische informatie en wensen die op dat moment bekend zijn. De opdrachtgever meldt vóór akkoord alle omstandigheden die invloed kunnen hebben op productkeuze, prijs, planning, veiligheid of uitvoering.

Afbeeldingen, beeldschermkleuren, stalen en monsters geven een zo betrouwbaar mogelijke indruk. Licht, kijkrichting, materiaalstructuur en productiebatch kunnen de waarneming beïnvloeden.

Advies is gebaseerd op het beoogde gebruik en de redelijk waarneembare situatie. Bij intensief of bijzonder gebruik, huisdieren, rolstoelen, kantoorstoelen, vocht, hoge zonbelasting, afwijkend binnenklimaat, vloerverwarming of een commerciële toepassing moet de opdrachtgever dit vooraf melden.

Kennelijke schrijf-, reken-, prijs- of invoerfouten binden Maatwerk Vloeren niet. Een fout wordt zo snel mogelijk gemeld en waar mogelijk gevolgd door een gecorrigeerd aanbod.

Artikel 4 - Totstandkoming en controle van de opdracht

De overeenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever het aanbod schriftelijk aanvaardt, een overeengekomen aanbeting verricht, een online bestelling bevestigt of met instemming van de opdrachtgever met de uitvoering wordt begonnen.

Maatwerk Vloeren bevestigt de opdracht zo veel mogelijk schriftelijk. De opdrachtgever controleert naam, adres, product, uitvoering, kleur, maat, bedieningszijde, patroon, legrichting, ruimtes, hoeveelheden, planning, prijs en bijzondere afspraken en meldt onjuistheden direct.

Een aanvaarding met wijzigingen geldt als een nieuw voorstel en bindt Maatwerk Vloeren pas na schriftelijke bevestiging.

Dagelijkse afstemming kan per e-mail of WhatsApp plaatsvinden. Wijzigingen met technische, financiële of planningsgevolgen worden vastgelegd in een offerte, opdrachtbevestiging, werkbom of meerwerkakkoord.

Artikel 5 - Omvang van producten en werkzaamheden

Alleen de onderdelen die in de offerte of opdrachtbevestiging zijn beschreven, behoren tot de opdracht.

Werkzaamheden aan de bouwkundige constructie, elektra, gas, water, afvoer, stucwerk, schilderwerk, timmerwerk, data- of alarmsystemen en herstel door andere vakdisciplines zijn alleen inbegrepen als dit uitdrukkelijk is vermeld.

Een totaalprijs kan uit productlevering, arbeid, transport, inmeten, montage en werkzaamheden van gespecialiseerde uitvoerders bestaan. Maatwerk Vloeren mag deze onderdelen als één totaal factureren.

Producten en uitvoeringsmethoden kunnen veranderen door beschikbaarheid, technische eisen of een fabrikantwijziging. Een gelijkwaardig alternatief wordt alleen toegepast na overleg, behalve bij een onbeduidende technische wijziging zonder nadeel voor uiterlijk, functie, prijs of garantie.

Artikel 6 - Gespecialiseerde uitvoerders en totaalopdrachten

Maatwerk Vloeren mag voor specialistische werkzaamheden zorgvuldig geselecteerde leveranciers, monteurs, installateurs, vervoerders en andere uitvoerende derden inschakelen.

Wanneer Maatwerk Vloeren de totale opdracht aanbiedt en factureert, blijft Maatwerk Vloeren de contractspartij en het centrale aanspreekpunt van de opdrachtgever. Een klacht hoeft dan niet eerst door de opdrachtgever met de uitvoerende derde te worden uitgevochten.

De uitvoerende derde mag rechtstreeks contact opnemen voor planning, technische opname, toegang en uitvoering. Maatwerk Vloeren mag daarvoor de noodzakelijke contact- en projectgegevens delen.

Alleen wanneer de offerte opvallend en uitdrukkelijk vermeldt dat de opdrachtgever rechtstreeks met een derde contracteert en door die derde wordt gefactureerd, treedt Maatwerk Vloeren voor dat onderdeel uitsluitend als bemiddelaar op. In dat geval zijn de afspraken met die derde rechtstreeks van toepassing, naast de verantwoordelijkheid van Maatwerk Vloeren voor haar eigen bemiddeling.

Artikel 7 - Consumenten: bedenktijd en maatwerk

Een consument heeft alleen een wettelijke bedenktijd als de wet die geeft, bijvoorbeeld bij een volledig online of telefonisch gesloten overeenkomst of in bepaalde gevallen buiten de verkoopruimte. Bij een overeenkomst die in de showroom wordt gesloten, bestaat in beginsel geen wettelijke bedenktijd.

Waar het herroepingsrecht geldt, ontvangt de consument vóór akkoord informatie over de termijn, de manier van herroepen, eventuele retourkosten en het modelformulier. De termijn is meestal 14 dagen; het startmoment hangt af van de soort overeenkomst.

Het herroepingsrecht geldt niet voor producten die volgens individuele specificaties zijn vervaardigd, gesneden, geconfectioneerd, samengesteld of gepersonaliseerd en daardoor niet eenvoudig aan een andere klant kunnen worden verkocht, mits dit vooraf duidelijk is meegedeeld. Alleen “speciaal besteld” zijn is niet automatisch voldoende.

Wil de consument dat dienstverlening tijdens de bedenktijd begint, dan vraagt Maatwerk Vloeren om een uitdrukkelijk verzoek. Bij herroeping is een evenredige vergoeding verschuldigd voor het op verzoek uitgevoerde deel. Na volledige uitvoering kan het herroepingsrecht voor de dienst vervallen als de consument dit vooraf uitdrukkelijk heeft erkend.

Artikel 8 - Prijzen, parkeren, reizen en bezorgen

Voor consumenten zijn prijzen inclusief btw, tenzij duidelijk anders vermeld. Voor zakelijke opdrachtgevers kunnen prijzen exclusief btw worden aangeboden.

De offerte vermeldt welke reis-, kilometer-, transport-, bezorg-, hijs-, opslag- en administratiekosten in de prijs zijn inbegrepen. Een kilometer- of reistoelage wordt berekend volgens het tarief en vertrekpunt in de offerte of opdrachtbevestiging.

De opdrachtgever zorgt voor een bruikbare parkeerplaats en eventuele ontheffing of vergunning zo dicht mogelijk bij de werkplek. Parkeer-, tol-, veer- en vergunningskosten komen voor rekening van de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Als door beperkte bereikbaarheid extra draag-, wacht-, hijs- of montagetijd ontstaat die vooraf niet redelijk kon worden voorzien, bespreekt Maatwerk Vloeren de gevolgen zo snel mogelijk. Deze tijd en kosten gelden als meerwerk voor zover zij redelijk en aan de situatie van de opdrachtgever toe te rekenen zijn.

Bezorgkosten kunnen verschillen door afstand, volume, gewicht, verdieping, route, tijdvenster en benodigde hulpmiddelen. De berekeningswijze of het bedrag wordt vóór het sluiten van de overeenkomst meegedeeld.

Artikel 9 - Betaling

Betalingstermijnen en eventuele aanbetalingen staan in de offerte of factuur. Maatwerk Vloeren mag een redelijke vooruitbetaling vragen voor maatwerkproducten, materialen, speciaal bestelde onderdelen en gereserveerde uitvoeringscapaciteit.

Een consument die niet tijdig betaalt, ontvangt eerst een kosteloze schriftelijke aanmaning met de wettelijke termijn van 14 dagen. Pas daarna kunnen wettelijke rente en wettelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd zijn.

Een zakelijke opdrachtgever is na het verstrijken van de betalingstermijn zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten verschuldigd.

Maatwerk Vloeren mag levering of uitvoering opschorten als een opeisbare betaling uitblijft of redelijke zekerheid voor betaling ontbreekt. Bij consumenten gebeurt dit alleen voor zover redelijk en wettelijk toegestaan.

Een klacht rechtvaardigt niet automatisch het onbetaald laten van de gehele factuur. Een consument mag een redelijk bedrag opschorten dat in verhouding staat tot het gemelde gebrek.

Artikel 10 - Wijzigingen en meerwerk

Wijzigingen worden zo vroeg mogelijk aangevraagd. Maatwerk Vloeren beoordeelt gevolgen voor prijs, materiaal, maatvoering, garantie, planning en uitvoerbaarheid en voert de wijziging uit na akkoord.

Meerwerk kan onder meer ontstaan door gewijzigde wensen, onjuiste maten of informatie, verborgen omstandigheden, onvoldoende voorbereiding, extra aansluitwerk, wachttijd, extra ritten, herstel van voorwerk, aanvullende beveiliging of noodzakelijke aanpassingen om veilig en deugdelijk te kunnen werken.

Maatwerk Vloeren meldt meerwerk en de prijs of berekeningswijze vooraf, tenzij onmiddellijk handelen noodzakelijk is om gevaar of schade te voorkomen of de kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden vastgesteld. In dat geval wordt zo snel mogelijk gerapporteerd.

Minderwerk leidt alleen tot een prijsverlaging voor aantoonbaar bespaarde kosten en werkzaamheden, rekening houdend met reeds bestelde materialen en aangegane verplichtingen.

Artikel 11 - Annulering en verplaatsing

Een opdrachtgever kan een overeenkomst tot aanneming van werk volgens de wettelijke regels beëindigen. Buiten een wettelijk herroepingsrecht kan daarbij een vergoeding verschuldigd zijn voor reeds verricht werk, gemaakte kosten, niet-retourneerbare of maatwerkproducten, verplichtingen aan derden, gereserveerde capaciteit en de redelijk berekende marge, verminderd met aantoonbare besparingen.

Op verzoek geeft Maatwerk Vloeren een redelijke onderbouwing. Een consument kan aantonen dat de werkelijke schade lager is.

Verplaatsing door toedoen van de opdrachtgever kan leiden tot kosten voor leegloop, extra vervoer, opslag, opnieuw inplannen en verplichtingen aan derden. De nieuwe datum wordt bepaald op basis van beschikbare capaciteit.

Voor zakelijke opdrachtgevers die Maatwerk Vloeren als uitvoerende partij inhuren, geldt daarnaast de afzonderlijke B2B-inhuur- en annuleringsregeling. Bij annulering of verplaatsing binnen 48 uur voor de geplande start kunnen gereserveerde uren en kosten worden berekend.

Artikel 12 - Levering, planning, risico en opslag

Opgegeven lever- en uitvoeringsdata zijn streefdata, tenzij uitdrukkelijk een fatale termijn is afgesproken. Bij voorzienbare vertraging informeert Maatwerk Vloeren de opdrachtgever en wordt een redelijke nieuwe planning voorgesteld.

Voor consumenten blijft het risico van losse producten bij Maatwerk Vloeren tot aflevering aan de consument of een door de consument aangewezen derde die niet de vervoerder is. Voor zakelijke opdrachtgevers gaat het risico over bij aflevering of terbeschikkingstelling, tenzij anders afgesproken.

De opdrachtgever neemt producten op het afgesproken moment af. Als levering of uitvoering door een oorzaak aan de zijde van de opdrachtgever niet kan plaatsvinden, mogen redelijke extra transport-, wacht-, opslag- en verzekeringskosten worden berekend.

Materialen die op de werkplek worden opgeslagen, moeten droog, veilig en afsluitbaar kunnen worden bewaard. De opdrachtgever voorkomt schade door andere aanwezigen en meldt diefstal, lekkage of beschadiging direct.

Artikel 13 - Werkruimte en voorbereiding

De opdrachtgever zorgt dat de werkruimte op de afgesproken datum leeg, bezemschoon, droog, verwarmd, verlicht, veilig en goed bereikbaar is. Water en voldoende veilige elektriciteit zijn beschikbaar als de werkzaamheden dit vereisen.

Andere werkzaamheden die de uitvoering hinderen, zijn vóór aanvang afgerond. Huisdieren, kinderen en onbevoegde personen worden buiten de werkzone gehouden.

De opdrachtgever zorgt voor toestemming van eigenaar, verhuurder, VvE, gemeente of andere rechthebbende en voor benodigde vergunningen, tenzij Maatwerk Vloeren deze taak schriftelijk heeft aanvaard.

Wanneer niet aan de voorbereiding is voldaan, mag Maatwerk Vloeren de werkzaamheden opschorten of verplaatsen. Redelijke wacht-, reis-, opslag- en herplanningskosten kunnen als meerwerk worden berekend.

Artikel 14 - Toegang, faciliteiten en veiligheid

De opdrachtgever meldt vooraf trappen, smalle doorgangen, lage draagkracht, ontbrekende lift, beperkte parkeerduur, laad- en lostijden, betaald parkeren en andere toegangsbeperkingen.

Werkplekken, kruipruimtes, technische ruimtes, verdelers, ramen, gevels en montagepunten moeten veilig bereikbaar zijn. Benodigde steigers, hoogwerkers, bouwlichten of bijzondere valbeveiliging zijn alleen inbegrepen als dit in de overeenkomst staat.

De opdrachtgever verstrekt bekende veiligheidsinformatie, waaronder aanwezige asbestverdachte materialen, gas- of elektrarisco's, kwetsbare installaties en beperkingen van de constructie.

Maatwerk Vloeren mag het werk stilleggen bij een onveilige situatie. Partijen bespreken welke maatregelen nodig zijn en wie de redelijke kosten draagt.

Artikel 15 - Inmeten, maatvoering en maatwerk

In de overeenkomst staat wie verantwoordelijk is voor het inmeten. Als de opdrachtgever maten aanlevert, is hij verantwoordelijk voor de juistheid en voor relevante informatie over draairichting, obstakels, kozijnen, vloeropbouw en aansluitingen.

Als Maatwerk Vloeren of een door haar ingeschakelde specialist inmeet, gebeurt dit zorgvuldig op basis van de zichtbare en toegankelijke situatie. Verborgene constructiedelen, toekomstige bouwkundige wijzigingen en afwijkingen die pas na demontage zichtbaar worden, vallen daar niet automatisch onder.

De opdrachtgever controleert de schriftelijke maat- en uitvoeringsspecificatie vóór productie. Na akkoord kunnen wijzigingen leiden tot nieuwe productie, vertraging en kosten.

Technisch gebruikelijke productie-, maat- en montagetoleranties zijn toegestaan voor zover functie, veiligheid, uiterlijk en geschiktheid niet wezenlijk worden aangetast.

Artikel 16 - Ondervloer, constructie en verborgen omstandigheden

De bestaande vloer, dekvloer, wand, gevel, kozijn en overige ondergrond moeten voldoende vast, vlak, droog, schoon en geschikt zijn voor de gekozen toepassing.

Een visuele inspectie, meting of proeffrees verkleint risico's maar geeft geen absolute garantie over verborgen leidingen, kabels, holle delen, losliggende tegels, onvoldoende dekking, constructieve gebreken, vochtbronnen of asbest.

Onvoorziene herstelmaatregelen worden besproken als meerwerk. Als veilig of deugdelijk uitvoeren niet mogelijk is, mag Maatwerk Vloeren het werk onderbreken totdat een passende oplossing is afgesproken.

Wanneer de opdrachtgever ondanks een duidelijke schriftelijke vaktechnische waarschuwing om uitvoering verzoekt, beoordeelt Maatwerk Vloeren eerst of uitvoering veilig, deugdelijk en wettelijk verantwoord blijft. Voor zover uitvoering verantwoord mogelijk is, komen gevolgen die aantoonbaar voortvloeien uit het schriftelijk gewaarschuwde

en door de opdrachtgever aanvaarde risico voor rekening van de opdrachtgever, met inachtneming van dwingend recht en de regels over oorzaak en eigen aandeel.

Artikel 17 - Vocht, droging en klimaat

Vochtmetingen zijn momentopnamen. De opdrachtgever voorkomt nieuwe vochtbelasting door lekkage, stuc-, schilder- of schoonmaakwerk, onvoldoende ventilatie of een niet functionerende klimaatinstallatie.

Maatwerk Vloeren bepaalt op basis van materiaal, ondergrond en fabrikantvoorschriften of aanvullende droging, een vochtschermbelasting, primer, herstel of uitstel nodig is.

Droogtijden en wachttijden zijn afhankelijk van product, laagdikte, temperatuur, luchtvochtigheid en ventilatie. Een indicatie is geen garantie als de omstandigheden veranderen.

Schade door een niet gemelde of na de meting ontstane vochtbron valt niet onder de aanvullende garantie voor zover die vochtbron de schade heeft veroorzaakt.

Egaliseren kan de uiteindelijke vloerhoogte verhogen. Aanpassingen aan deuren, kozijnen, dorpels, plinten, keukenonderdelen, sanitair, profielen of aangrenzende vloeren zijn alleen inbegrepen als dit in de overeenkomst staat.

Bij vloerverwarming moet het systeem technisch gereed zijn en, voor zover van toepassing, het voorgeschreven opstook- en afkoelprotocol hebben doorlopen. Na infrezen of werkzaamheden door een derde moeten lekkage, drukverlies, losse sleufvulling of andere uitvoeringsproblemen zijn uitgesloten voordat verdere vloeropbouw plaatsvindt. Bij twijfel mag Maatwerk Vloeren het vervolgwerk opschorten.

Droog-, beloop- en belegbaarheidstijden zijn afhankelijk van product, laagdikte, ondergrond, temperatuur, relatieve luchtvochtigheid en ventilatie. De opdrachtgever houdt het klimaat stabiel, voorkomt tocht, extreme verwarming, nieuwe vochtbelasting en werkzaamheden van derden die het droogproces of oppervlak kunnen beschadigen.

Een offerte voor egaliseren mag zijn gebaseerd op zichtbare omstandigheden, een aangenomen gemiddelde laagdikte en normaal materiaalverbruik. Blijkt na sloop, schuren, meten of lasercontrole dat extra laagdikte, meer materiaal, aanvullende primer, reparatie, vochtbeheersing of een andere systeemopbouw nodig is, dan wordt dit als meerwerk behandeld overeenkomstig artikel 10.

Constructieve voegen, dilataties en werkende scheuren worden niet zonder meer door een egalisatielaag opgeheven. Beweging of scheurvorming vanuit de constructie kan zich opnieuw aftekenen. Constructief herstel, injecteren, ontkoppelen of andere bijzondere maatregelen zijn alleen inbegrepen als deze schriftelijk zijn overeengekomen.

Primer, reparatiemortel, vochtschermbelasting, scheurherstel en egalisatiemiddel worden projectspecifiek gekozen op basis van de feitelijke ondergrond, de vervolgfwerking en de op dat moment geldende systeem- en productvoorschriften. Een eerder gebruikte werkwijze of productkeuze geeft geen garantie dat dezelfde opbouw bij een ander project geschikt is.

De ondergrond moet voor het gekozen systeem voldoende schoon, droog of technisch beheersbaar, draagkrachtig, samenhangend en vrij van stoffen of lagen zijn die de hechting kunnen verstoren. Zwakke toplagen, stof, vet, verf, oude niet-vastzittende lijmresten, curing compounds, losse delen en andere hechtingsverstoringen kunnen eerst moeten worden verwijderd of behandeld.

Voor aanvang beoordeelt Maatwerk Vloeren, voor zover redelijkerwijs nodig en toegankelijk, onder meer het type ondergrond, vlakheid, samenhang en sterkte, scheuren en voegen, zuiging, verontreiniging, restvocht, temperatuur, relatieve luchtvochtigheid en de aanwezigheid of werking van vloerverwarming. De omvang van onderzoek wordt afgestemd op de opdracht en de zichtbare risico's.

De definitieve beoordeling van de ondergrond vindt plaats op de feitelijk beschikbare ondergrond. Een beoordeling vóór het verwijderen van bestaande vloerbedekking, lijmresten of losse lagen is voorlopig. Na verwijdering kunnen aanvullende gebreken of maatregelen zichtbaar worden.

Egaliseren is een vorm van ondergrondvoorbereiding. Het doel is een voldoende vlak, homogeen en geschikt oppervlak te creëren voor de overeengekomen vloerafwerking. Egaliseren betekent niet automatisch dat een bestaande vloer constructief wordt hersteld of exact waterpas wordt gemaakt, tenzij dit uitdrukkelijk en meetbaar in de offerte is opgenomen.

Artikel 18 - Egaliseren en voorbereiding van de ondergrond

Artikel 19 - Vloerverwarming en vloerkoeling

De offerte beschrijft het systeem en de werkzaamheden, bijvoorbeeld ontwerp, infrezen, leggen, verdeler, leidingwerk, regeling, aansluiten, vullen, druktesten, inregelen, dichtzetten of gereedmaken voor de vloerafwerking. Niet genoemde onderdelen zijn niet inbegrepen.

Zonder warmteverliesberekening of uitdrukkelijke capaciteitsberekening garandeert Maatwerk Vloeren niet dat vloerverwarming zelfstandig iedere ruimte onder alle omstandigheden op de gewenste temperatuur brengt.

De opdrachtgever verstrekt juiste informatie over vloeropbouw, bekende leidingen en kabels, warmtebron, bestaande installatie, gewenste zones, vaste kasten en plaatsen waar niet gefreesd of verwarmd mag worden.

De ondergrond moet geschikt en voldoende dik zijn. Een proeffrees of scan kan verborgen risico's niet volledig uitsluiten. Beschadiging van niet gemelde of redelijkerwijs niet waarneembare leidingen en gebreken in een ondeugdelijke ondergrond worden beoordeeld naar oorzaak en verwijtbaarheid.

Na montage wordt de installatie, voor zover dit onderdeel van de opdracht is, getest en geregistreerd. De opdrachtgever laat vóór egaliseren, dichtzetten of afwerken controleren of er geen zichtbare lekkage, drukverlies of uitvoeringsprobleem is en meldt twijfel direct.

De opdrachtgever volgt droog-, opstook-, afkoel- en temperatuurprotocollen en de maximale oppervlaktetemperatuur van vloer en systeem. Later boren, frezen of schroeven in verwarmde zones gebeurt voor eigen risico tenzij de ligging vooraf professioneel is vastgesteld.

Artikel 20 - Cv, warmtepomp en elektrische aanpassingen

Werk aan cv-installaties, warmtepompen, stopcontacten, voedingen, regelingen en meterkasten wordt uitgevoerd binnen de in de offerte beschreven scope en waar nodig door een daarvoor geschikte gespecialiseerde uitvoerder.

De opdrachtgever verstrekt gegevens over bestaande apparatuur, vermogen, hoofdbeveiliging, groepen, leidingen, instellingen, onderhoudsstaat en eventuele storingen. Niet gemelde of verborgen gebreken aan de bestaande installatie vallen buiten de opdracht.

Aanpassingen kunnen tijdelijke onderbreking van warmte, water, elektriciteit of data veroorzaken. De opdrachtgever beveiligd gevoelige apparatuur en bederfelijke inhoud en volgt instructies over uitschakelen en opnieuw opstarten.

Een bestaande installatie wordt alleen gegarandeerd voor het deel dat aantoonbaar door Maatwerk Vloeren of haar uitvoerder is geleverd of gewijzigd. Een integrale prestatie- of energiebesparingsgarantie geldt alleen als deze uitdrukkelijk, meetbaar en schriftelijk is overeengekomen.

Onderhoud, keuringen, software, internetverbinding, apps en diensten van energieleveranciers of externe platformen vallen alleen onder de opdracht als dit schriftelijk is opgenomen.

Artikel 21 - Vloeren en traprenovatie

De opdrachtgever zorgt dat de gekozen vloer geschikt is voor het beoogde gebruik, de ondergrond, vloerverwarming, geluids- of VvE-eisen en de verwachte belasting. Maatwerk Vloeren adviseert op basis van de gemelde omstandigheden.

Startlijn, patroon, legrichting, verdeling, voegbeeld en zichtlijnen worden waar nodig vooraf besproken. Kleine aanpassingen kunnen tijdens het leggen nodig zijn om een technisch of visueel evenwichtig resultaat te bereiken.

Dilataties, constructieve voegen en expansieruimtes worden technisch gerespecteerd. Een zwevende vloer mag niet worden opgesloten door vaste zware objecten als het systeem dit niet toestaat.

Bij traprenovatie wordt gewerkt op de bestaande trap. Beweging, kraakgeluid, schade of scheefstand in de bestaande constructie valt niet onder de montagegarantie, tenzij herstel daarvan onderdeel van de opdracht is.

Artikel 22 - Raambekleding en gordijnen

Raambekleding en gordijnen worden vaak volgens individuele maten, materialen, kleuren, ploo-, bedienings- en montagekeuzes vervaardigd. Na definitief akkoord kan wijziging of annulering leiden tot volledige productkosten.

De opdrachtgever meldt draairichting van ramen en deuren, ventilatieroosters, hendels, vensterbanken, radiatoren, tegelwerk, kwetsbare kozijnen en toekomstige bouwkundige wijzigingen.

Stoffen en flexibele materialen kunnen technisch gebruikelijke golving, plooivorm, naadzichtbaarheid, rek, krimp, lichte kleur- of structuurverschillen en verandering door licht of klimaat vertonen. Volledige verduistering of isolatie geldt alleen als dit voor het concrete product uitdrukkelijk is gegarandeerd.

Bedieningskoorden en kettingen worden voorzien of geplaatst volgens toepasselijke kindveiligheidsinstructies. De opdrachtgever verwijdt of verplaatst veiligheidsvoorzieningen niet.

Voor motorische bediening moeten voeding, bereikbaarheid, netwerk en compatibiliteit geschikt zijn. Storingen in internet, apps, cloudplatformen of andere externe systemen zijn geen productgebrek van Maatwerk Vloeren, tenzij de storing voortkomt uit een door haar geleverde ondeugdelijke installatie.

Artikel 23 - Horren

Horren zijn maatwerkproducten die passend worden gemaakt voor het overeengekomen kozijn en gebruik. De opdrachtgever controleert raam- of deurtype, draairichting, beslag, ventilatieroosters en benodigde vrije ruimte.

Een hor beperkt de toegang van insecten bij correct gebruik, maar garandeert geen volledig insectvrije ruimte. Zeer kleine insecten, openingen in andere bouwdeelen en onjuist sluiten kunnen de werking beïnvloeden.

Gaas, koorden, borstels en andere flexibele of slijtende onderdelen kunnen een andere fabrieksgarantie hebben dan het frame of systeem. De concrete productgarantie staat in de productdocumentatie.

De opdrachtgever bedient de hor rustig, houdt geleiders schoon en voorkomt botsing, inklemmen en gebruik bij bevriezing of ongeschikte weersomstandigheden.

Artikel 24 - Buitenzonwering

Voor montage moeten gevel, kozijn, dakrand of andere bevestigingsondergrond voldoende draagkrachtig en geschikt zijn. Verborgen isolatie, leidingen, lateien, gevelsystemen of constructieve gebreken kunnen aanpassing of aanvullend onderzoek nodig maken.

De opdrachtgever zorgt voor toestemming en eventuele vergunningen. Bij appartementen of huurpanden valt hieronder ook toestemming van VvE, verhuurder of eigenaar.

Buitenzonwering wordt gebruikt binnen de product- en weerslimieten. De opdrachtgever haalt het systeem tijdig in bij harde wind, storm, sneeuw, vorst, ijs, obstakels of andere ongunstige omstandigheden. Automatische sensoren zijn hulpmiddelen en geen garantie tegen weersschade.

Doek, profielen en bewegende delen kunnen onder invloed van temperatuur, vocht, wind en gebruik technisch gebruikelijke spanning, golving, geluid of kleurverandering vertonen.

Elektrische aansluiting en bediening moeten voldoen aan de productinstructies. Wijzigingen door onbevoegde derden kunnen garantie beperken voor zover daardoor schade of een storing ontstaat.

Artikel 25 - Wandpanelen, vloerkleden op maat en onderhoudsproducten

Wandpanelen vereisen een droge, vlakke, draagkrachtige en geschikte wand. Afwijkingen in de bestaande wand, leidingen of achterconstructie kunnen zichtbaar blijven of meerwerk veroorzaken.

Vloerkleden op maat kunnen gebruikelijke maattoleranties, poolrichting, shading, lichte kleur- en randverschillen vertonen. De opdrachtgever controleert vorm, maat, afwerking en ligging vóór productie.

Reinigings- en onderhoudsproducten worden geadviseerd op basis van het opgegeven materiaal en de vervuiling. De opdrachtgever volgt etiket, dosering, veiligheidsinformatie en productinstructies en test het middel eerst op een onopvallende plaats.

Maatwerk Vloeren is niet verantwoordelijk voor schade door verkeerd of gemengd gebruik van middelen, onjuiste dosering of toepassing op een ander materiaal dan waarvoor het product is bestemd, tenzij het onjuiste gebruik rechtstreeks uit een foutief schriftelijk advies van Maatwerk Vloeren volgt.

Artikel 26 - Materiaal, kleur, batch en toleranties

Natuurlijke en industrieel vervaardigde materialen kunnen verschillen in kleur, glans, structuur, nerf, pool, dessin, maat en lichtreflectie. Dit is geen gebrek wanneer de afwijking technisch gebruikelijk is en de overeengekomen functie en uitstraling niet wezenlijk aantast.

Nabestellingen kunnen uit een andere productiebatch komen. Een exacte aansluiting in kleur, maat of structuur kan niet altijd worden gegarandeerd.

Maatwerk Vloeren verdeelt zichtbare variatie zo evenwichtig mogelijk. De opdrachtgever meldt vóór verwerking wanneer een partij volgens hem duidelijk niet overeenkomt met de bestelling; na verwerking kan onderzoek moeilijker zijn.

Artikel 27 - Samenloop met andere partijen

De opdrachtgever stemt werkzaamheden van aannemers, stukadoors, schilders, keukenmonteurs, installateurs en andere partijen af op de planning van Maatwerk Vloeren.

Maatwerk Vloeren is niet aansprakelijk voor vertraging of schade veroorzaakt door een door de opdrachtgever ingeschakelde partij, behalve voor zover Maatwerk Vloeren zelf een toerekenbare coördinatiefout maakt.

Andere partijen mogen het geleverde werk niet belasten, afdekken, boren, frezen, wijzigen of in gebruik nemen in strijd met de instructies. Schade daardoor valt buiten de aanvullende garantie voor zover het verband aantoonbaar is.

Bij een door Maatwerk Vloeren verkochte totaalopdracht geldt dit artikel niet om verantwoordelijkheid voor haar eigen ingeschakelde uitvoerders op de opdrachtgever af te schuiven. Maatwerk Vloeren blijft dan aanspreekpunt volgens artikel 6.

Artikel 28 - Uitvoering en vaktechnische keuzes

Maatwerk Vloeren voert de opdracht zorgvuldig, vakbekwaam en volgens de overeenkomst, toepasselijke productinstructies en redelijke veiligheidsvoorschriften uit.

Tijdens de uitvoering kunnen kleine vaktechnische keuzes nodig zijn over naden, aansluitingen, bevestiging, leidingroute, componentplaatsing of materiaalverdeling. Maatwerk Vloeren houdt rekening met het afgesproken eindbeeld en bespreekt keuzes met wezenlijke gevolgen vooraf.

De opdrachtgever of een bevoegd vertegenwoordiger is tijdens cruciale momenten bereikbaar voor beslissingen. Uitblijven van een noodzakelijke beslissing kan tot vertraging en kosten leiden.

Artikel 29 - Oplevering en ingebruikname

Het werk is opgeleverd wanneer Maatwerk Vloeren meedeelt dat het gereed is en de opdrachtgever het werk heeft kunnen bekijken, of wanneer het werk met instemming in gebruik is genomen. Deeloplevering is mogelijk als onderdelen zelfstandig bruikbaar zijn.

Zichtbare restpunten worden op het opleverformulier genoteerd. Ondertekening bevestigt de waarnemingen en afspraken, maar betekent niet dat een consument afstand doet van wettelijke rechten of van rechten wegens verborgen gebreken.

Kleine restpunten die normaal gebruik niet verhinderen geven geen recht om de volledige oplevering of betaling te weigeren. Erkende restpunten worden binnen een redelijke termijn hersteld.

De opdrachtgever volgt instructies over beloopbaarheid, belasting, nat reinigen, temperatuur, opstookprotocol, bediening, wind, vorst, onderhoud en veiligheid.

Artikel 30 - Klachten en onderzoek

De opdrachtgever controleert het geleverde zo spoedig mogelijk en meldt een klacht duidelijk, bij voorkeur met foto's, ordernummer, locatie, datum en omstandigheden waaronder het probleem optreedt.

Een consumentenklacht die binnen twee maanden na ontdekking wordt gemeld, is in ieder geval tijdig. Van zakelijke opdrachtgevers wordt verwacht dat zichtbare gebreken binnen 8 dagen na levering of oplevering en verborgen gebreken binnen 8 dagen na ontdekking worden gemeld.

Bij een lekkage, elektrische storing, oververhitting, losse buitenzonwering of andere mogelijke onveilige situatie stopt de opdrachtgever het gebruik voor zover veilig mogelijk en meldt dit direct.

De opdrachtgever geeft Maatwerk Vloeren een redelijke gelegenheid om te onderzoeken en te herstellen. Zelf of door een derde uitgevoerd herstel zonder die gelegenheid kan vergoeding beperken voor zover oorzaak, omvang of herstelbaarheid daardoor niet meer kan worden vastgesteld.

Maatwerk Vloeren bevestigt een klacht zo snel mogelijk en streeft naar een inhoudelijke reactie binnen 14 dagen. Als technisch of fabrieksonderzoek nodig is, ontvangt de opdrachtgever een indicatie van het vervolg.

Artikel 31 - Wettelijke rechten en aanvullende garantie

Producten en werkzaamheden moeten aan de overeenkomst beantwoorden. Wettelijke consumentenrechten, waaronder kosteloos herstel of vervanging bij non-conformiteit en een passende oplossing bij niet goed uitgevoerd werk, blijven volledig gelden.

Maatwerk Vloeren geeft daarnaast een aanvullende uitvoeringsgarantie van 24 maanden aan consumenten en 12 maanden aan zakelijke opdrachtgevers op aantoonbare montage- of uitvoeringsfouten, tenzij de offerte een gunstiger termijn vermeldt.

Fabrieks- en leveranciersgaranties verschillen per product, onderdeel en eventuele registratie. Zij worden doorgegeven volgens de toepasselijke documentatie en beperken wettelijke rechten tegenover Maatwerk Vloeren niet.

Bij een door Maatwerk Vloeren gefactureerde totaalopdracht meldt de opdrachtgever zijn klacht bij Maatwerk Vloeren. Maatwerk Vloeren coördineert waar nodig onderzoek of herstel met de uitvoerende derde of fabrikant.

Een gegronde klacht wordt binnen de wettelijke mogelijkheden opgelost door herstel, vervanging, opnieuw uitvoeren, prijsvermindering of een andere passende oplossing. De keuze wordt niet eenzijdig beperkt wanneer de consument wettelijk een andere keuze heeft.

Artikel 32 - Uitsluitingen van aanvullende garantie

De aanvullende garantie geldt niet voor normale slijtage, verbruiksonderdelen, vervuiling, verkleuring door gebruik of licht, krassen, deuken, botsing, huisdieren, insecten, zand, scherpe voorwerpen, verkeerd ingestelde apparatuur of onvoldoende bescherming.

Ook uitgesloten is schade die aantoonbaar is veroorzaakt door onjuist onderhoud, agressieve of ongeschikte middelen, overmatig vocht, stoomreiniging zonder producttoestemming, onvoldoende klimaatbeheersing, verkeerd gebruik van vloerverwarming, wind, storm, sneeuw, vorst, ijs, corrosieve omstandigheden, constructieve werking of een externe stroom-/netwerkstoring.

Garantie kan worden beperkt als onbevoegde derden het product of systeem wijzigen, demonteren of repareren, maar alleen voor zover daardoor het gebrek is ontstaan of onderzoek/herstel is bemoeilijkt.

Batterijen, koorden, gaas, doeken, borstels, bewegende delen, pompen, thermostaten, motoren en elektronica kunnen een eigen product- of fabrieksgarantie hebben. De concrete termijn volgt uit de order- en productdocumentatie.

Een uitsluiting geldt alleen voor zover de genoemde omstandigheid de schade of het gebrek daadwerkelijk heeft veroorzaakt. Dwingende consumentenrechten worden niet uitgesloten.

Artikel 33 - Aansprakelijkheid

Voor de zakelijke aansprakelijkheidslimiet geldt een reeks gebeurtenissen met dezelfde of samenhangende oorzaak als één gebeurtenis. De beperkingen in dit artikel gelden mede voor door Maatwerk Vloeren ingeschakelde personen en uitvoerders voor zover zij zich daarop rechtmatig kunnen beroepen.

De opdrachtgever geeft Maatwerk Vloeren een redelijke mogelijkheid om oorzaak en omvang van de schade te onderzoeken en, waar passend, herstel uit te voeren voordat derden herstelwerk verrichten, behalve wanneer onmiddellijk handelen redelijkerwijs noodzakelijk is om gevaar of verdere schade te voorkomen.

Bij een totaalopdracht mag Maatwerk Vloeren gespecialiseerde derden inzetten. Voor zover de wet Maatwerk Vloeren verantwoordelijk houdt voor personen die zij bij de uitvoering inschakelt, wordt die verantwoordelijkheid door deze voorwaarden niet op de opdrachtgever afgewenteld. Maatwerk Vloeren mag haar regres- en garantierechten tegenover de betreffende uitvoerder, leverancier of fabrikant uitoefenen.

Maatwerk Vloeren is niet aansprakelijk voor schade voor zover die is veroorzaakt door onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie van de opdrachtgever; verborgen leidingen, kabels, vochtbronnen of constructies die bij zorgvuldig onderzoek redelijkerwijs niet kenbaar waren; gebreken of beweging in een bestaande ondergrond of constructie buiten de overeengekomen herstelscope; werkzaamheden of wijzigingen door de opdrachtgever of andere door hem ingeschakelde partijen; of uitvoering van een door de opdrachtgever verlangde keuze tegen een duidelijke schriftelijke waarschuwing in, voor zover uitvoering nog verantwoord was.

Tegenover zakelijke opdrachtgevers is Maatwerk Vloeren niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder in ieder geval winst- of omzetzetting, bedrijfsstagnatie, productieverlies, gemiste besparingen, vervangende inkoopkosten, verlies van gegevens, reputatieschade, contractuele boetes en aanspraken van derden,

behoudens voor zover deze uitsluiting naar maatstaven van dwingend recht niet is toegestaan of sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid als hiervoor bedoeld.

Tegenover zakelijke opdrachtgevers is iedere aansprakelijkheid voor directe schade per gebeurtenis of reeks van met elkaar samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Maatwerk Vloeren in het betreffende geval daadwerkelijk uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Als geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag exclusief btw van het schadeveroorzakende deel van de opdracht, met een maximum van EUR 10.000.

Geen beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Maatwerk Vloeren of van personen die met de leiding van haar onderneming zijn belast, of in andere gevallen waarin beperking volgens dwingend recht niet is toegestaan.

Tegenover consumenten worden aansprakelijkheid, herstelverplichtingen en wettelijke garantierechten niet verder beperkt dan de wet toestaat. Een bepaling in deze voorwaarden wordt tegenover een consument niet toegepast voor zover toepassing onredelijk bezwarend of anderszins ongeldig zou zijn.

De opdrachtgever neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen en te beperken en meldt een schadeveroorzakende situatie zo spoedig mogelijk. Voor zover de schade mede is veroorzaakt of vergroot door een omstandigheid die aan de opdrachtgever kan worden toegerekend, wordt de vergoedingsplicht verminderd volgens de wettelijke regels over eigen aandeel en billijkheid.

Maatwerk Vloeren is aansprakelijk voor schade voor zover die schade het gevolg is van een aan Maatwerk Vloeren toerekenbare tekortkoming of andere wettelijke aansprakelijkheidsgrond en de schade in voldoende verband staat met die gebeurtenis om volgens de wet aan Maatwerk Vloeren te kunnen worden toegerekend.

Artikel 34 - Overmacht

Overmacht is een omstandigheid buiten de redelijke invloed van een partij waardoor nakoming tijdelijk of blijvend niet kan worden verlangd, zoals ernstige ziekte of ongeval, brand, overstroming, extreme weersomstandigheden, staking, overheidsmaatregel, transportstoring of niet-toerekenbare uitval bij een essentiële leverancier of uitvoerder.

De getroffen verplichtingen worden opgeschort. Partijen overleggen over een aangepaste planning of een redelijk alternatief.

Duurt de overmacht langer dan 60 dagen of is uitvoering blijvend onmogelijk, dan mag iedere partij het nog niet uitgevoerde deel schriftelijk beëindigen. Reeds geleverde producten en uitgevoerd werk worden afgerekend; vooruitbetalingen voor niet-uitgevoerde prestaties worden terugbetaald.

Artikel 35 - Eigendomsvoorbehoud, ontwerpen, foto's en privacy

Losse geleverde producten blijven, voor zover juridisch mogelijk, eigendom van Maatwerk Vloeren totdat alle opeisbare bedragen uit de overeenkomst zijn betaald. De betalingsverplichting blijft bestaan als eigendomsvoorbehoud door verwerking of natrekking eindigt.

Offertes, legplannen, tekeningen, berekeningen, teksten en ontwerpen mogen zonder toestemming niet commercieel worden gekopieerd of aan derden worden verstrekt, behalve voor beoordeling en uitvoering van de opdracht.

Herkenbare klant- of projectfoto's worden alleen voor publicatie gebruikt na afzonderlijke toestemming. Technische foto's mogen zonder publicatietoestemming worden gemaakt voor uitvoering, bewijs, service en garantie, met inachtneming van de privacyverklaring.

Persoonsgegevens worden verwerkt voor offertes, planning, uitvoering, facturatie, service, garantie, wettelijke administratie en toegestane communicatie. De privacy- en cookieverklaring bevat de nadere informatie.

Artikel 36 - Aanvullende bepalingen voor zakelijke opdrachtgevers

Zakelijke prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld. Een zakelijke opdrachtgever kan zich niet beroepen op consumentenrecht of consumentenbedenktijd.

De zakelijke opdrachtgever zorgt voor tijdige toegang, veilige arbeidsomstandigheden, correcte projectinformatie en afstemming met andere partijen. Wachtijd en productiviteitsverlies door niet-gereed werk kunnen worden berekend.

Bij annulering of verplaatsing van ingehuurde capaciteit gelden de afzonderlijke B2B-inhuurvoorwaarden. Als die niet afzonderlijk zijn meegestuurd, geldt ten minste dat redelijke gereserveerde capaciteit, verplichtingen aan derden, reis-, parkeer- en voorbereidingskosten worden vergoed.

De zakelijke opdrachtgever mag alleen verrekenen of opschorten met een onbetwiste of onherroepelijk vastgestelde vordering.

Bij faillissement, surseance, bedrijfsstaking, beslag of gegronde twijfel aan betaling worden vorderingen direct opeisbaar en mag Maatwerk Vloeren zekerheid verlangen of de uitvoering opschorten.

Artikel 37 - Toepasselijk recht, geschillen en gelding

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is voor zakelijke overeenkomsten uitgesloten.

Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen. Een geschil met een consument wordt behandeld door de volgens de wet bevoegde rechter. Een zakelijk geschil wordt, voor zover wettelijk toegestaan, voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland, locatie Groningen.

Deze versie treedt in werking op 7 augustus 2026 en geldt voor daarna gesloten overeenkomsten. Voor bestaande overeenkomsten blijft in beginsel de versie gelden die bij het sluiten is verstrekt.

Vragen kunnen worden gesteld via info@maatwerk-vloeren.nl of +31 (0) 6 417 26889.

Bedrijfsgegevens

Gegeven	Inhoud
Handelsnaam	Maatwerk Vloeren
Juridische onderneming	DM SUPPORT, handelend onder de naam Maatwerk Vloeren
Adres	Kalmarweg 14-4, 9723 JG Groningen
KvK-nummer	76572609
Btw-identificatienummer	NL003095259B75
Telefoon	+31 (0) 6 417 26889
E-mail	info@maatwerk-vloeren.nl
Website	https://www.maatwerk-vloeren.nl



MAATWERK VLOEREN

Privacy- en cookieverklaring

Duidelijk over persoonsgegevens, projectfoto's en websitecookies

Geldig vanaf 7 augustus 2026

Heldere afspraken over levering, maatwerk, montage, installatiewerk, garantie en service. Dwingende wettelijke rechten van consumenten gaan altijd voor.

DM SUPPORT, handelend onder de naam Maatwerk Vloeren

Kalmarweg 14-4, 9723 JG Groningen | KvK 76572609 | btw NL003095259B75

In het kort

Wij gebruiken persoonsgegevens om offertes te maken, afspraken te plannen, opdrachten uit te voeren, te factureren en service te verlenen. Wij delen alleen gegevens die een leverancier of uitvoerder voor zijn deel van de opdracht nodig heeft.

1. Wie is verantwoordelijk?

DM SUPPORT, handelend onder de naam Maatwerk Vloeren, is verantwoordelijk voor de verwerking die in deze verklaring is beschreven. Contact: Kalmarweg 14-4, 9723 JG Groningen, info@maatwerk-vloeren.nl en +31 (0) 6 417 26889.

2. Welke gegevens verwerken wij?

- naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- offerte-, order-, factuur-, betaal- en contactgegevens;
- uitvoeradres, planning, bereikbaarheid en contactpersonen op locatie;
- maten, tekeningen, foto's en technische informatie over woning, vloer, gevel, kozijnen en installaties;
- keuzes over producten, kleur, uitvoering, bediening en onderhoud;
- werkbonnen, meetresultaten, testwaarden, oplevergegevens, klachten en garantiehistorie;
- communicatie via e-mail, telefoon, WhatsApp en formulieren;
- websitegegevens zoals IP-adres, apparaat-, browser- en cookiegegevens, afhankelijk van uw keuzes;
- toestemming voor marketing of publicatie van herkenbare projectfoto's, als u die afzonderlijk geeft.

3. Doelen en grondslagen

Doel	Voorbeelden	Grondslag
Offerte en advies	contact, inmeten, product- en technische beoordeling	voorbereiding en uitvoering van de overeenkomst
Planning en uitvoering	toegang, levering, montage, gespecialiseerde uitvoerder	uitvoering van de overeenkomst
Facturatie en administratie	facturen, betalingen, wettelijke bewaarplicht	overeenkomst en wettelijke verplichting
Service en garantie	werkbbon, foto's, testwaarden, klacht en herstel	overeenkomst en gerechtvaardigd belang
Veiligheid en bewijs	technische foto's, waarschuwingen, oplevering	gerechtvaardigd belang en rechtsvorderingen

Doel	Voorbeelden	Grondslag
Marketing	nieuwsbrief of gerichte promotie	toestemming of toegestaan bestaand-klantcontact
Website	beveiliging, functioneren, analyse en marketing	gerechtvaardigd belang of toestemming, afhankelijk van cookie

4. Gegevens van en voor andere partijen

Wij kunnen gegevens ontvangen van een medebewoner, zakelijke opdrachtgever, architect, aannemer, leverancier, installateur of andere betrokkene als dit nodig is om een offerte of opdracht uit te voeren. Degene die gegevens van een ander doorgeeft, zorgt dat dit rechtmatig gebeurt.

Wij kunnen noodzakelijke gegevens delen met:

- leveranciers en fabrikanten voor bestelling, maatwerkproductie, technische beoordeling en garantie;
- door Maatwerk Vloeren ingeschakelde vloerleggers, monteurs, installateurs, elektriciens, verwarmingsspecialisten en servicediensten;
- transporteurs, opslag- en bezorgdiensten;
- boekhouder, facturatie-, betaal- en incassodienstverleners;
- hosting-, e-mail-, agenda-, cloud-, formulier- en communicatiedienstverleners;
- verzekeraar, adviseur, toezichthouder of bevoegde instantie wanneer dit nodig of wettelijk verplicht is.

Een uitvoerende partij ontvangt alleen gegevens die redelijkerwijs nodig zijn, zoals naam, telefoonnummer, uitvoeradres, planning en technische opdrachtinformatie. Maatwerk Vloeren blijft bij een door haar gefactureerde totaalopdracht het centrale aanspreekpunt.

5. Verwerkers en doorgifte buiten de EER

Met partijen die persoonsgegevens namens ons verwerken, maken wij passende afspraken. Sommige software- of clouddiensten kunnen gegevens buiten de Europese Economische Ruimte verwerken. In dat geval gebruiken wij een geldige doorgiftegrondslag en passende waarborgen, voor zover de wet dat vereist.

6. Bewaartermijnen

Gegevens	Richttermijn
Offerte zonder opdracht	in beginsel maximaal 2 jaar na het laatste contact
Klant-, order-, factuur- en betaaladministratie	ten minste de toepasselijke fiscale bewaartermijn, doorgaans 7 jaar
Werkbonnen, technische foto's en oplevergegevens	zolang nodig voor uitvoering, garantie, verjaring en bewijs; doorgaans tot 7 jaar na afronding

Gegevens	Richttermijn
Fabrieksgarantie en registratie	zo lang als nodig voor de betreffende garantie en eventuele afhandeling
Klachten en geschillen	tot afronding en daarna zolang een rechtsvordering redelijkerwijs mogelijk is
Marketingtoestemming	tot intrekking of zolang het contact aantoonbaar relevant is
Cookies	volgens de actuele cookielijst en uw instellingen

Wij bewaren gegevens niet langer dan nodig, tenzij een wettelijke verplichting, lopend geschil of geldige garantie een langere termijn vereist.

7. Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen tegen verlies, onbevoegde toegang en onrechtmatig gebruik. Toegang wordt beperkt tot personen die de gegevens voor hun werkzaamheden nodig hebben. Geen enkele digitale verzending of opslag is volledig zonder risico; meld een vermoedelijk datalek of verkeerd geadresseerd bericht direct.

8. Uw privacyrechten

U kunt verzoeken om inzage, correctie, verwijdering, beperking, overdraagbaarheid of bezwaar en u kunt toestemming intrekken. Sommige gegevens moeten wij bewaren vanwege wet, overeenkomst, veiligheid of een geschil. Wij kunnen uw identiteit controleren op een manier die zo min mogelijk extra gegevens vraagt.

Stuur uw verzoek naar info@maatwerk-vloeren.nl. U heeft daarnaast het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

9. Foto's en communicatie

Technische en projectfoto's kunnen nodig zijn voor inmeten, uitvoering, meerwerk, veiligheid, oplevering, service en garantie. Herkenbare personen worden zo veel mogelijk vermeden. Voor publicatie van herkenbare klant-, woning- of locatiebeelden vragen wij afzonderlijke toestemming.

WhatsApp en sociale media worden aangeboden als gemakkelijke communicatiekanalen. De aanbieder verwerkt daarbij ook gegevens volgens zijn eigen voorwaarden. Deel via deze kanalen geen gevoelige informatie die niet nodig is voor de opdracht.

10. Cookieverklaring

Cookies en vergelijkbare technieken zijn bestanden of scripts waarmee de website informatie kan opslaan of uitlezen. Wij onderscheiden:

- noodzakelijke cookies voor beveiliging, formulieren, sessies en voorkeuren;
- privacyvriendelijke analytische cookies voor verbetering van de website;
- voorkeurs- en functionaliteitscookies voor extra functies;

- marketingcookies en pixels voor advertentiemeting of personalisatie.

Niet-noodzakelijke cookies worden alleen geplaatst als daarvoor toestemming nodig is en u die toestemming heeft gegeven. U kunt alles accepteren, niet-noodzakelijke cookies weigeren of per categorie kiezen. De knop om te weigeren wordt niet onnodig moeilijker gemaakt dan accepteren.

De actuele cookielijst in het cookievoorkeurencentrum vermeldt per cookie of techniek de aanbieder, het doel en de bewaartermijn. U kunt uw keuze later via “Cookie-instellingen” wijzigen. Browserinstellingen kunnen cookies blokkeren, maar delen van de website werken dan mogelijk minder goed.

11. Wijzigingen

Wij kunnen deze verklaring aanpassen als onze website, werkwijze, dienstverleners of wetgeving verandert. De actuele versie staat op de website. Deze versie is vastgesteld op 7 augustus 2026.

Bedrijfsgegevens

Gegeven	Inhoud
Handelsnaam	Maatwerk Vloeren
Juridische onderneming	DM SUPPORT, handelend onder de naam Maatwerk Vloeren
Adres	Kalmarweg 14-4, 9723 JG Groningen
KvK-nummer	76572609
Btw-identificatienummer	NL003095259B75
Telefoon	+31 (0) 6 417 26889
E-mail	info@maatwerk-vloeren.nl
Website	https://www.maatwerk-vloeren.nl



MAATWERK VLOEREN

Levering, retour, herroeping en annulering

Praktische uitleg naast de algemene voorwaarden

Geldig vanaf 7 augustus 2026

Heldere afspraken over levering, maatwerk, montage, installatiewerk, garantie en service. Dwingende wettelijke rechten van consumenten gaan altijd voor.

DM SUPPORT, handelend onder de naam Maatwerk Vloeren

Kalmarweg 14-4, 9723 JG Groningen | KvK 76572609 | btw NL003095259B75

Goed om te weten

Veel van onze producten worden precies voor een woning of project gemaakt. Daarom controleren we maten en keuzes zorgvuldig vóór productie. Wettelijke rechten bij een verkeerd of ondeugdelijk product blijven altijd gelden.

1. Levering en uitvoering

Levering en montage vinden plaats op de afgesproken locatie en volgens de planning in de opdrachtbevestiging. Data zijn streefdata, tenzij uitdrukkelijk een fatale termijn is afgesproken.

De opdrachtgever zorgt voor een correct en bereikbaar adres, een bruikbare parkeer- en losmogelijkheid, benodigde toestemming en een lege, veilige werkruimte. Werkelijke parkeer- en vergunningskosten zijn voor rekening van de opdrachtgever. Kilometer-, reis- en bezorgkosten staan in de offerte of opdrachtbevestiging.

Kan levering of montage door een oorzaak aan de zijde van de opdrachtgever niet doorgaan, dan kunnen redelijke kosten voor een extra rit, wachttijd, opslag en opnieuw inplannen worden berekend.

2. Gespecialiseerde installaties binnen een totaalopdracht

Bij vloerverwarming, cv, warmtepompen, stopcontacten, meterkastwerk, motorisering en andere specialistische onderdelen kan Maatwerk Vloeren een uitvoerend bedrijf inschakelen. Als Maatwerk Vloeren de totale opdracht factureert, blijft Maatwerk Vloeren uw contractspartij en centrale aanspreekpunt.

Alleen als vooraf duidelijk staat dat u rechtstreeks met de derde contracteert en door die derde wordt gefactureerd, behandelt die derde zijn eigen levering, garantie en klachten rechtstreeks.

3. Wanneer geldt wettelijke bedenktijd?

Voor consumenten kan een bedenktijd gelden bij een overeenkomst die volledig online of telefonisch is gesloten of in bepaalde gevallen buiten onze verkoopprijs. De termijn is meestal 14 dagen. Het startmoment verschilt bij een product, dienst of combinatie.

Een overeenkomst die in de showroom wordt gesloten heeft in beginsel geen wettelijke bedenktijd. Een afspraak aan huis geeft evenmin automatisch bedenktijd; de wettelijke omstandigheden van het sluiten van de overeenkomst zijn bepalend.

4. Wanneer geldt geen herroepingsrecht voor een product?

Het herroepingsrecht kan zijn uitgesloten voor een product dat volgens uw individuele maten of keuzes is vervaardigd en daardoor niet eenvoudig aan een andere klant kan worden verkocht. Dit kan bijvoorbeeld gelden voor op maat geconfectioneerde raambekleding of gordijnen, horren, buitenzonwering, vloerkleden op maat, individueel samengestelde wandpanelen of gesneden en gepersonaliseerde materialen.

De uitzondering geldt alleen als wij u vóór de bestelling duidelijk informeren. Een standaardartikel dat alleen uit voorraad voor u wordt besteld, is niet automatisch maatwerk in de wettelijke betekenis.

5. Starten met een dienst binnen de bedenktijd

Wilt u dat wij binnen de wettelijke bedenktijd beginnen met inmeten, bestellen, voorbereiden, installeren of monteren, dan vragen wij om een uitdrukkelijk verzoek.

Herroept u daarna tijdig, dan betaalt u een evenredig bedrag voor het reeds op uw verzoek uitgevoerde deel. Is de dienst tijdens de bedenktijd volledig uitgevoerd, dan vervalt het herroepingsrecht voor de dienst alleen wanneer u vooraf uitdrukkelijk met de volledige uitvoering en het verlies van dat recht heeft ingestemd.

6. Hoe herroept u?

Stuur vóór het einde van de termijn een ondubbelzinnige verklaring naar info@maatwerk-vloeren.nl of Maatwerk Vloeren, Kalmarweg 14-4, 9723 JG Groningen. U mag het modelformulier hieronder gebruiken, maar dat is niet verplicht.

Wij bevestigen een elektronische herroeping zo snel mogelijk op een duurzame gegevensdrager, bijvoorbeeld per e-mail.

7. Retour bij geldige herroeping

Retourneer een geschikt retourproduct binnen 14 dagen na de herroepingsmelding, tenzij wij het ophalen. De directe retourkosten zijn voor uw rekening als dat vooraf is meegedeeld. Grote, zware of kwetsbare producten worden alleen volgens onze transportinstructies teruggezonden.

U mag een product beoordelen zoals dat in een winkel redelijkerwijs mogelijk is. Waardevermindering door verdergaand gebruik, montage, beschadiging, vervuiling of ontbrekende verpakking kan worden verrekend voor zover de wet dat toestaat.

Wij betalen ontvangen bedragen terug volgens de wettelijke termijn en betaalwijze. Wij mogen bij productlevering wachten totdat het product is ontvangen of u een verzendbewijs toont, tenzij wij het ophalen.

8. Vrijwillige retour buiten de bedenktijd

Buiten een wettelijk herroepingsrecht bestaat geen automatisch retourrecht. Ongebruikte standaardproducten kunnen alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming worden geretourneerd. Maatwerk, geopende verbruiksproducten, gebruikte materialen en producten die leverancier of fabrikant niet terugneemt, worden in beginsel niet geaccepteerd.

Eventuele retour-, controle-, transport- of herbevoorradingskosten worden vooraf meegedeeld.

9. Annuleren of verplaatsen buiten de bedenktijd

U kunt een opdracht beëindigen, maar buiten het herroepingsrecht kunnen kosten verschuldigd zijn voor uitgevoerd werk, gemaakte kosten, speciaal bestelde of geproduceerde zaken, verplichtingen aan derden, gereserveerde capaciteit en de redelijk berekende marge, verminderd met besparingen.

Bij verplaatsing kunnen kosten ontstaan voor leegloop, extra vervoer, opslag, opnieuw inplannen en uitvoerders die al zijn gereserveerd. Wij geven op verzoek een redelijke onderbouwing.

Voor zakelijke inhuur geldt de afzonderlijke B2B-annuleringsregeling. Vanaf 48 uur vóór de geplande start kan een deel of het geheel van de voor de eerste werkdag gereserveerde capaciteit worden berekend.

10. Beschadigd, verkeerd of ondeugdelijk geleverd

Meld zichtbare transportschade of een verkeerde levering zo snel mogelijk en voeg foto's toe. Gebruik of monteer een kennelijk verkeerd product niet zonder overleg.

Een consumentenrecht op een kosteloze oplossing bij non-conformiteit staat los van het herroepingsrecht. Bij een gegronde klacht gelden de wettelijke rechten en de algemene voorwaarden.

Modelformulier voor herroeping

Alleen invullen en terugsturen als u de overeenkomst wilt herroepen
Dit formulier is een hulpmiddel. Een andere duidelijke verklaring is ook geldig.

Veld	In te vullen
Aan	Maatwerk Vloeren, Kalmarweg 14-4, 9723 JG Groningen, info@maatwerk-vloeren.nl
Hierbij deel ik mee dat ik onze overeenkomst herroep voor	_____
Besteld / overeenkomst gesloten op	_____
Naam consument	_____
Adres consument	_____
Order- of offertenummer	_____
Datum	_____
Handtekening (alleen op papier)	_____

Aansprakelijkheid voor schade wordt beheerst door de algemene voorwaarden en het toepasselijke recht. Bij consumenten worden wettelijke rechten niet beperkt door een onredelijk bezwarende exoneratie. Bij zakelijke opdrachtgevers gelden de in de algemene voorwaarden opgenomen verzekeringslimiet, fallback-cap en uitsluiting van indirecte schade. Een beperking geldt alleen voor zover zij juridisch geldig is en de betreffende oorzaak daadwerkelijk tot de schade heeft bijgedragen.

Aansprakelijkheid bij levering en uitvoering

Een prijs voor egaliseren is gebaseerd op de bij offerte zichtbare of gemelde ondergrond en de verwachte systeemopbouw. De definitieve beoordeling kan pas na verwijdering van bestaande vloerlagen plaatsvinden. Extra herstel, laagdikte, materiaal, primer, vochtscherm of wachttijd die dan noodzakelijk blijkt, wordt vooraf gemeld en als meerwerk behandeld voor zover de wet dit toestaat.

Egaliseren, verborgen ondergrond en meerwerk



MAATWERK VLOEREN

Garantievoorwaarden en onderhoudsvorschriften

Voor vloeren, installaties, raamproducten en overige maatwerkproducten

Geldig vanaf 7 augustus 2026

Heldere afspraken over levering, maatwerk, montage, installatiewerk, garantie en service. Dwingende wettelijke rechten van consumenten gaan altijd voor.

DM SUPPORT, handelend onder de naam Maatwerk Vloeren

Kalmarweg 14-4, 9723 JG Groningen | KvK 76572609 | btw NL003095259B75

Uw wettelijke rechten blijven gelden

De aanvullende garanties in dit document zijn extra service. Zij beperken nooit de wettelijke rechten van consumenten op een deugdelijk product en goed uitgevoerd werk.

Deel A - Garantie en service

1. Wie is het aanspreekpunt?

Bij een totaalopdracht die door Maatwerk Vloeren is aangeboden en gefactureerd, meldt u een klacht bij Maatwerk Vloeren. Wij coördineren waar nodig onderzoek, onderdelen en herstel met de fabrikant of gespecialiseerde uitvoerder.

Alleen wanneer u voor een onderdeel aantoonbaar rechtstreeks met een derde heeft gecontracteerd en door die derde bent gefactureerd, behandelt die derde zijn eigen garantie rechtstreeks.

2. Aanvullende uitvoeringsgarantie

Naast wettelijke rechten geeft Maatwerk Vloeren 24 maanden aanvullende garantie aan consumenten en 12 maanden aan zakelijke opdrachtgevers op aantoonbare montage- of uitvoeringsfouten, gerekend vanaf oplevering, tenzij schriftelijk een gunstiger termijn is overeengekomen.

Fabrieksgaranties verschillen per product en onderdeel. Een lange garantie op bijvoorbeeld leiding of frame betekent niet automatisch dezelfde termijn op arbeid, motor, pomp, elektronica, doek, gaas, koord, batterij of bediening. De concrete productdocumentatie is bepalend voor de extra fabrieksgarantie.

3. Een probleem melden

- stop het gebruik direct bij lekkage, elektrische onveiligheid, oververhitting, losrakende buitenzonwering of ander gevaar;
- meld ordernummer, product, ruimte, datum, duidelijke omschrijving en foto's of video;
- verander of demonteer het product niet voordat onderzoek heeft plaatsgevonden, tenzij dit nodig is om directe schade te beperken;
- geef toegang en een redelijke termijn voor onderzoek en herstel;
- bewaar factuur, werkbon, onderhoudsinstructies en eventuele productregistratie.

4. Mogelijke oplossing

Afhankelijk van oorzaak en wettelijke rechten kan de oplossing bestaan uit afstellen, repareren, opnieuw uitvoeren, een onderdeel vervangen, een product vervangen, prijsvermindering of een andere passende oplossing. Bij een consument gebeurt herstel kosteloos wanneer sprake is van non-conformiteit of een toerekenbare uitvoeringsfout.

Voor consumenten gelden geen beperkingen die dwingende wettelijke rechten aantasten. Voor zakelijke opdrachtgevers gelden de aansprakelijkheidslimiet, gevolgschade-uitsluiting en overige beperkingen uit de algemene voorwaarden. Een garantieclaim en een schadeclaim zijn juridisch niet hetzelfde en worden afzonderlijk beoordeeld.

Schade wordt beoordeeld volgens de algemene voorwaarden en de wet. Alleen schade die voldoende causaal verband houdt met een toerekenbare tekortkoming van Maatwerk Vloeren komt voor vergoeding in aanmerking. De opdrachtgever beperkt verdere schade en geeft Maatwerk Vloeren, behalve bij spoed, gelegenheid tot onderzoek en herstel.

Aansprakelijkheid en schade

5. Wanneer geldt de aanvullende garantie niet?

De aanvullende garantie geldt niet voor normale slijtage of schade die aantoonbaar is veroorzaakt door verkeerd gebruik, onvoldoende onderhoud, externe invloed, onjuiste klimaat- of weersomstandigheden, nieuwe of verborgen vochtbelasting, constructieve beweging, onvoldoende sterkte of samenhang van een bestaande ondergrond buiten de afgesproken herstelscope, wijzigingen door onbevoegde derden of een andere ondeugdelijke bestaande constructie die buiten de opdracht viel.

Een uitsluiting geldt alleen voor zover de genoemde oorzaak daadwerkelijk verband houdt met het gebrek. Wettelijke consumentenrechten worden niet uitgesloten.

Deel B - Algemene onderhoudsregels

- Lees de product- en onderhoudsinstructies die bij de concrete bestelling horen; deze gaan voor op algemene tips.
- Verwijder zand en vuil regelmatig en gebruik geschikte schoonloopzones en beschermers.
- Test een nieuw reinigingsmiddel eerst op een onopvallende plaats en meng middelen niet.
- Voorkom langdurig vocht, condens, extreme droogte, plaatselijke hitte en blokkering van ventilatie.
- Forceer geen bedieningsketting, koord, geleider, motor, hor, pomp, kraan of regeling.
- Meld losraken, lekkage, ongebruikelijk geluid, drukverlies of elektrische storing vroegtijdig.

Deel C - Vloeren en traprenovatie

Dagelijks gebruik

- Gebruik vilt of geschikte beschermers onder meubels en vervang deze als zand of slijtage zichtbaar is.
- Gebruik bij bureaustoelen geschikte zachte wielen en zo nodig een productgeschikte mat.
- Til zware objecten en gebruik lastverdelende platen; schuif niet rechtstreeks over de vloer.
- Verwijder gemorste vloeistof snel en laat geen plassen staan.
- Volg wachttijden voor belopen, belasten, nat reinigen en vloerverwarming.

Reiniging per vloer

Productgroep	Belangrijkste onderhoud
Verlijmd PVC	stofzuigen met zachte borstel; licht vochtig reinigen; geen agressieve middelen; let op weekmakers en rubber
Klik-PVC / PVC-vrije klikvloer	weinig water bij voegen; expansieruimte vrijhouden; vloer niet opsluiten; geschikte matten en wielen
Laminaat	droog of zeer licht vochtig; water direct verwijderen; geen stoom; expansieruimte vrijhouden
Linoleum / marmoleum	fabrikantsysteem volgen; geen sterk alkalische of schurende middelen; goede vuilopvang

Productgroep	Belangrijkste onderhoud
Traprenovatie	zand en vocht beperken; geen gladmakende polish; losse neuzen of profielen direct melden

- Bij vloerverwarming moeten het systeem en de sleufvulling stabiel en lekvrij zijn en moeten de toepasselijke opstook- en afkoelinstructies worden gevolgd voordat en nadat de vloeropbouw wordt aangebracht.
- Primer, vochtschermb, reparatiemortel en egalisatie worden als systeem gekozen voor de concrete ondergrond. Een door derden aangebrachte of later gewijzigde laag kan de garantie beperken voor zover daardoor hechting, droging of duurzaamheid wordt beïnvloed.
- Een vochtmeting is een momentopname. Nieuwe lekkage, optrekkend vocht, bouwvocht of andere vochtbelasting na de meting kan schade veroorzaken en moet direct worden gemeld.
- Constructieve voegen en werkende scheuren kunnen zich opnieuw aftekenen. Scheurvorming of beweging uit een onderliggende constructie valt niet onder aanvullende egalisatiegarantie voor zover de oorzaak buiten de overeengekomen herstelscope ligt.
- Belast, schuur, verlijm of reinig pas nadat de voor de toegepaste systeemopbouw geldende wachttijd is verstreken. Laagdikte, ondergrond, klimaat en vocht beïnvloeden die tijd.
- Bescherm de geëgaliseerde vloer tijdens droging tegen vervuiling, water, vorst, sterke tocht, extreme verwarming, intensief verkeer en beschadiging door andere werkzaamheden.
- Egaliseren maakt een ondergrond geschikt en voldoende vlak voor de afgesproken vloerafwerking; het is geen garantie dat een bestaande constructie exact waterpas wordt of constructief wordt hersteld.

Deel D - Egaliseren en ondergrondvoorbereiding

Deel E - Vloerverwarming, cv, warmtepomp en elektra

- Volg het opstart-, opstook-, afkoel- en inregelprotocol; verhoog temperaturen geleidelijk.
- Houd u aan maximale water- en oppervlaktetemperaturen van systeem en vloerafwerking.
- Laat verdeler, afsluiters, pomp, thermostaat, warmtebron en elektrische installatie bereikbaar.
- Boor, frees of schroef niet in verwarmde zones zonder betrouwbare leidinginformatie.
- Meld drukverlies, lekkage, foutcodes, ongebruikelijke geluiden of uitval direct en schakel bij gevaar veilig uit.
- Voorkom bevriezing van watergevulde installaties en laat voorgeschreven onderhoud uitvoeren.
- Software, apps, routers en internetdiensten kunnen apart onderhoud of updates vereisen.

Geen garantie geldt voor een ontoereikende warmteafgifte wanneer geen meetbare capaciteits- of warmteverliesberekening is overeengekomen en het systeem technisch correct functioneert. Ook bestaande onderdelen buiten de afgesproken scope vallen niet onder de aanvullende garantie.

Deel F - Raambekleding en gordijnen

- Stof regelmatig af met een zachte plumeau, microvezeldoek of stofzuiger op lage stand met zachte borstel.
- Gebruik water of reinigingsmiddel alleen als het specifieke materiaal dit toestaat.

- Volg het was-, stoom- of chemisch-reinigingslabel; stoffen kunnen binnen normale toleranties krimpen, rekken of van plooivorm veranderen.
- Bedien gelijkmatig en forceer kettingen, koorden, lamellen, geleiders of motoren niet.
- Verwijder en verplaats kindveiligheidsvoorzieningen niet.
- Volledige verduistering, warmtewering of akoestische werking geldt alleen als dit product specifiek is gegarandeerd.

Deel G - Horren

- Houd rails, borstels en sluitingen schoon; verwijder vuil met een zachte borstel, stofzuiger of vochtige doek.
- Duw niet tegen het gaas en voorkom botsing met personen, dieren en voorwerpen.
- Forceer niet bij vorst, vervuiling of blokkade.
- Controleer periodiek bevestiging en spanning. Gaas, koorden en borstels zijn slijtdelen en kunnen een andere fabrieksgarantie hebben dan het systeem.
- Een hor vermindert insecten, maar maakt een ruimte niet absoluut insectvrij.

Deel H - Buitenzonwering

- Haal het systeem tijdig in bij harde wind, storm, sneeuw, ijs, vorst, obstakels of wanneer de productinstructie dit voorschrijft.
- Automatische wind- of zonnensensoren zijn hulpmiddelen; controleer zelf de omstandigheden en werking.
- Gebruik een vastgevroren of geblokkeerd systeem niet en forceer de motor niet.
- Reinig profielen, doek en geleiders volgens productvoorschrift; gebruik geen hogedrukreiniger of agressief middel tenzij toegestaan.
- Laat elektrische aansluiting, bevestiging en afstelling door een deskundige wijzigen.
- Inspecteer na zwaar weer op losse bevestiging, beschadigd doek, vervorming en afwijkend geluid.

Deel I - Wandpanelen en vloerkleden op maat

- Houd wandpanelen droog en voorkom stoten, puntbelasting en agressieve reiniging.
- Gebruik voor vloerkleden een geschikte onderlaag waar nodig, draai het kleed periodiek en stofzuig in passende stand.
- Behandel vlekken snel volgens de materiaalinstructie en test middelen onopvallend.
- Poolrichting en licht kunnen zichtbare shading geven; dit is vaak een materiaaleigenschap en geen gebrek.

Deel J - Reinigings- en onderhoudsproducten

- Lees etiket, veiligheidsinformatie, dosering en toepassing vóór gebruik.
- Test water en middel eerst op een onopvallende plaats op kleur- en materiaalbestendigheid.
- Meng geen middelen en gebruik geen hogere dosering in de verwachting dat dit beter reinigt.
- Gebruik een middel alleen voor het materiaal en de vervuiling waarvoor het is geadviseerd.
- Buiten bereik van kinderen bewaren en volgens etiket afvoeren.



Onderhouds- en opleverkaart

Gegeven	In te vullen
Project / klant	
Product / systeem	
Ruimte / locatie	
Datum oplevering	
Uitvoerende partij / monteur	
Batch / serienummer / productcode	
Eerste gebruik vanaf	
Nat reinigen vanaf	
Opstook / inregelen vanaf	
Max. temperatuur / weerslimiet	
Aanbevolen onderhoud	
Fabrieksgarantie / registratie	
Bijzonderheden	

Maatwerk Vloeren / monteur	Opdrachtgever / gemachtigde
Naam: _____ Datum: _____ Handtekening: _____	Naam: _____ Datum: _____ Handtekening: _____