

Kennisname en aanvaarding

Bij het aangaan van een overeenkomst of het plaatsen van een bestelling heeft de klant bevestigd dat hij kennis heeft van en zijn instemming geeft met deze verkoops- en leveringsvoorwaarden. Indien er een bepalingen afwijkt van één van de bepalingen in deze voorwaarden sluit dit de toepassing van de overige bepalingen niet uit.

Wanneer een bestelbon of offerte aanvaard wordt door de klant of een bedrijf (die de factuur dient te betalen), een werknemer van het bedrijf of een aangestelde van de klant, dan mag Ramenhal bv er vanuit gaan dat dit een geldige bevestiging/aanvaarding is in naam en voor rekening van deze klant/bedrijf. Ramenhal bv heeft niet de verplichting te onderzoeken of de betrokken persoon bevoegd is om namens deze klant te handelen.

Bestellingen

Bestellingen worden door Ramenhal aanvaard onder de opschortende voorwaarde dat de bestelde producten voorraadig zijn in haar magazijn of aan gebruikelijke voorwaarden binnen de gebruikelijke termijn verkregen kunnen worden.

Bestellingen zijn steeds exclusief transport (zie clausule "levering").

Ramenhal bv is niet gebonden aan een offerte of bestelbon indien deze één of meerder vergetelheden, vergissingen of fouten bevatten. Dit geldt ook zo wanneer deze te wijten zijn aan het toedoen van de toeleverancier of bij overmacht.

Indien de klant een bestelling of gesloten overeenkomst geheel of gedeeltelijk wil annuleren dan is deze, indien wij dit verzoek inwilligen, en zonder dat wij tot enig bewijs gehouden zijn terzake schadevergoeding, een bedrag verschuldigd van 50% van de overeengekomen prijs, vermeerderd met door ons gemaakte kosten of geleden schade.

Specificaties, eigenschappen en gegevens

Bij het plaatsen van een bestelling (ongeacht of deze al dan niet ondertekend wordt) gaat de klant akkoord met de vermeldde kleur, productie- of lichtmaten, model, draai- en/of schuifrichtingen, glaskleuze en andere specificaties vermeld op een offerte of bestelbon. Alsook de verdere algemene voorwaarden.

Documenten worden opgemaakt aan de hand van de door de klant opgegeven specificaties, details en persoons- of bedrijfsgegevens. Al dan niet verschaft via e-mail, telefoon of in persone. Daarnaast voert Ramenhal bv zelf geen plaatsbezoeken of opmetingen uit, zijn wij niet op de hoogte van de exacte locatie van installatie, worden er geen uitvoerige details meegedeeld i.v.m. het uiteindelijke project van de klant, ... Dit maakt dat Ramenhal bv niet verantwoordelijk gesteld kan worden voor eventuele onregelmatigheden. Gelieve dan ook de offerte of bestelbon steeds grondig na te gaan of deze aan al uw wensen en eisen voldoet en indien nodig wijzigingen onmiddellijk door te geven. Gelieve bij wijzigingen rekening te houden met de clausule "kosten" en "prijzen".

Afmetingen worden steeds vermeld in millimeter (tenzij anders aangegeven) en aangegeven in breedte x hoogte. Daarnaast worden beschrijvingen en of afbeeldingen steeds bekeken vanuit het binnenzicht (tenzij anders aangegeven).

Wanneer Ramenhal bv wegens gebreken vanuit de fabriek, de toeleverancier of omwille van andere omstandigheden niet meer zou kunnen voldoen aan een gemaakte offerte of bestelbon staat het hem vrij deze te annuleren mits het terugbetalen van reeds ontvangen betalingen zonder bijkomende compensaties. Indien mogelijk zal Ramenhal bv de offerte of bestelbon aanpassen naar producten met dezelfde specificaties en eisen van de klant voorzien van dezelfde of een betere kwaliteit. Desalniettemin kunnen er esthetische verschillen zijn. Dit kan echter niet als verplichting gezien worden.

Betalen

Bij afhandeling door de klant kunnen bestellingen ter plaatse betaald worden zowel via bancontact als contant. Indien de klant een overschrijving uitvoerde kunnen bestellingen pas afgehaald worden wanneer het overgeschreven bedrag ook effectief zichtbaar is op de bankrekening van Ramenhal bv. Een bewijs van betaling is hier niet voldoende.

Bij levering dient het volledige bedrag van de bestelling op onze bankrekening te staan. Eerder zullen goederen niet geleverd, noch ingepland worden voor levering.

Wanneer we spreken over maatwerk of producten op bestelling zullen deze pas in productie of in bestelling gaan na een voorschotbetaling van 50%. Wanneer de klant de restbetaling al dan niet moedwillig niet uitvoert binnen 1 maand na productie én nadat deze door Ramenhal bv aangeboden werden aan de klant staat het Ramenhal bv vrij om het voorschot in te houden ter compensatie. Daarbovenop kan Ramenhal deze goederen terug te koop aanbieden aan andere partijen én aan andere prijzen. Daarbovenop kan Ramenhal bv een extra schadevergoeding eisen voor bijkomende kosten of andere nadeligheden.

Bij betaling van een voorschot op producten uit stock zullen deze voor maximum 10 werkdagen gereserveerd worden. Nadien staat het Ramenhal bv vrij deze terug te koop aan te bieden.

Kosten

Indien na facturatie gegevenswijzigingen uitgevoerd, of goederen omgeruild dienen te worden of indien er zich andere situaties voordoen waarbij de klant verantwoordelijk is voor het opmaken van een creditnota zal er steeds een administratieve kost van €25,- exclusief btw in rekening gebracht worden ter compensatie van boekhoudkundige kosten en bijkomende ongemakken.

Wanneer de klant zijn bestelling volledig of gedeeltelijk wil retourneren is hij zelf verantwoordelijk om deze terug aan te bieden aan Ramenhal bv. Bovendien draagt hij zelf de verantwoordelijkheid dat deze onbeschadigd, ongebruikt en als nieuw zullen geretourneerd worden. Bij retour zullen de goederen gecontroleerd worden, wanneer deze beschadigd of gebruikt zijn bij aankomst behoudt Ramenhal bv zich het recht om de retour te weigeren. In samenspraak, maar niet verplicht, kunnen goederen door Ramenhal bv retour afgehaald worden tegen vergoeding. Ook dan behoudt Ramenhal het recht deze te weigeren bij beschadigingen of het reeds gebruikt zijn en blijft de klant de vergoeding van het transport verschuldigd. Wanneer de retour geaccepteerd wordt en er vervolgens een creditnota opgemaakt dient te worden zal er voorts een administratieve kost van €25,- exclusief btw in rekening worden gebracht.

Prijzen

Prijzen voor zowel offertes als bestelbonnen zijn slechts geldig voor 14 dagen indien hier geen voorschot op betaald werd binnen deze termijn.

Prijzen zijn steeds vermeld exclusief btw tenzij anders aangegeven.

Wijzigingen & omruiling

Bij vermelding van incorrecte gegevens of bij gewenste wijzigingen vragen wij deze meteen schriftelijk of via e-mail aan ons door te geven zodat wij een aangepaste prijsofferte of bestelbon kunnen opmaken. In dat geval vervalt het reeds gemaakte document en behouden wij ons het recht een nieuwe prijsaanvraag op te maken met eventueel verschillende prijzen. Vanwege eventuele overmacht, economische en/of andere veranderlijke factoren kunnen in dat geval ook de prijzen verschillen van producten waaraan geen wijzigingen werden aangebracht.

Indien gevraagde wijziging(en) niet kan worden uitgevoerd blijft de oorspronkelijke bestelling niettemin gelden. Bij mondelinge of telefonische opdracht is het risico voor de juiste uitvoering van de wijziging(en) voor rekening van de klant.

De klant erkent dat wijzigingen niet meer mogelijk zijn van zodra maatwerk in productie werd geplaatst of wanneer bepaalde producten voor hem specifiek werden besteld. In voorkomend geval kan de klant enkel nog een nieuwe bestelling plaatsen, met dien verstande dat de initiële bestelling eveneens afgenomen en betaald dient te worden.

Van zodra een product geïnstalleerd of gebruikt werd is een kostenloze omruiling zonder enige uitzondering uitgesloten. Bovendien worden artikelen als aanvaard geacht van zodra deze geïnstalleerd werden, ongeacht het eventueel aanwezig zijn van zichtbare afwijkingen of gebreken, eigenschappen die niet zouden stroken met offerte, bestelbon of factuur of het niet voldoen aan de eisen van de klant. M.a.w. zullen goederen na installatie onder geen enkel beding terug genomen worden, noch omgeruild.

Wanneer we spreken over dagkantaferwerking (beter bekend als: "afkasting") zal deze na aankoop onder geen enkele noemer of omstandigheid teruggenomen kunnen worden omwille van de gevoeligheid van dit product betreffende omgevingsfactoren en weersomstandigheden.

Producten onder de noemer 'tweedehands', 'tweedekeus', 'beschadigd' of 'laatste stuk(s)' dienen bij aankoop door de klant voldoende gecontroleerd te worden. De klant gaat bij aankoop namelijk akkoord bij de staat van deze producten. Bovendien is de klant op de hoogte dat op deze producten geen garantie van toepassing is én dat deze niet omgeruild kunnen worden.

Kwaliteit

De klant werd geïnformeerd over de verschillende soorten in kwaliteit & prijs en is zich bewust van wat hij aankoopt. D.w.z. dat basisproducten een andere geluids- en winddichtheid hebben en/of isolerende waarde dan soortgelijk product in een andere prijsklasse of uitvoering. De klant heeft bij Ramenhal bv de keuze uit meerdere opties van basis- tot premiumkwaliteit.

Vanwege meerdere factoren is de klant zelf verantwoordelijk aangaande kwaliteits- en andere eisen, zie clausule "wetgeving".

Ramenhal bv is geen webshop en valt dan ook niet onder het reglement m.b.t. online verkoop. Daarnaast is er steeds de mogelijkheid om alle producten ter plaatsen te bekijken, te beoordelen en zelfs uit te testen indien gewenst. Bij gevolg is een kosteloze omruiling of retour onmogelijk wanneer klanten hun bestelling plaatsen via telefoon, computer of smartphone zonder ons filiaal te bezoeken en daardoor niet tevreden zouden zijn met hun bestelling.

Installatie, klachten en toleranties

Wanneer een beschadiging niet zichtbaar is op een afstand van 3 meter is deze verwaarloosbaar en dient deze getolereerd te worden.

Kleurverschil in de beglazing, alsook lichte kleurverschillen in profiel en/of folie van dezelfde kleur, zijn zowel mogelijk tegenover reeds geïnstalleerde/bestaande producten als tegenover eenzelfde of soortgelijk product. Beide kunnen niet aanvaard worden als geïnstalleerde klacht.

Materialen kunnen uitzetten bij zonnwarmte (vooral, maar niet beperkend tot, donkere kleuren). Schrijnwerk kan hierdoor tijdelijk minder goed functioneren. Lagere temperaturen kunnen dan weer zorgen voor krimp. Dit is inherent aan de materialen en vormt geen reden tot klacht. Daarnaast raad de fabrikant ten alle tijden aan om deuren uit het zonlicht te monteren en bij voorkeur onder een overkapping.

Onze dienst na verkoop kan enkel geraadpleegd worden door de aankoper zelf mits het kunnen voorleggen van de correcte factuur. Klanten van een firma of aannemer anders dan Ramenhal bv dienen zich bij steeds te richten tot deze firma.

Klachten met betrekking tot installatie kunnen niet verhaald worden op Ramenhal bv gezien deze hier voor niet verantwoordelijk is. Het is de klant zelf of

diens aannemer die hiervoor de verantwoordelijkheid draagt.

Klachten als gevolg van foutieve of onvakundige installatie kunnen niet verhaald worden op Ramenhal bv en zullen niet aanvaard worden. Bijvoorbeeld: producten die zwevend, niet op een juiste onderdorpel of op een oneven ondergrond geïnstalleerd werden, producten die bol, hol, niet waterpas nog haaks geïnstalleerd werden, ... Voorbeelden zijn louter informatief en niet uitsluitend voor andere foutieve of onvakundige installatie.

Hoewel Ramenhal bv zelf geen installaties uitvoert kan het voorvallen dat wij, op vraag van de klant, hen uitzonderlijk in contact brengen met een externe plaatsingsdienst. Nog voor het in contact brengen nog voor de installatie zelf hangt hier enige winst aan vast voor Ramenhal bv. Dit is slechts een bijkomende service. Dit wil echter zeggen dat klanten zich zelf beroepen op een externe firma van zelfstandige plaatsers. Dit betekent dan ook dat Ramenhal niet verantwoordelijk gesteld kan worden aangaande installatie, beschadigingen of andere fouten door het toedoen van deze externe firma, indien deze zich zouden voordoen. De klant dient zich in geval van klachten steeds te richten tot de externe firma.

Zowel bij afhaling als bij levering is de klant verantwoordelijk om goederen te controleren voor het in- of na het afladen. Van zodra de klant het filiaal, of de chauffeur het leveradres verlaat worden de goederen als aanvaard geacht. Klachten m.b.t. visuele schade of onregelmatigheden zullen dan ook niet meer aanvaard worden.

Ramenhal bv kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor kosten ten gevolge van tekortkomingen. Wanneer er tekortkomingen van doen zouden zijn kan Ramenhal bv niet verantwoordelijk gesteld worden voor onrechtstreekse schade of kosten nog voor gevolgschade of -kosten.

Afhaling

Bij afhaling is het aan de klant om zijn voertuig te laden. Daarnaast is deze zelf verantwoordelijk voor het veilig stapelen, zekeren en vervoeren van goederen. Ramenhal bv is in geen enkel opzicht aansprakelijk voor schade, verlies van lading, overgewicht, of ongevallen m.b.t. laden of transport.

Dit gezegd zijnde zal Ramenhal bv er steeds voor proberen te zorgen dat de klant bij het laden indien mogelijk geholpen wordt door een magazijnier die indien nodig ter beschikking is van een hef- of reachtruck. De klant kan hier zelf echter geen gebruik van maken. Ook proberen wij de klant indien nodig verder te helpen met afvalmaterialen onder de norm "op=op" om producten veiliger te kunnen vervoeren. Toch blijft de verantwoordelijkheid initieel bij de klant om deze materialen te voorzien en om voldoende mankracht te voorzien bij afhaling.

De klant controleert de producten bij afhaling alvorens deze geladen worden waardoor Ramenhal bv hiervoor niet meer aansprakelijk gesteld kan worden tijdens het laden of na het verlaten van het filiaal door de klant. Ook is de klant verantwoordelijk voor het nakijken van de aanwezigheid en de aantallen van bestelde producten en bijhorende accessoires (zoals bijvoorbeeld: raamkrukken, schroeven, afwateringskapjes, ...). Deze voorbeelden zijn louter informatief en niet uitsluitend van andere goederen.

De bewaring van goederen in afwachting van (zonder hier eerder duidelijke afspraken rond gemaakt te hebben) geschiedt op risico van de koper. In geval de koper de goederen niet afhaalt binnen een termijn van 4 weken, waardoor deze bewaard dienen te worden door de verkoper, zal de koper stallingskosten verschuldigd zijn dewelke minimaal €10,-/dag bedragen.

Levering

Leveringen zijn niet gratis en niet standaard in de prijs inbegrepen. Deze zullen ten alle tijde aangerekend worden tenzij expliciet anders vermeld.

Bij het uitvoeren van leveringen staat Ramenhal bv enkel garant voor het transport. Niet voor de installa-

tie of het afladen van de bestelling.

Goederen worden standaard nooit geleverd op of inclusief raambok en wij beschikken niet over een kraan. Wanneer de klant een kraan nodig heeft is het aan hem om hier het nodige voor te ondernemen.

De chauffeur zal wel zijn hulp aanbieden om de goederen tot aan de voordeur af te leveren indien deze binnen 20 meter van zijn parkeerplaats gelegen is en vrij toegankelijk is op een veilige manier. Het staat de chauffeur vrij te bepalen wat dit inhoudt. Trappen, een ondergrond van puin en/of omgeven door putten zijn slechts enkele voorbeelden van mogelijke situaties die de chauffeur mag weigeren. Daarnaast wordt met onze vervoersmiddelen niet afgeweken van de openbare weg tenzij voldoende verhard.

Het is aan de klant om minstens 1 persoon ter plaatse te voorzien die tijdig aanwezig zal zijn en fysiek in staat is om de goederen handmatig te lossen. Wanneer we spreken over grotere maten dan 1700x2100, afwijkende glasvoering of andere uitzonderlijke producten afwijkend van de standaard rekenen wij op het gezond verstand van de klant om te bepalen of er meerdere personen aanwezig dienen te zijn. Hier kunnen soms 2 tot 5 personen extra nodig zijn.

De planner contacteert klanten steeds op voorhand om een datum af te spreken die voor beide partijen past. De klant is dus steeds op de hoogte van de dag van levering.

Door overmacht, variabele of veranderlijke omstandigheden voor of tijdens het transport is Ramenhal bv echter niet in de mogelijkheid om een geschatte tijd van levering mee te delen. De klant is hiervan op de hoogte. Wel zal de chauffeur er steeds alles aan doen om de klant ongeveer 30 minuten voor aankomst te verwittigen. Het is dus aan de klant om de hele dag op het leveradres aanwezig te zijn, ruim op voorhand aanwezig te zijn of te bepalen of hij al dan niet op tijd aanwezig zal kunnen zijn zonder dat de chauffeur bij aankomst zou moeten wachten. Hoe dan ook ligt de verantwoordelijkheid hiervan bij de klant.

Kunnen de goederen niet afgeleverd worden door het niet voldoen aan bovenvernoemde of een andere reden(en) dan is Ramenhal bv in zijn recht om de levering opnieuw in rekening te brengen indien deze opnieuw uitgevoerd dient te worden en indien nodig extra kosten aan te rekenen voor bijkomende ongemakken.

Bij levering dient de klant bij afname de goederen meteen te controleren op gebreken. Van zodra de chauffeur bij de klant vertrekt zonder dat er melding werd gemaakt van schade (ongeacht of er al dan niet een leverbon werd afgetekend) staat het Ramenhal bv vrij om deze klacht al dan niet te aanvaarden.

De klant is zelf verantwoordelijk voor het opgeven van het correcte leveradres en het nagaan van de correctheid van het al dan niet vermelde leveradres. Bijkomende kosten of het niet kunnen nakomen van gemaakte afspraken ten gevolge hiervan zijn voor rekening van de klant.

Levertermijnen

Leveringstermijnen zullen pas ingaan, en leveringen pas ingepland of uitgevoerd worden na de volledige ontvangst van betaling. Hier kunnen echter geen rechten of plichten aan verleend worden gezien wij hiervan zelf van meerdere factoren afhankelijk zijn. Tijdig bestellen en betalingen op tijd uitvoeren is dus steeds de boodschap om een tijdige levering te bekomen.

Vermelde leveringstermijnen gelden slechts ten titel van inlichting en binden de verkoper niet. Vertraging in de levering geeft geen recht op schadevergoeding, noch op ontbinding van de overeenkomst.

Wanneer we spreken over levertermijnen van externe firma's aan Ramenhal dan variëren deze zeer uiteenlopend.

Maatwerk ramen, deuren en schuiframen proberen we bijvoorbeeld steeds binnen een termijn van 8 weken aanwezig te hebben op onze firma, gerekend vanaf het in productie zetten van bestellingen wat gewoonlijk het geval is binnen max. 2 dagen na ont-

vangst van voorschotten. Door eventuele overmacht, verschillende economische, maatschappelijke en andere factoren binnen en/of buiten de EU kunnen hier echter geen rechten en/of plichten aan verleend worden. Ook hier is de boodschap om tijdig te bestellen en rekening te houden met eventueel sterk uitlopende levertermijnen. Ramenhal kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor deadlines die vastgelegd werden door de klant, nog voor eventueel bijkomende kosten die hieraan verbonden zouden zijn.

Informatie op producten en verpakking

De klant accepteert dat informatie op producten en/of verpakking in een taal vermeld kan zijn anders dan de 3 landstalen van België.

Ramenhal bv kan niet verantwoordelijk gesteld worden vanwege (al dan niet correcte) informatie die op producten en/of verpakking werd aangebracht door de toeleverancier.

Wetgeving

Het is aan de koper om zich voldoende te informeren aangaande de Europese en/of Belgische wetgeving (of die van het land van installatie) alsook andere bijkomende rechten en plichten m.b.t. bouwen en verbouwen. Ramenhal of diens verkopers kunnen niet verantwoordelijk gesteld worden voor eventuele bouwovertradingen, het voldoen aan epc- of epc-eisen, het al dan niet bekomen van premies, het al dan niet voldoen aan kwaliteitseisen, of het naleven van de wetgeving. Dit gezien de offerte of bestelbon wordt aangeleverd naar de vraag van de klant, er nooit een plaatsbezoek plaatsvindt, wij niet op de hoogte zijn van de uiteindelijke locatie van installatie, er geen details worden meegedeeld i.v.m. het uiteindelijke project van de klant, ...

Wij wensen de klant te wijzen op het feit dat de "NBN S23-002 glaswerk" enkele aandachtspunten m.b.t. veiligheid van personen bevat. De norm schrijft o.m. voor dat in schuiframen, glazen deuren en ramen met doorloopprijsico veiligheidsglas moet geplaatst worden. Als u na kennisname van deze bemerkingen, al dan niet om budgettaire redenen, toch ander glas verkijst in strijd met de "NBN S23-002", dan wijzen wij erop dat dit veiligheidsrisico's schept waarvoor u zelf de verantwoordelijkheid opneemt. Bij bestelling stelt u ons vrij van iedere verantwoordelijkheid en verbindt u zich ertoe ons integraal te vrijwaren bij een schadegeval.

Eigendomsvoorbehoud

De materialen blijven de gehele eigendom van Ramenhal bv tot na de volledige betaling. Bij laattijdige betaling is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een intrest van 12% per jaar verschuldigd en een forfaitaire schadebeding van 10% van het totale factuurbedrag van toepassing.

Bevoegdheid & toepasselijk recht

In geval van geschil of betwisting is enkel de rechtbank van het arrondissement Hasselt bevoegd. Deze zal steeds het Belgisch recht toepassen. De algemene voorwaarden van de verkoper hebben voorrang op deze van de koper.