

**1. Definities**

- 1.1. "DURAMA"** de besloten vennootschap "DURAMA", met zetel gevestigd te 8700 Tielt, Tenhovestraat 14, België, BTW BE-0418.494.523, RPR Gent, afdeling Brugge;
  - 1.2. "Professionele Klant"**: iedere professionele klant die, al dan niet optredend in eigen naam of middels een rechtspersoon, een offerte aanvraagt of een bestelling plaatst bij DURAMA;
  - 1.3. "Consument"**: iedere klant-natuurlijke persoon die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit een offerte aanvraagt of een bestelling plaatst bij DURAMA;
  - 1.4. "Klant"**: Iedere Professionele Klant en Consument;
  - 1.5. "Goederen"**: alle goederen aangeboden door DURAMA, zoals duurzame ramen en deuren in aluminium en PVC, vliegengeramen, poorten, rolluiken en screens;
  - 1.6. "Diensten"**: alle diensten aangeboden door DURAMA, zoals de levering en plaatsing van de Goederen;
  - 1.7. "Glasbok(ken)"**: de door DURAMA gehanteerde glasbokken voor het transport van de Goederen;
  - 1.8. "Order"**: de door de Klant schriftelijk ondertekende offerte met daarin de bestelling van de Goederen en/of Diensten;
- "AV": onderhavige algemene voorwaarden;
- 1.9. "Privacywetgeving"**: de EU Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG, de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, en andere (toekomstige) Belgische wetgeving omtrent de implementatie van de eerder vernoemde Verordening of enig ander wetgevingsbesluit dat deze wijzigt;
  - 1.10. "Website"**: <https://www.durama.be/>

**2. Toepassingsgebied AV**

- 2.1.** Onderhavige AV zijn van toepassing op alle commerciële transacties, zowel huidige als toekomstige, tussen DURAMA en de Klant.
- 2.2.** De commerciële relaties tussen DURAMA en de Klant, worden beheerst door (in hiërarchisch dalende volgorde, het volgende bij gebreke aan het vorige): (i) de schriftelijke en ondertekende Overeenkomst tussen DURAMA en de Klant, (ii) het schriftelijke en/of elektronisch aanvaarde Order, (iii) deze AV, en (iv) het Belgische recht.
- 2.3.** De Klant erkent kennis genomen te hebben van deze AV door middel van (i) de specifieke elektronische kennisgeving uitgaande van DURAMA van deze AV, of (ii) de offerte uitgaande van DURAMA die samen met de AV aan de Klant wordt bezorgd, en deze te aanvaarden door het aansluitend plaatsen van een bestelling bij DURAMA. Na deze kennisname en aanvaarding zijn de AV steeds van toepassing op alle toekomstige bestellingen door de Klant (ook wanneer de AV niet opnieuw ter kennisname worden bezorgd). De Klant kan steeds een kopie van de bezorgde AV opvragen bij DURAMA. De AV hebben steeds voorrang op deze van de Klant, zelfs indien deze bepalen dat zij als enige gelden.
- 2.4.** Iedere afwijking van deze AV moet het voorwerp uitmaken van een schriftelijke en ondertekende overeenkomst tussen partijen, die nooit als precedent kan worden beschouwd.
- 2.5.** Het (herhaaldelijk) niet-toepassen door DURAMA van enig recht, kan slechts worden beschouwd als het dulden van een bepaalde toestand en ontnemt DURAMA niet het recht dit later in te roepen.
- 2.6.** De eventuele nietigheid van één of meerdere bedingen uit deze AV of een gedeelte daarvan, doet geen afbreuk aan de geldigheid en toepasselijkheid van de andere clausules en/of de rest van de bepaling in kwestie. In dergelijk geval zullen DURAMA en de Klant onderhandelen om de nietige bepaling te vervangen door een equivalente bepaling die beantwoordt aan de geest van deze AV. Komen DURAMA en de Klant niet tot een akkoord, dan kan de bevoegde rechter de nietige bepaling matigen tot wat (wettelijk) is toegelaten.
- 2.7.** DURAMA behoudt zich het recht voor om deze AV op ieder moment aan te passen of te wijzigen na voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan de Klant. De gewijzigde AV zijn van toepassing op de eerstvolgende bestelling van de Klant.
- 2.8.** Deze AV doen ten aanzien van de Consument geen afbreuk aan de wettelijke rechten die op dwingende wijze aan consumenten worden verleend krachtens de Belgische wetgeving m.b.t. consumentenbescherming.

**3. Offertes**

- 3.1.** De geldigheidsduur van een offerte is steeds beperkt tot twee (2) maanden en is enkel geldig indien DURAMA binnen de zes (6) maanden kan uitvoeren, tenzij anders bepaald.
- 3.2.** Een offerte en de erin vermelde prijzen zijn slechts geldig voor één welbepaalde bestelling en gelden slechts voor de Goederen en Diensten die er uitdrukkelijk in worden vermeld, met uitsluiting van bijkomende bestellingen en/of meerwerken en/of minwerken als gevolg van een wijziging door de Klant, van onvoorzienbare omstandigheden of van eender welke andere objectieve oorzaak. Bij wijzigingen zal door DURAMA een nieuwe offerte aan de Klant worden bezorgd die de vorige gewijzigde offerte vervangt.
- 3.3.** De prijsinschatting in de offerte geldt slechts op voorwaarde dat de Klant alle gegevens, noodzakelijk of nuttig voor de uitvoering van de bestelling heeft meegedeeld aan DURAMA.

**4. Totstandkoming overeenkomst**

- 4.1.** Een overeenkomst m.b.t. een specifieke bestelling komt tot stand (het volgende bij gebreke van het vorige): (i) het Order; (ii) door begin van uitvoering van de bestelling van de Klant door DURAMA; dan wel (iii) door betaling van een voorschot door de Klant.
- 4.2.** De Klant dient bij de bestelling alle noodzakelijke gegevens, specificaties en instructies te verstrekken die DURAMA nodig heeft voor de uitvoering van de bestelling.
- 4.3.** DURAMA draagt geen aansprakelijkheid m.b.t. (i) de door de Klant doorgegeven afmetingen, en (ii) de door DURAMA bepaalde afmetingen en/of materiaaldikte indien deze werden bepaald op basis van foutief verstrekte gegevens, specificaties en/of instructies door de Klant.

- 4.4.** DURAMA behoudt zich steeds het recht voor om bijkomende informatie op te vragen bij de Klant en – bij gebreke aan mededeling hiervan – de uitvoering van de bestelling te weigeren of op te schorten, dan wel integrale voorafbetaling of een voorschot te eisen.
- 4.5.** Eventuele wijzigingen of aanvullingen aan de bestelling na totstandkoming van de overeenkomst, zijn slechts geldig na schriftelijk akkoord van beide partijen (o.a. m.b.t. de kenmerken van de Goederen of Diensten, de prijs of de betalingsvoorwaarden en de modaliteiten van de Goederen of Diensten). Bij ontstentenis van dergelijk akkoord, wordt ervan uitgegaan dat wijzigingen of aanvullingen zijn uitgevoerd conform de (mondelinge) instructies van de Klant behoudens tegenbewijs.

**5. Uitvoering overeenkomst**

- 5.1.** DURAMA is er niet toe gehouden om de juistheid van de door de Klant verstrekte gegevens te controleren en is aldus gerechtigd om zich hier zonder meer op te baseren. De Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid hiervan en vrijwaart DURAMA van alle aanspraken van derden hieromtrent.
- 5.2.** Al hetgeen niet expliciet werd voorzien in het Order, wordt geacht een bijkomende bestelling en/of meerwerk te zijn op vraag van de Klant, dat geen deel uitmaakt van de oorspronkelijke overeenkomst en als dusdanig bijkomend wordt aangerekend aan de Klant, ongeacht of zij het gevolg zijn van een expliciete wijziging van de bestelling door de Klant, van onvoorzienbare omstandigheden of van eender welke andere reden.
- 5.3.** De bestelde Goederen worden steeds geleverd op maat.
- 5.4.** DURAMA behoudt zich het recht voor de uitvoering van de bestelling (gedeeltelijk) uit te besteden aan onderaannemers.

**6. Wijziging en/of annulering van de overeenkomst****6.1. Wijzigingen en/of annulering door de Klant**

- 6.1.1.** In geval de afmetingen of andere specificaties van de Goederen of Diensten nog wijzigen na de totstandkoming van de overeenkomst maar voor de start van de productie of uitvoering, is DURAMA gerechtigd alle meerkosten door te rekenen aan de Klant.
- 6.1.2.** In geval de Klant na de totstandkoming van de overeenkomst maar voor de start van de productie of uitvoering, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert, is zij gehouden DURAMA te vergoeden voor de reeds geleverde prestaties en gemaakte kosten te verhogen met een forfaitaire vergoeding gelijk aan twintig procent (20%) van de minwerken.
- 6.1.3.** Indien de productie of uitvoering reeds is gestart, is geen enkele wijziging, noch (gehele of gedeeltelijke) annulatie door de Klant mogelijk. Elke wijziging wordt hierbij gezien als een nieuwe bestelling en DURAMA is bij elke wijziging en annulatie gerechtigd om de volledige prijs van de oorspronkelijke bestelling aan te rekenen als vergoeding voor de reeds geleverde prestaties, kosten en verdere schade.
- 6.1.4.** DURAMA heeft het recht om de overeenkomst ten laste van de Klant te annuleren wanneer deze gebaseerd is op foutieve informatie van de Klant of wanneer DURAMA vermoedt dat de Klant beroep doet op DURAMA om redenen die niet als objectief redelijk en aanvaardbaar kunnen worden beschouwd. In dergelijk geval is DURAMA gerechtigd om de volledige prijs van de bestelling in te houden/aan te rekenen.

**6.2. Wijzigingen en/of annulering door DURAMA**

- 6.2.1.** De Klant heeft geen verhaal tegen DURAMA wanneer kleine wijzigingen zijn aangebracht aan de Goederen, indien deze technisch noodzakelijk zijn of voortvloeien uit een evolutie in de techniek, technologie, productie en esthetiek. Dit op voorwaarde dat deze wijzigingen slechts details betreffen en geen afbreuk doen aan de specifieke functionele en uiterlijke kenmerken, of aan kenmerken die uitdrukkelijk als essentieel werden aangemerkt door de Klant in het Order en/of de offerte uitgaande van of bevestigd door DURAMA.
- 6.2.2.** Na het sluiten van de overeenkomst kan DURAMA de overeenkomst niet (geheel of gedeeltelijk) kosteloos annuleren, tenzij wanneer DURAMA zich voorafgaandelijk aan of tijdens de uitvoering van een bestelling omwille van objectieve redenen niet (langer) in staat ziet om uitvoering te geven aan de bestelling (o.a. omwille van de onmogelijkheid om bepaalde Goederen, grondstoffen of onderdelen (tijdig) te laten leveren door een leverancier, wanneer bepaalde kleuringen niet langer beschikbaar zijn of wanneer DURAMA na onderzoek vaststelt dat een bepaald resultaat niet kan worden behaald of dat een bepaald Goed met de specifieke vereisten gesteld door de Klant niet of niet door DURAMA kan worden ontwikkeld). In dit geval zal DURAMA de Klant hier zo snel mogelijk van op de hoogte brengen. Enkel wanneer geen alternatieve oplossing voorhanden is, kan DURAMA de overeenkomst annuleren en de reeds betaalde sommen binnen veertien (14) kalenderdagen terugbetalen aan de Klant. In geen geval kan dergelijke situatie het recht inhouden voor de Klant om een schadevergoeding te eisen van DURAMA.

**7. Voorschot**

- 7.1.** DURAMA behoudt zich steeds het recht voor aan de Klant (i) een voorschot, (ii) betaling in schijven of (iii) integrale betaling te vragen alvorens over te gaan tot uitvoering van de bestelling en/of plaatsing.
- 7.2.** De niet-tijdige betaling hiervan, leidt in ieder geval tot de opschorting van de eventueel overeengekomen leveringstermijnen of -data. Ingeval de Klant ook na aanmaning weigert over te gaan tot betaling, behoudt DURAMA zich het recht voor om de bestelling te annuleren, in welk geval de Klant de volledige prijs van de bestelling verschuldigd is.

**8. Prijs****8.1. Algemeen**

- 8.1.1.** Prijzen van een offerte zijn slechts geldig voor de gehele bestelling, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Voor deelbestellingen dient een nieuwe offerte bekomen te worden.
- 8.1.2.** DURAMA behoudt zich het recht voor haar prijzen te herzien indien hiertoe objectieve redenen bestaan, zoals op basis van een stijging van haar loonkosten waarbij de te betalen bedragen worden

berekend op grond van volgende formule, en waarbij de nieuwe prijs nooit lager kan zijn dan de oorspronkelijke prijs:  $P = [20\% * p] + [80\% * p * (S/s)]$ , waarbij P = de nieuwe prijs; p de oorspronkelijke prijs; S = de nieuwe Agoria-loonindex (de maand die voorafgaat aan de indexering); en s = de oorspronkelijke loonindex (de maand die voorafgaat aan de datum van de overeenkomst).

**8.1.3** Voor zover de prijzen zijn gebaseerd op de alsdan geldende hoogte van loonkosten, kosten van onderdelen, sociale premies en overheidslasten, vervoerskosten en verzekeringspremies, kosten van materialen en grondstoffen, (milieu)heffingen wisselkoersen, is DURAMA, bij gebrek aan prijsherziening op de wijze bepaald in **Artikel 8.1.2** van deze AV, in geval van verhoging van één of meer van deze objectieve prijsfactoren met meer dan vijf procent (5%) na de datum van de offerte en/of het Order, gerechtigd haar prijzen overeenkomstig te verhogen en dit in overeenstemming met de wettelijk toegelaten normen.

**8.1.4** Alle taken en heffingen in verband met de verkoop zijn ten laste van de Klant zoals van toepassing op het ogenblik van levering. Indien van overheidswege de toepasselijke BTW normen zouden worden gewijzigd, is de Klant gehouden deze eventuele meerkosten te dragen.

**8.1.5** BTW-tarief wijzigingen worden gedragen door de Klant en kunnen geenszins een valabele reden vormen tot annulering. Indien de Klant wenst beroep te doen op een verlaagd BTW-tarief, dan is deze verplicht het bewijs hiertoe over te maken aan DURAMA, die niet gehouden is dit document te verifiëren en nooit enige aansprakelijkheid hieromtrent dient op te nemen.

#### **8.2. Ten aanzien van Professionele Klanten**

**8.2.1** Alle weergegeven prijzen zijn, behoudens indien anders vermeld, ten aanzien van Professionele Klanten steeds exclusief BTW, andere taken of heffingen, parkeerkosten en verticaal transport.

#### **8.3. Ten aanzien van Consumenten**

**8.3.1** Alle prijzen zoals vermeld op de offerte worden ten aanzien van de Consument vermeld inclusief BTW en andere taken of heffingen, tenzij anders vermeld.

### **9. Betaling**

**9.1.** DURAMA behoudt zich steeds het recht voor om de prijs te factureren in schijven naargelang de uitvoering van de bestelling.

**9.2.** Tenzij wanneer uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de facturen van DURAMA door de Klant betaalbaar binnen de vijftien (15) dagen na factuurdatum in de munt waarin de factuur is opgesteld.

**9.3.** Facturen kunnen enkel geldig uitdrukkelijk en schriftelijk worden geprotesteerd binnen de acht (8) kalenderdagen na factuurdatum met vermelding van factuurdatum en -nummer en een gedetailleerde motivering. Bij gebrek aan protest binnen voormelde termijn, wordt de Klant geacht de factuur te aanvaarden zonder voorbehoud en met inbegrip van de weergegeven factuurvoorwaarden.

**9.4.** Deelbetalingen worden steeds aanvaard onder alle voorbehoud en zonder enige nadelige erkenning, en eerst toegerekend op de inningskosten, vervolgens op het schadebeding, de vervallen interest en ten slotte op de openstaande hoofdsom, waarbij de deelbetaling bij voorrang wordt toegerekend op de oudste openstaande hoofdsom.

### **10. Laattijdige betaling**

**10.1.** In geval van niet- of onvolledige betaling van de factuur door de Professionele Klant op de vervaldag, wordt het verschuldigde bedrag van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling (zelfs bij toekenning van termijnen van respijt), verhoogd met:

(i) een forfaitaire schadevergoeding van tien procent (10%) van het desbetreffende bedrag met een minimum van €150,00 (excl. BTW) ten titel van forfaitaire schadevergoeding, onverminderd het recht van DURAMA om een hogere schadevergoeding te eisen voor bewezen hogere schade;

(ii) een nalatigheidsinterest gelijk aan één procent (1%) per maand, waarbij elke begonnen maand als een volledige wordt beschouwd;

(iii) alle gerechtelijke en buitengerechtelijke inningskosten.

**10.2.** In geval van niet- of onvolledige betaling van de factuur op de vervaldag door de Consument, wordt het verschuldigde bedrag, na de verzending van een kosteloze ingebrekestelling die geldt als een eerste herinnering, en na het verstrijken van een termijn van veertien (14) kalenderdagen die ingaat op de derde werkdag na verzending van de ingebrekestelling, verhoogd met:

(i) een forfaitaire schadevergoeding overeenkomstig artikel XIX.4, 2° van het Wetboek economisch recht;

(ii) de wettelijke nalatigheidsinterest zoals bepaald in artikel 5 van de wet van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties;

(iii) alle gerechtelijke inningskosten.

Vanaf de tweede herinnering zal tevens een kost van 7,50 EUR vermeerderd met de op het ogenblik van de verzending geldende portokosten worden aangerekend aan de Consument.

**10.3.** Wanneer de Klant nalaat zijn verbintenissen uit te voeren (onder meer wanneer hij één of meerdere uitstaande betalingsverplichtingen op hun vervaldag niet of niet volledig nakomt) of in geval van faillissement, gerechtelijke of minnelijke ontbinding, staking van betaling, daden van gerechtelijke uitvoering tegen de Klant, alsook elk ander feit dat wijst op (dreigende) insolventie:

(i) behoudt DURAMA de eigendom over de Goederen (cf. **Artikel 19.1** van deze AV);

(ii) is DURAMA niet langer gehouden tot (verdere) levering of plaatsing van de betreffende en alle andere Goederen en kan DURAMA alle Diensten onmiddellijk opschorten;

(iii) behoudt DURAMA zich het recht voor om de overeenkomst en alle andere overeenkomsten met de Klant te beëindigen, veertien (14) kalenderdagen na vergeefse aangetekende ingebrekestelling, in welk geval een vergoeding overeenkomstig **Artikel 6.1.2** van deze AV verschuldigd zal zijn door de Klant;

(iv) Wordt het verschuldigd saldo van alle, zelfs niet vervallen facturen van rechtswege onmiddellijk opeisbaar;

(v) vervallen alle toegestane betalingsvoorwaarden.

### **11. Levering**

#### **11.1. Transport & stockage**

**11.1.1** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, worden de Goederen steeds Ex Works (zetel DURAMA) (Incoterms® 2020) geleverd. De manier waarop het transport plaatsvindt en via welke transportmiddelen worden door DURAMA naar eigen inzicht bepaald, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

**11.1.2** DURAMA behoudt zich het recht voor om gedeeltelijke leveringen te doen voor wat betreft om het even welke bestelling en daarvoor een factuur op te maken.

**11.1.3** Indien, om gelijk welke reden ook, de levering door DURAMA niet mogelijk is op de vooraf gecommuniceerde leveringsdatum en -locatie door toedoen van de Klant, zal de Klant in gebreke worden gesteld en is hij gehouden om binnen een termijn van dertig (30) kalenderdagen (lopende vanaf de datum van ingebrekestelling) (i) een adres te communiceren aan DURAMA waarop de Goederen alsnog kunnen worden geleverd, en (ii) de volledige verkoop- en leveringsprijs aan DURAMA (voor zover dit nog niet zou zijn gebeurd) te betalen. Indien de Klant binnen de dertig (30) dagen te rekenen vanaf de eerste aanmaning nog steeds geen leveringsadres zou hebben gecommuniceerd, dan heeft DURAMA het recht de overeenkomst te ontbinden en de Goederen te vernietigen, en is de Klant een schadevergoeding verschuldigd overeenkomstig **Artikel 6.1.3** van deze AV, onverminderd het recht voor DURAMA op vergoeding van hogere bewezen schade (waaronder bijvoorbeeld stockagekosten, transportkosten, en kosten voor vernietiging).

**11.1.4** De nutteloze en stilstand kosten (wachtijd) worden door DURAMA in regie worden aangerekend.

#### **11.2. Leveringsplaats**

**11.2.1** De Klant is ervoor verantwoordelijk dat de plaats waar geleverd moet worden duidelijk is aangeduid en vlot bereikbaar en toegankelijk is (o.a. op vlak van breedte, manoeuvreerruimte, netheid, verharding, etc.) en, indien nodig, te voorzien in extra signalisatie of omleiding van het verkeer.

**11.2.2** Indien de aanvang of de voortgang van de levering wordt vertraagd door factoren waarvoor de Klant of diens aangestelde verantwoordelijk is (bijvoorbeeld in geval de plaats niet toegankelijk is), heeft DURAMA het recht een forfaitaire schadevergoeding te vorderen van twintig procent (20%) van de netto factuurwaarde van de bestelling, tenzij hogere geleden schade kan aangetoond worden.

#### **11.3. Glasbokken**

**11.3.1** De Glasbokken gebruikt voor de levering van de Goederen mogen uitsluitend gebruikt worden voor het transport van de Goederen van DURAMA naar het leveringsadres van de Klant op de begane grond. Elk ander gebruik, zoals maar niet beperkt tot verder transport van de Goederen (bv. via hijskraan), opslag of het gebruik van de Glasbokken voor het transport van andere goederen, is enkel toegestaan mits voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van DURAMA.

**11.3.2** De Glasbokken maken geen deel uit van de verkoop aan de Klant. De terbeschikkingstelling van de Glasbokken door DURAMA aan de Klant brengt in geen enkel geval de eigendomsoverdracht van de Glasbokken met zich mee. De Klant heeft een termijn van maximaal zestig (60) kalenderdagen (met inbegrip van de werkelijke leveringsdatum) om de Glasbokken te legen, terug te brengen naar de zetel van DURAMA en DURAMA hiervan op de hoogte te brengen per mail aan: [info@durama.be](mailto:info@durama.be).

**11.3.3** Indien de Glasbokken niet tijdig worden teruggebracht naar de zetel van DURAMA, heeft DURAMA de keuze om (i) deze zelf af te halen op om het even welke plaats waar de Glasbokken zich op dat moment bevinden, dan wel (ii) de Glasbokken integraal aan hun nieuwwaarde aan te rekenen aan de Klant, en zal de Klant instaan voor alle kosten en schade hieraan verbonden.

**11.3.4** De Klant is, als directe afnemer, steeds aansprakelijk voor elke beschadiging en/of verlies van de Glasbokken totdat deze terug in het bezit zijn van DURAMA. Bij beschadiging zullen de werkelijke herstelkosten in rekening worden gebracht en bij onherstelbare beschadiging, en/of verlies wordt de Glasbok aangerekend.

#### **11.4. Leveringstermijn**

**11.4.1** In geval van levering aan een Professionele Klant, zijn de overeengekomen leveringstermijnen steeds louter indicatief en bij benadering. Niettegenstaande dat DURAMA bij overschrijding van de overeengekomen leveringstermijn alle redelijke maatregelen zal treffen om de Goederen en/of Diensten alsnog binnen een redelijke termijn te leveren, kan de overschrijding van de voorziene termijn of datum geen aanleiding geven tot verbreking, annulering of ontbinding van de overeenkomst ten laste van DURAMA, noch tot enige boete of schadevergoeding van welke aard ook. In geen geval is DURAMA aansprakelijk voor vertragingen in de levering, opgelopen als gevolg van het in gebreke blijven van leveranciers van DURAMA, de Professionele Klant of enige andere derde of in geval van overmacht/hardship (m.i.v. weerverlet) overeenkomstig **Artikel 17** van deze AV. Overschrijding van de termijn ontheft de Professionele Klant niet van diens (betalings-)verplichtingen.

**11.4.2** In geval van levering aan een Consument, zal DURAMA bij overschrijding van de overeengekomen leveringstermijn alle redelijke maatregelen treffen om de Goederen en/of Diensten alsnog binnen een redelijke termijn te leveren. De overschrijding van de voorziene termijn of datum kan geen aanleiding geven tot verbreking, annulering of ontbinding van de overeenkomst ten laste van DURAMA. DURAMA kan hoogstens gehouden zijn tot een vergoeding van bewezen schade, beperkt tot vijf procent (5%) van het netto factuurbedrag, met een maximumbedrag van 250 EUR. In geen geval is DURAMA aansprakelijk voor vertragingen in de levering, opgelopen als gevolg van het in gebreke blijven van leveranciers van DURAMA, de Consument of enige andere derde of in geval van overmacht/hardship (m.i.v. weerverlet) overeenkomstig **Artikel 17** van deze AV. Overschrijding van de termijn ontheft de Consument niet van diens (betalings-)verplichtingen.

**11.4.3** Indien de geplande leverings- en/of plaatsingsdatum niet langer haalbaar is voor de Klant, dient de Klant DURAMA hiervan uiterlijk drie (3) weken voorafgaand aan de leveringsdatum op de hoogte te brengen, bij gebreke waarvan **Artikel 11.2.2** van deze AV van toepassing is. Er zal in dat geval een nieuwe leverings- en/of plaatsingsdatum worden ingepland in functie van de planning van DURAMA.

### **12. Plaatsing van de Goederen**

**12.1.** De plaatsing wordt uitgevoerd op de plaats en het tijdstip zoals vermeld in de overeenkomst of anderszins overeengekomen tussen de Klant en DURAMA.

**12.2.** De Klant is gehouden ervoor te zorgen:

(i) dat de deuropeningen of raamopeningen voorbereid zijn voor de plaatsing van de Goederen (onder meer dat het plamuursel voldoende uitgedroogd is en dat er geen stellingen voor / in de weg staan);

(ii) dat de vloerwerken uitgevoerd zijn;

(iii) dat DURAMA en haar werknemers of aangestelden onbeperkte toegang krijgen tot de locatie en dat de werknemers of aangestelden van DURAMA hun werkzaamheden kunnen aanvangen en blijven verrichten, zodra die op de plaats van uitvoering zijn aangekomen;

(iv) dat de locatie geschikt en veilig is voor de plaatsing (onder meer dat de locatie goed verlicht is en dat de eventueel vereiste parkeervergunning(en) is/zijn aangevraagd); en

(v) dat er water en elektriciteit zijn voorzien door de Klant. Ingeval geen elektriciteit kan aangeleverd worden door de Klant, en DURAMA genoodzaakt is een stroomgroep of andere voorziening te gebruiken, worden de kosten doorgerekend aan de Klant.

**12.3.** DURAMA behoudt zich het recht voor zelf te beoordelen of de locatie toegankelijk is, de deur- of raamopening gereed is en dat de locatie geschikt en veilig is voor de plaatsing van de Goederen. Indien de aanvang of de voortgang van de plaatsing wordt vertraagd door factoren waarvoor de Klant, diens aangestelden of derden verantwoordelijk zijn (bijvoorbeeld in geval de plaats niet toegankelijk is of in geval het plamuursel nog niet voldoende is uitgedroogd), zullen alle hieruit voortvloeiende kosten (zoals onder meer, zonder beperkt te zijn tot, nutteloze verplaatsingskosten en wachttijden) door DURAMA aan de Klant worden doorgerekend.

**12.4.** Indien de Klant een afspraak minder dan 72 uur voor het overeengekomen tijdstip annuleert, zelfs in geval dit het gevolg is van omstandigheden buiten diens wil of controle (bijvoorbeeld in geval de pleister- of de vloerwerken uitgevoerd door een derde nog niet klaar zijn), zullen de bepalingen van **Artikel 11.2.2** van deze AV toepassing krijgen.

### 13. Klachten en wettelijke garantie

#### 13.1. Zichtbare gebreken

**13.1.1.** De Klant dient onmiddellijk bij levering en/of plaatsing van de Goederen en/of uitvoering van de Diensten een verificatie uit te voeren van de conformiteit van de geleverde Goederen en/of Diensten, onder meer, doch niet uitsluitend, met betrekking tot hoeveelheid, type, kleur, afmetingen, juiste locatie, etc.

**13.1.2.** Eventuele klachten betreffende de geleverde en/of geplaatste Goederen en/of Diensten dienen door de Klant uiterlijk binnen de achtenveertig (48) uren na de datum van uitvoering, levering en/of plaatsing via aangetekend schrijven te worden gemeld aan DURAMA, doch in elk geval vóór de Klant overgaat tot gebruik, aanwending of bewerking (ook binnen deze termijn van achtenveertig (48) uur). Bij gebreke hiervan, worden de Goederen en/of Diensten geacht integraal te zijn aanvaard.

#### 13.2. Verborgene gebreken

**13.2.1.** Klachten aangaande eventuele verborgene gebreken dienen door de Professionele Klant binnen de vijftien (15) kalenderdagen, en door de Consument binnen de twee (2) maanden na de vaststelling van het gebrek en uiterlijk twee (2) jaar na de levering of plaatsing via aangetekend schrijven te worden meegedeeld aan DURAMA, dit met opgave van een detail en stavingsstukken. Bij gebrek aan klacht binnen voormelde termijn worden de geleverde Goederen en/of Diensten geacht aanvaard te zijn en kan de Klant zich ten aanzien van DURAMA niet meer beroepen op enige waarborg voor verborgene gebreken, onverminderd **Artikel 14** van deze AV.

**13.3.** Eventuele klachten dienen steeds te worden beoordeeld conform de geldende voorschriften in de sector.

**13.4.** Zonder afbreuk te doen aan de wettelijke regeling inzake productaansprakelijkheid en zonder afbreuk te doen aan het eventuele recht op schadevergoeding van Consumenten, zal DURAMA in geval van een tijdige en terecht klacht een herstelling, dan wel een vervanging uitvoeren. Enkel wanneer herstelling of vervanging niet mogelijk is, en wanneer voldaan is aan de voorwaarden zoals bepaald in artikel 1649quinquies van het oud BW, zal de Consument recht hebben op een evenredige prijsvermindering dan wel ontbinding van de Overeenkomst.

**13.5.** DURAMA behoudt zich het recht voor om het nakomen van de wettelijke garantie op te schorten tot integrale betaling werd bekomen van de prijs en/of nakoming van de contractuele verplichtingen van de Klant. Op wisselstukken en materialen is enkel de garantie van toepassing die door de leverancier van deze wisselstukken en materialen aan DURAMA wordt gegeven en dit volgens dezelfde voorwaarden.

**13.6.** Worden niet beschouwd als een zichtbaar of verborgen gebrek: lichte kleurverschillen of lichte verschillen in afmetingen van een Goed voor zover deze vanuit technisch oogpunt onvermijdelijk zijn of algemeen aanvaard zijn, dan wel eigen zijn aan de gebruikte materialen.

### 14. Commerciële garantie

**14.1.** Onverminderd **Artikel 13** van deze AV, waarborgt DURAMA de Goederen en/of Diensten gedurende één (1) jaar te rekenen vanaf de levering tegen constructie- en materiaalfouten, op voorwaarde dat de vastgestelde gebreken niet te wijten zijn aan normale slijtage, een gebrekkig onderhoud, kwaad opzet, nalatigheid, overbelasting, gevallen van overmacht, en/of een handeling van de Klant, zijn aangestelde of een derde.

**14.2.** Klachten aangaande constructie- en materiaalfouten dienen binnen de vijftien (15) kalenderdagen na de vaststelling van het gebrek via aangetekend schrijven te worden meegedeeld aan DURAMA, dit met opgave van een detail en stavingsstukken. Bij gebrek aan klacht binnen voormelde termijn worden de geleverde Goederen en/of Diensten geacht aanvaard te zijn en kan de Klant zich ten aanzien van DURAMA niet meer beroepen op enige commerciële garantie.

**14.3.** DURAMA behoudt zich het recht voor om het nakomen van de commerciële garantie op te schorten tot integrale betaling werd bekomen van de prijs en/of nakoming van de contractuele verplichtingen van de Klant. Op wisselstukken en materialen is enkel de garantie van toepassing die door de leverancier van deze wisselstukken en materialen aan DURAMA wordt gegeven en dit volgens dezelfde voorwaarden.

**14.4.** De commerciële garantie van DURAMA beperkt zich ten aanzien van de Klant in elk geval tot het herstel van het defecte Goed en/of Dienst, of indien herstel niet mogelijk is, de vervanging van het defecte materiaal of het als defect erkende stuk/onderdeel, met uitsluiting van o.a. de indirecte

schade, de immateriële schade, de kosten van terugzending naar DURAMA en andere verplaatsingskosten, en zonder dat de Klant aanspraak maakt op enige schadevergoeding. De commerciële garantie van DURAMA beperkt zich bovendien tot het bedrag waarvoor DURAMA verzekerd is ingevolge haar afgesloten BA-verzekering. Elke verplaatsing en elke prestatie van DURAMA die niet voorzien is in de garantie, zal aan registratorieven worden gefactureerd.

**14.5.** Huidig **Artikel 14** van deze AV doet geen afbreuk aan de wettelijke garantierechten van Consumenten zoals bepaald in de Artikelen 1649bis e.v. oud BW.

### 15. Geen herroepingsrecht

**15.1.** Indien de overeenkomst op afstand wordt gesloten zal de Consument zich, overeenkomstig artikel VI.53, 3° WER, niet kunnen beroepen op enig herroepingsrecht gezien het steeds bestellingen op maat betreffen. De Consument kan de bestelling aldus niet kosteloos annuleren.

### 16. Aansprakelijkheid

**16.1.** DURAMA kan niet aansprakelijk gesteld worden voor beschadiging aan of diefstal van de (geleverde) Goederen na de levering en/of plaatsing ervan, tenzij er sprake zou zijn van een zware fout, bedrog, fraude, of opzet in hoofde van DURAMA, haar aangestelden of lasthebbers.

**16.2.** DURAMA is enkel aansprakelijk voor de gevolgen van een schadegeval indien deze uitsluitend aan haar toerekenbaar zijn. Voor schadegevallen die mede te wijten zijn aan de Klant, zijn aangestelden of een derde zal DURAMA ten aanzien van de Klant hoogstens aansprakelijk zijn voor en hoogstens gehouden zijn tot vergoeding van het aandeel dat door haar bewezen fout is veroorzaakt, met uitsluiting van elke gehoudenheid *in solidum* met de andere schuldenaars en onverminderd **Artikelen 16.3 en 16.4** van deze AV.

**16.3.** De aansprakelijkheid van DURAMA is, behoudens haar opzet, bedrog, fraude of zware fout, hoe dan ook beperkt tot het laagste van de volgende bedragen: (i) maximaal de netto factuurwaarde, of (ii) het bedrag van de uitkering van de verzekeringspolissen die DURAMA heeft afgesloten, onverminderd hetgeen dwingend door de wet is opgelegd. DURAMA kan in geen geval aansprakelijk zijn voor, en kan niet gehouden zijn tot, vergoeding ten aanzien van de Klant van enige vorm van immateriële, indirecte of gevolgschade met inbegrip van, maar niet beperkt tot, winstderving, omzetverlies, inkomstderving, productieverlies of productiestand, administratie- of personeelskosten, een verhoging van de algemene kosten, gemiste kansen, imago-schade, schade aan derden, schade aan andere goederen die in aanraking komen met de gebrekkige Goederen of enige vervolgschade door deze Goederen of gebrekkige Diensten veroorzaakt, verlies van cliënteel of enige vorderingen van derden.

**16.4.** In geen geval kan de Klant een gebeurlijke aansprakelijkheid op grond van artikelen 3.50 en 3.101 BW op DURAMA overdragen dan wel verhaal uitoefenen tegen DURAMA in het geval waarin hij wordt aangesproken wegens burenhinder.

**16.4.1.** Ongeacht het voorgaande, is DURAMA in geen geval aansprakelijk voor:

(i) schade uit hoofde van vertraging van de levering en/of plaatsing, onverminderd **Artikel 11.4.2** van deze AV;

(ii) schade veroorzaakt door foutieve, onvolledige of laattijdige gegevens en instructies afkomstig van de Klant, haar aangestelden of een derde in het bijzonder de afmetingen doorgegeven door de Klant. DURAMA neemt deze gegevens over zonder de juistheid en de volledigheid hiervan te moeten nagaan en zonder hieromtrent enige verantwoordelijkheid te aanvaarden;

(iii) schade rechtstreeks of onrechtstreeks veroorzaakt door een daad van de Klant of van een derde, ongeacht of deze wordt veroorzaakt door een fout of nalatigheid (zoals maar niet beperkt tot krassen, indruksporen, schilfering, stoten of schroeiplekken die na de levering zijn ontstaan);

(ii) schade ingevolge normale slijtage;

(iii) Schade als gevolg van het vallen van het glas door de Klant, een aangestelde van de Klant of een derde;

(iv) schade als gevolg van gebrekkige opslag van het Goed door de Klant;

(v) schade ten gevolge van verkeerd gebruik of onderhoud;

(vi) schade die te wijten is aan vervuiling of verkalking van de Goederen/materialen;

(vii) schade ten gevolge van het gebruik van verkeerde reinigingsmethoden of -middelen door de Klant;

(viii) materiaalvervorming veroorzaakt door lekken in toevoer- en afvoerleidingen en/of waterschade;

(ix) kleurafwijking van na- of serviceleveringen t.o.v. de originele levering en/of plaatsing;

(x) glasbreuk door zettingen van het gebouw of mechanische oorzaken, vervorming of verandering van de omliggende constructies;

(xi) andere vormen van glasbreuk bv. door lopen op dakbeglazing, geweld van buitenaf, enz.

(xii) schade ontstaan door het gebruik van niet-compatibele voegmaterialen;

(xiii) breuk door thermische schok: wanneer door gedeeltelijke opwarming een temperatuurverschil optreedt van meer dan 25°C kan dit breuk van het glaspaneel veroorzaken;

(xiv) schade als gevolg van het kleven van affiches, posters, enz. of het plaatsen van voorwerpen tot tegen het glas;

(xv) interferentie (regenboogeffecten die het gevolg zijn van veelvuldige weeraanslag van het licht in dubbele beglazing);

(xvi) schade ontstaan door overmacht/hardship overeenkomstig **Artikel 17** van deze AV.

**16.5.** DURAMA zal niet gehouden zijn tot enige waarborg of vrijwaring indien:

(i) de Klant, haar aangestelden of een derde zonder de voorafgaande toestemming van DURAMA reeds herstellingswerken heeft uitgevoerd, of pogingen tot herstel heeft gedaan;

(ii) de gebreken het gevolg zijn van opzettelijke beschadiging en de Klant kennis had van de gebreken dan wel de gebreken redelijkerwijze kon vaststellen bij levering en/of plaatsing

(iii) de Klant, haar aangestelden of een derde de Goederen foutief heeft/hebben geïnstalleerd.

**16.5.2.** Bovendien vrijwaart de Klant DURAMA volledig van en tegen alle vorderingen, kosten, schadevergoedingen, verliezen en uitgaven die voortvloeien uit of verband houden met de specifieke keuzes die door de Klant worden gemaakt die afwijken van bepaalde normen.

#### 17. Overmacht & hardship

**17.1.** Partijen zijn niet aansprakelijk voor een tekortkoming in de nakoming van hun verplichtingen die veroorzaakt is door overmacht of hardship.

**17.2.** Worden conventioneel beschouwd als gevallen van overmacht of hardship: alle omstandigheden die op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijze onvoorzienbaar waren en onvermijdbaar zijn, en die in hoofde van DURAMA en/of de Klant de onmogelijkheid creëren om de overeenkomst uit te voeren of die de uitvoering van de overeenkomst financieel of anderszins zwaarder of moeilijker zouden maken dan normaal voorzien is, zodat het onredelijk zou zijn te verwachten dat DURAMA, respectievelijk de Klant haar verplichtingen nog langer uitvoert of uitvoert onder dezelfde voorwaarden.

**17.3.** Onder overmacht of hardship wordt onder meer begrepen, zonder limitatief te zijn: oorlog, naturomstandigheden, brand, inbeslagname, vertragingen bij of faillissement van derde partijen (o.a. leveranciers) waarop DURAMA beroep doet, diefstal en/of verlies van Goederen tijdens transport, algemene schaarste aan grondstoffen of goederen, personeelstekort, staking, lock-out, bedrijfsorganisatorische omstandigheden, dreiging met of daden van terrorisme, epidemieën en/of pandemieën.

**17.4.** Onder overmacht of hardship wordt niet verstaan het niet verkrijgen van een financiering door de Klant, het niet verkrijgen van een stedenbouwkundige vergunning door de Klant, noch het afzien van de aankoop van een woning door de Klant.

**17.5.** Voormelde situaties geven DURAMA respectievelijk de Klant, het recht de herziening en/of schorsing te vragen van de overeenkomst door een eenvoudige schriftelijke betekening aan de wederpartij, zonder dat zij enige schadevergoeding verschuldigd is of kan zijn.

**17.6.** Indien de situatie van overmacht en/of hardship langer dan twee (2) maanden aanhoudt, hebben zowel DURAMA als de Klant het recht om de overeenkomst te beëindigen door een eenvoudige schriftelijke betekening, zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn aan de wederpartij.

In voorkomend geval is de Klant gehouden tot betaling van alle reeds gemaakte kosten en alle reeds geleverde Goederen en/of Diensten op datum van opschorting, dan wel beëindiging.

#### 18. Netting

**18.1.** Overeenkomstig de bepalingen van de Wet op de Financiële Zekerheden van 15 december 2004 compenseren en verrekenen DURAMA en de Professionele Klant automatisch en van rechtswege alle actueel bestaande en toekomstige schulden ten opzichte van elkaar. Dit betekent dat in de permanente relatie tussen DURAMA en de Professionele Klant steeds maar de grootste schuldvorderingen per saldo na de voormelde automatische verrekening overblijft. Deze schuldvergelijking zal in elk geval tegenstelbaar zijn aan de curator en de overige samenlopende schuldeisers, die zich dus niet zullen kunnen verzetten tegen de door partijen doorgevoerde schuldvergelijking.

#### 19. Eigendomsvoorbehoud & risico-overdracht

**19.1.** Alle geleverde Goederen blijven exclusief eigendom van DURAMA, zelfs na bewerking, vermenging of incorporatie, tot op het ogenblik van algehele betaling van de prijs meer eventuele interesten en schadebeding door de Klant.

**19.2.** De Goederen worden door DURAMA geleverd en/of geplaatst op het overeengekomen leveringsadres. Vanaf de Goederen de zetel van DURAMA verlaten gaat het risico over op de Klant en is de Klant verantwoordelijk voor gebeurlijk verlies, beschadiging en/of diefstal van de Goederen, en zulks zelfs in geval van hardship en/of overmacht.

**19.3.** Het is de Klant verboden de geleverde Goederen te verkopen, te verpanden aan een derde, met een zekerheid te bezwaren of er op enige wijze over te beschikken, zolang de prijs niet volledig is betaald. Indien de Klant toch overgaat tot verkoop, verpanding, bezwaring met een zekerheid van of enige beschikking over de Goederen, is DURAMA bevoorrecht op de volledige verkoopprijs ervan.

#### 20. Intellectuele eigendomsrechten

**20.1.** Behoudens andersluidende overeenkomst tussen DURAMA en de Klant, behoudt DURAMA alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op de door haar gemaakte modellen, stalen, documenten, sjablonen, 3D-voorstellingen, ontwerpen, plannen, technische beschrijvingen, berekeningen, tekeningen, schetsen, foto's e.d., en dit ongeacht of aan de Klant voor de vervaardiging ervan kosten in rekening werden gebracht. Op geen enkele wijze behelst de uitvoering van de overeenkomst eveneens een overdracht van intellectuele eigendomsrechten.

**20.2.** Het is de Klant verboden de door DURAMA gemaakte modellen, ontwerpen, plannen en/of andere documenten te laten uitvoeren door een derde, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming daartoe vanwege DURAMA.

#### 21. Verwerking persoonsgegevens

**21.1.** DURAMA verbindt zich ertoe om persoonsgegevens van een (potentiële) Klant te allen tijde op behoorlijke en zorgvuldige wijze te verwerken, in overeenstemming met de Privacywetgeving.

**21.2.** In dit kader, treedt DURAMA ten opzichte van de Klant op als verantwoordelijke voor de verwerking. De Klant gaat akkoord met de verwerking van zijn persoonsgegevens door DURAMA als verantwoordelijke voor de verwerking overeenkomstig de privacyverklaring van DURAMA, die ter beschikking is op de website: <https://www.durama.be/privacy-disclaimer>.

#### 22. Geschillen en klachten

**22.1.** DURAMA doet haar uiterste best om ervoor te zorgen dat de Klanten tevreden zijn. Ingeval een Klant toch een klacht heeft, kan deze DURAMA te allen tijde contacteren per e-mail via [info@durama.be](mailto:info@durama.be). De Klant dient hierbij de klacht duidelijk specificeren.

**22.2.** Ingeval de Consument niet tevreden is met de door DURAMA voorgestelde oplossing, kan deze steeds:

- terecht bij de Consumentenombudsdienst van de FOD Economie, die bevoegd is om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. De Consument kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>;
- ingeval van een geschil met een grensoverschrijdend karakter, beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>.

#### 23. Bevoegde rechtbanken & Toepasselijk recht

**23.1.** In geval van betwisting over de uitvoering en/of de uitlegging van deze AV, alsook van elke andere overeenkomst tussen DURAMA en de Professionele Klant, is de Ondernemingsrechtbank Gent, afdeling Brugge uitsluitend bevoegd. Voor ieder geschil met een Consument wordt verwezen naar de bevoegdheidsregeling voorzien in artikel 624 van het Gerechtelijk Wetboek.

**23.2.** Het Belgisch recht is van toepassing en de toepassing van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.