

ALGEMENE VOORWAARDEN B2C

VeraGlas B.V.

Artikel 1 – Definities

- **VeraGlas B.V.:** de besloten vennootschap gevestigd aan de Timmermanstraat 16, 5701 NE Helmond, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 88203700.
- **Klant:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die interesse heeft in of producten en/of diensten afneemt van VeraGlas B.V.
- **Partijen:** VeraGlas B.V. en de klant gezamenlijk.
- **Derde partij:** iedere partij die geen partij is bij de overeenkomst tussen partijen.
- **Promotie:** een tijdelijke actie met een beperkte, vooraf bepaalde geldigheidstermijn.
- **Aanbod:** het kenbaar maken van de goederen en diensten die VeraGlas B.V. aanbiedt.
- **Aanvaarding:** het accepteren van het aanbod, waardoor een overeenkomst tot stand komt.
- **Overeenkomst:** de tussen partijen gemaakte afspraak waaraan beide partijen zich dienen te houden.
- **Werk:** hetgeen ontstaat of nog moet ontstaan uit de dienst die VeraGlas B.V. aan de klant levert.
- Met de termen 'wij', 'ons', 'zij', 'hen', 'haar' of VeraGlas B.V. wordt de onderneming bedoeld, met inbegrip van haar werknemers. Derde partijen vallen hier uitdrukkelijk niet onder.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en overeenkomst

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle handelingen (waaronder, maar niet beperkt tot, aanbiedingen, promoties, onderhandelingen en overeenkomsten) die VeraGlas B.V. verricht en/of aangaat met de klant. Door het aangaan van een van deze handelingen verklaart de klant kennis te hebben genomen van de inhoud van deze Algemene Voorwaarden en daarmee akkoord te gaan.
2. Uit deze Algemene Voorwaarden zelf ontstaat nooit een overeenkomst tussen VeraGlas B.V. en de klant. Een overeenkomst komt pas tot stand wanneer VeraGlas B.V. een aanbod doet en de klant dit aanvaardt, of wanneer de klant een expliciet verzoek indient bij VeraGlas B.V. en partijen – na een offerte van VeraGlas B.V. en aanvaarding door de klant – tot overeenstemming komen en dit vastleggen in een contract.
3. Deze Algemene Voorwaarden gelden te allen tijde als basisvoorwaarden. Afwijken hiervan is alleen mogelijk indien dit uitdrukkelijk in de overeenkomst is vastgelegd.
4. De klant kan geen beroep doen op uitingen en/of toezeggingen van derden, of van derden die zich voordoen als VeraGlas B.V.

5. Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk buiten werking wordt gesteld, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
6. Indien (een deel van) het aanbod van VeraGlas B.V. in een bepaald land en/of gebied bij wet verboden is, wordt het aanbod in dat land of gebied als niet-bestaand beschouwd.
7. VeraGlas B.V. is te allen tijde gerechtigd de inhoud van deze Algemene Voorwaarden te wijzigen.

Artikel 3 – Website en reclamemateriaal

1. De website en het reclamemateriaal van VeraGlas B.V. bevatten algemene informatie over de goederen en/of diensten die zij aanbiedt. VeraGlas B.V. heeft alle zorg besteed aan een zo goed mogelijke weergave van de aangeboden producten en/of diensten en aan een zo volledig, duidelijk en veilig mogelijke inhoud. Zij kan echter niet garanderen dat de website en het reclamemateriaal vrij zijn van fouten, malware en/of virussen. Zodra VeraGlas B.V. hiervan kennis heeft, zal zij dit zo spoedig mogelijk corrigeren en/of verhelpen.
2. VeraGlas B.V. is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door verkeerd gebruik van haar website, of door voortgezet gebruik van de website terwijl zich een verdachte situatie voordoet. VeraGlas B.V. kan evenmin aansprakelijk worden gehouden voor eventuele fouten op haar website of in haar reclamemateriaal. Er ontstaat ook geen aansprakelijkheid voor uitingen en/of opmerkingen van derden die op hun eigen mening zijn gebaseerd en waarvan de juistheid niet kan worden getoetst.

Artikel 4 – Privacy

1. Alle persoonsgegevens die VeraGlas B.V. via de website of fysiek, met toestemming van de klant, verzamelt en verwerkt, worden uitsluitend gebruikt voor de verwerking van datgene waarin de klant interesse heeft getoond of wat de klant heeft aangeschaft. Indien de klant hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, worden deze gegevens ook gebruikt om de klant te informeren over nieuws en updates over VeraGlas B.V. en haar goederen en diensten.
2. Persoonsgegevens worden behandeld en verwerkt conform de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
3. Indien de klant wenst dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd, gebeurt dit nadat de klant daartoe een verzoek heeft ingediend bij VeraGlas B.V. De klant dient er rekening mee te houden dat VeraGlas B.V. na verwijdering van de persoonsgegevens geen optimale nazorg meer kan bieden.

Artikel 5 – Intellectueel eigendomsrecht

1. De handelsnaam, goederen en/of diensten die VeraGlas B.V. voert of gebruikt, zijn of kunnen beschermd zijn door intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht, merkenrecht, modellenrecht, octrooirecht en handelsnaamrecht, alsmede via het civiele recht (onrechtmatige daad en slaafse nabootsing). Deze rechten zijn en blijven te allen tijde eigendom van de rechtmatige eigenaar en mogen uitsluitend worden gebruikt door de eigenaar of door degene aan wie de eigenaar daarvoor toestemming heeft verleend.
2. Het gebruik van de in lid 1 genoemde rechten in het uiteindelijke werk, op de website en/of in reclame-uitingen van VeraGlas B.V. houdt nooit een overdracht of vrij gebruik van deze rechten in. Elk ongeoorloofd gebruik levert een inbreuk op de rechten van de rechtmatige eigenaar op.

Artikel 6 – Derde partij en vrijwaring

1. Om representatief te blijven, te kunnen voldoen aan de wensen en eisen van de klant en haar diensten te kunnen leveren, kan VeraGlas B.V. een derde partij inschakelen voor iedere denkbare dienst die betrekking heeft op de onderneming. De klant wordt hiervan te allen tijde op de hoogte gebracht. Indien de klant hiermee akkoord gaat, komen – tenzij anders aangegeven en/of overeengekomen – de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor het werk van deze derde voor rekening van die derde.
2. De klant mag het inschakelen van een derde partij niet op onredelijke gronden afwijzen. Een onredelijke afwijzing kan leiden tot rechtmatige annulering of ontbinding van de overeenkomst door VeraGlas B.V.
3. Door akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden vrijwaart de klant VeraGlas B.V. van de aansprakelijkheden zoals vermeld in dit artikel.

Artikel 7 – Aanbod en offerte

1. VeraGlas B.V. behoudt zich het recht voor om haar assortiment en diensten te wijzigen, aanpassingen door te voeren en/of de levering van een goed en/of dienst te beëindigen. Voorts behoudt VeraGlas B.V. zich het recht voor om omschrijvingen en prijzen aan te passen zonder de klant hiervan op de hoogte te brengen, mits het algemene informatie betreft. Betreft het informatie die betrekking heeft op een overeenkomst met de klant, dan wordt de klant hiervan tijdig op de hoogte gebracht.
2. Bij kennelijke fouten in het aanbod of de offerte van VeraGlas B.V., bijvoorbeeld in de omschrijving of prijs, kan de klant aan deze fouten geen rechten ontnemen.
3. VeraGlas B.V. behoudt zich te allen tijde het recht voor om te weigeren haar diensten aan de klant te leveren, mits de grondslag hiervoor redelijk en billijk is. De klant wordt hiervan op de hoogte gebracht.
4. Een offerte van VeraGlas B.V. heeft een beperkte geldigheid. Indien de klant de offerte of het aanbod niet binnen de gestelde termijn accepteert, vervalt de offerte en kan de klant daarna geen beroep meer doen op de inhoud daarvan.

Artikel 8 – Prijs

1. De prijzen van VeraGlas B.V. worden weergegeven in euro's en dienen in die valuta te worden voldaan.
2. De prijzen voor diensten van VeraGlas B.V. worden te allen tijde bepaald op basis van een offerte op maat, gebaseerd op de wensen van de klant en de mogelijkheden daartoe. Het uiteindelijk te betalen bedrag kan als gevolg van meer- of minderwerk afwijken van het bedrag dat op basis van de oorspronkelijke opdracht is berekend. Bij meerwerk is VeraGlas B.V. gerechtigd dit bij de klant in rekening te brengen.
3. VeraGlas B.V. draagt zorg voor een zorgvuldige weergave van de prijzen van de goederen die bij haar kunnen worden afgenomen.
4. Prijzen kunnen te allen tijde worden gewijzigd. Reeds opgestelde offertes en facturen zijn hiervan uitgezonderd. Indien een prijswijziging zodanig is dat het dragen van het verschil door VeraGlas B.V. niet redelijk is, is VeraGlas B.V. gerechtigd dit verschil, of een deel daarvan, in redelijkheid bij de klant in rekening te brengen. Iedere prijswijziging wordt tijdig gecommuniceerd.
5. Het staat VeraGlas B.V. vrij haar prijzen aan te passen voor promotionele doeleinden en/of aanbiedingen te doen; deze zijn altijd gebonden aan een bepaalde periode. De klant kan VeraGlas B.V. buiten deze periode niet aan een promotie of aanbieding houden.

6. Alle prijsweergaven, voor zowel diensten als goederen, zijn onder voorbehoud van tyfouten. De klant kan zich niet beroepen op een foutieve weergave.

Artikel 9 – Betaling

1. Bij aanvaarding van een aanbod, dan wel akkoord op een offerte voor een door VeraGlas B.V. te leveren dienst, dient de klant per direct vijftig procent (50%) van het gefactureerde bedrag te voldoen. Betaling geschiedt door overmaking van het verschuldigde bedrag op de wijze zoals aangegeven op de factuur.
2. Betreft het de afname van een goed, dan dient het volledige bedrag te worden voldaan op het moment van bestelling.
3. Het resterende bedrag dient direct na oplevering te worden voldaan, op dezelfde wijze als bedoeld in lid 1 van dit artikel.
4. Het is de klant niet toegestaan af te wijken van het overeengekomen bedrag, het betaalmoment en/of de betaalwijze.
5. Iedere levering van goederen en/of diensten wordt als afzonderlijke opdracht beschouwd. Verrekening door de klant op grond van een mogelijke vordering op VeraGlas B.V. is daarmee uitgesloten.
6. Indien de klant de betaling uitstelt en/of gemaakte afspraken niet of nauwelijks nakomt, is VeraGlas B.V. gerechtigd haar nakoming op te schorten totdat de klant zijn verplichtingen is nagekomen.
7. Bij meerdere openstaande facturen gaat VeraGlas B.V. geen nieuwe opdrachten aan voor en/of met de klant totdat alle openstaande bedragen zijn voldaan.
8. Bezwaren tegen de factuur, of tegen de hoogte daarvan, schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.
9. Indien betaling uitblijft, wordt wettelijke rente over het openstaande bedrag berekend en aan de klant gefactureerd. Bij aanhoudend verzuim, ondanks een of meer ingebrekestellingen, is VeraGlas B.V. gerechtigd de vordering uit handen te geven. Alle bijkomende kosten – waaronder, maar niet beperkt tot, rente, buitengerechtelijke kosten, proceskosten en eventuele daaruit voortvloeiende schade van VeraGlas B.V. – worden bij de klant in rekening gebracht.

Artikel 10 – Levering en leveringsvoorwaarden goederen (excl. montage)

1. Het levergebied beslaat heel Europa.
2. Levering geschiedt op een overeengekomen afleverdatum tussen 07:30 en 22:00 uur. Een nadere specificatie van het dagdeel wordt niet eerder dan één dag vóór de levering afgesproken.
3. VeraGlas B.V. tracht te allen tijde te leveren conform afspraak. Indien levering op het overeengekomen dagdeel en/of de leveringsdatum niet mogelijk blijkt, brengt VeraGlas B.V. de klant hiervan zo snel mogelijk op de hoogte en spreekt zij een nieuw leveringsmoment met de klant af. Niet-tijdige levering geeft geen recht op korting en leidt niet tot aansprakelijkheid van VeraGlas B.V. voor door de klant gederfde en/of geleden schade.
4. Levering geschiedt tot de eerste drempel. Indien hiervan op verzoek van de klant wordt afgeweken, gaat de aansprakelijkheid over op de klant, die vanaf dat moment alle risico draagt. Hieronder valt onder meer schade aan diens eigendommen, aan het goed en/of aan de bezorger(s). De aansprakelijkheid en het risico keren terug naar VeraGlas B.V. zodra sprake is van aantoonbare ernstige nalatigheid of opzet van de bezorger(s).

5. De klant dient de goederen bij ontvangst direct te controleren op schade en/of gebreken in de bestelling. Indien hiervan sprake is, dient de klant VeraGlas B.V. hiervan direct in kennis te stellen, voorzien van een omschrijving van de klacht en foto's.
6. Levering kan in delen plaatsvinden. Iedere deellevering mag als afzonderlijke levering worden beschouwd en als zodanig in rekening worden gebracht.

Artikel 11 – Uitvoering dienst en oplevering

1. VeraGlas B.V. streeft ernaar de opdracht binnen veertien (14) dagen uit te voeren. In overleg met de klant wordt een afspraak gemaakt voor de uitvoering.
2. Indien VeraGlas B.V. niet in de gelegenheid is de dienst op de afgesproken datum en/of tijd uit te voeren, wordt dit tijdig gecommuniceerd. Het verzetten van de afspraak geeft geen recht op korting en leidt niet tot aansprakelijkheid van VeraGlas B.V. voor eventueel door de klant gederfde en/of geleden schade.
3. VeraGlas B.V. kan derden inschakelen voor de gedeeltelijke of volledige uitvoering van de opdracht. Indien een derde wordt ingeschakeld, wordt de klant hiervan tijdig op de hoogte gebracht. Aansprakelijkheid die voortvloeit uit het handelen en/of nalaten van die derde, ligt volledig bij die derde.
4. De klant dient ervoor te zorgen dat het gebied waar VeraGlas B.V. de dienst zal uitvoeren, gereed en werkbaar is. Is dit niet het geval, dan is VeraGlas B.V. genoodzaakt de afspraak te verzetten. Indien hierover specifieke afspraken zijn gemaakt en de klant deze niet is nagekomen om een reden en/of omstandigheid die niet onder overmacht valt, is VeraGlas B.V. gerechtigd het uurloon van haar monteur(s) of de kosten van de door haar ingehuurde monteur(s) in rekening te brengen.
5. Indien de klant de uitvoering zonder gerechtvaardigde gronden tegenhoudt, wordt rente in rekening gebracht. Houdt de klant deze houding aan, dan is VeraGlas B.V. gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en de kosten in rekening te brengen die verbonden zijn aan het uitblijven van de overeengekomen opdracht.
6. Indien de uitvoering van de opdracht in overleg met de klant in delen plaatsvindt, mag VeraGlas B.V. elk deel apart factureren. In dat geval brengt VeraGlas B.V. de klant hiervan tijdig op de hoogte.

Artikel 12 – Montagevoorwaarden en garanties

1. De klant is verantwoordelijk voor de keuze van de inrichting. VeraGlas B.V. wijkt hier alleen van af indien dit op grond van haar expertise niet verstandig of niet mogelijk is. Geeft VeraGlas B.V. een negatief advies en houdt de klant om eigen redenen vast aan zijn wensen, dan is VeraGlas B.V. gerechtigd de opdracht ter plekke te weigeren of alsnog uit te voeren. In het laatste geval komen de risico's en aansprakelijkheid voor klachten en/of schade die voortvloeien uit of gerelateerd zijn aan de keuzes van de klant, voor rekening van de klant.
2. De staanders worden geplaatst door deze in te graven en per paal vol te storten met 25 kilo snelbeton, of door bevestiging op de bestaande tegels.
3. VeraGlas B.V. koppelt de regenwaterafvoer nooit aan de riolering of hemelwaterafvoer. De regenwaterafvoer wordt net boven de grond uitgevoerd of met een bocht in de grond geplaatst.
4. VeraGlas B.V. is niet verantwoordelijk voor eventuele lekkages aan de gootzijde door het overlopen van de goot, als gevolg van het ontbreken van de mogelijkheid tot snelle afvoer via een op het hemelwater of de riolering aangesloten afwatering.

5. De klant heeft garantie op het geleverde werk volgens de volgende termijnen: vijf (5) jaar garantie op aluminium, zes (6) maanden garantie op uitgevoerd siliconenkitwerk en één (1) jaar standaard fabrieksgarantie op de elektrische motoren (screens/zonwering).
6. De garantie vervalt per direct indien VeraGlas B.V. de betaling niet volledig heeft ontvangen. De garantie vervalt eveneens zodra de klant een derde partij werkzaamheden en/of onderhoud laat verrichten aan het door VeraGlas B.V. geleverde werk.
7. De klant blijft verantwoordelijk voor het bijhouden van het onderhoud.
8. Er geldt geen garantie op:
 - glas;
 - bewegende en/of draaiende onderdelen;
 - polycarbonaat, waaronder polycarbonaat zijwanden en/of polycarbonaat spie;
 - heldere platen en spieplaten, vanwege het hoge risico op condens en/of water in de platen;
 - schade ontstaan door het uitblijven van onderhoud;
 - werkzaamheden en/of onderhoud uitgevoerd door derde partijen, en/of indien deze handelingen leiden tot schade aan of aantasting van de goede werking van de veranda en haar onderdelen;
 - lekkage in geval van een stortbui.
9. Op grond van de in lid 5 van dit artikel genoemde garantieduur heeft de klant recht op nazorg. Nazorg heeft uitsluitend betrekking op hetgeen VeraGlas B.V. heeft uitgevoerd en niet op aanpassingen door de klant zelf en/of derden.
10. Indien de klant nazorg verzoekt voor hetgeen is aangepast door een ander dan VeraGlas B.V., staat het VeraGlas B.V. vrij om op dit verzoek in te gaan of dit te weigeren. Wil VeraGlas B.V. de klant hierin tegemoetkomen, dan draagt de klant zelf de kosten van de nazorg van het werk van derden. Eventuele aansprakelijkheid, garantie en risico komen volledig voor rekening van de klant.
11. Op een eventuele fout of kras op het glas die niet zichtbaar is op een afstand van drie (3) meter of meer, is de wereldwijd gangbare tolerantie van toepassing. Een dergelijke fout of kras dient door de klant te worden getolereerd; de klant kan geen aanspraak maken op vervanging of herstelwerkzaamheden.
12. Tijdens de montage is het de klant, in verband met het risico op ongevallen en ander gevaar, niet toegestaan zich op de werkvloer of in het werkgebied te bevinden. Betreedt de klant de werkvloer of het werkgebied desondanks, dan geschiedt dit volledig op eigen risico en kan VeraGlas B.V. niet aansprakelijk worden gehouden voor eventueel daaruit voortvloeiend letsel en/of schade.

Artikel 13 – Eigendomsvoorbehoud

1. Ieder goed dat door of namens VeraGlas B.V. is verstuurd, geleverd of afgegeven, blijft te allen tijde eigendom van VeraGlas B.V. totdat de klant het volledige bedrag voor het betreffende goed heeft voldaan, evenals alle overige bij VeraGlas B.V. openstaande vorderingen.
2. Het bepaalde in lid 1 van dit artikel is ook van toepassing op materiaal dat door VeraGlas B.V. wordt gebruikt voor het bouwen van veranda's voor de klant.

Artikel 14 – Herroepingsrecht, retourneren en kosten

1. Herroeping is alleen mogelijk indien de klant direct op het aanbod ingaat door ondertekening van de overeenkomst. Aanvaardt de klant het aanbod niet direct maar pas later, dan heeft de klant niet de mogelijkheid de overeenkomst te herroepen.

2. Herroeping goederen: herroeping van de overeenkomst voor bij VeraGlas B.V. aangeschafte producten is mogelijk tot veertien (14) dagen na de leveringsdatum, mits de klant het goed vóór de koop niet heeft kunnen bezichtigen.
3. Herroeping montage: herroeping van de overeenkomst voor bij VeraGlas B.V. afgenomen diensten is mogelijk tot veertien (14) dagen na de datum van de overeenkomst.
4. Het herroepingsrecht is uitgesloten indien de afgenomen dienst binnen de herroepingstermijn (bedenktijd) is uitgevoerd, de klant akkoord is gegaan met uitvoering binnen deze termijn en de klant schriftelijk expliciet afstand heeft gedaan van zijn herroepingsrecht.
5. Indien goederen geretourneerd moeten worden vanwege een beroep op het herroepingsrecht door de klant, komen de retourkosten voor rekening van de klant.
6. Buiten het herroepingsrecht is het de klant toegestaan tijdig te annuleren, mits hieraan een geldige reden ten grondslag ligt. Kosteloos annuleren is mogelijk tot zeven (7) dagen vóór uitvoering van de overeengekomen dienst.
7. Indien annulering plaatsvindt binnen veertien (14) dagen vóór uitvoering van de overeengekomen dienst, dient de klant alsnog dertig procent (30%) te voldoen; dit bedrag wordt verrekend met de reeds verplichte betaling bij aanvaarding van het aanbod.
8. Bij annulering tot 24 uur vóór aanvang of tijdens de uitvoering van de dienst dienen de volledige kosten te worden voldaan, met uitzondering van kosten die na annulering niet meer gemaakt hoeven te worden, waaronder – maar niet beperkt tot – materiaal dat tijdens de uitvoering nog besteld zou worden indien de opdracht was doorgegaan, of het inschakelen van een expert die niet met zekerheid ingeschakeld had hoeven worden.
9. Bij de annuleringskosten wordt het materiaal niet in rekening gebracht, tenzij speciaal materiaal in opdracht van de klant is besteld en/of VeraGlas B.V. het materiaal, in de breedste zin van het woord, heeft moeten bewerken. In dat geval worden ook deze kosten naar redelijkheid in rekening gebracht. Onder redelijkheid wordt verstaan de beoordeling of het materiaal alsnog voor andere opdrachten kan worden gebruikt. Is het materiaal niet meer bruikbaar, dan worden de volledige kosten van dat materiaal in rekening gebracht. Kan het speciaal bestelde materiaal wel voor andere opdrachten worden gebruikt, maar zijn de mogelijkheden daartoe minimaal, dan wordt niet het volledige bedrag maar een bedrag naar rato van de gebruiksmogelijkheid in rekening gebracht.

Artikel 15 – Overmacht

1. Er is sprake van overmacht indien de situatie niet aan een van de partijen te wijten is en ook niet aan hen kan worden toegerekend. In geval van overmacht dient de partij die de overmacht ondervindt, de andere partij hiervan direct, althans zo snel mogelijk, op welke wijze dan ook op de hoogte te brengen, gevolgd door een schriftelijke mededeling.
2. Het is VeraGlas B.V. toegestaan de levering van goederen en/of de uitvoering van diensten uit te stellen zolang de overmachtssituatie voortduurt. Gedurende de overmachtssituatie houdt VeraGlas B.V. de klant waar nodig en mogelijk op de hoogte.
3. Houdt de overmachtssituatie zo lang aan dat het niet redelijk is VeraGlas B.V. aan de overeenkomst te houden, dan is het beide partijen toegestaan de overeenkomst te beëindigen. Beëindiging dient tijdig te worden gecommuniceerd, zodat kan worden beoordeeld of beëindiging op dat moment gerechtvaardigd is. Beëindiging is niet gerechtvaardigd indien de klant ervan op de hoogte is gebracht dat levering en/of uitvoering op een specifieke dag weer mogelijk is en voltooid zal worden.

Artikel 16 – Klachtenregeling

1. Indien de klant een klacht heeft over een bij VeraGlas B.V. aangeschaft goed of een door VeraGlas B.V. uitgevoerde dienst, dient de klant de klacht eerst schriftelijk kenbaar te maken bij VeraGlas B.V., voorzien van een onderbouwing en foto's waarop de klacht betrekking heeft. Na beoordeling van de klacht neemt VeraGlas B.V. uiterlijk binnen één (1) week contact op met de klant om de klacht te bespreken. De klacht kan per post of per e-mail worden ingediend via de volgende adressen:
*VeraGlas B.V.
Timmermanstraat 16
5701 NE Helmond
info@veraglas.nl*
2. Indien de klacht spoedeisend is, dient de klant direct telefonisch contact op te nemen met VeraGlas B.V. via +31 (0)85 060 8424. De klant dient zo goed mogelijk mee te werken aan de omschrijving van het spoedeisende geval, zodat VeraGlas B.V. kan beoordelen of er direct gehandeld moet worden of dat dit later kan.
3. Indien VeraGlas B.V. op basis van de omschrijving van de spoedeisende klacht heeft gehandeld en er geen sprake van spoed blijkt te zijn, is het VeraGlas B.V. toegestaan de kosten in rekening te brengen die betrekking hebben op het handelen met urgentie, maar niet de kosten die betrekking zouden hebben op een klacht die op basis van een analyse als terecht zou worden aangemerkt.
4. Bij een gerechtvaardigde klacht dient VeraGlas B.V. in alle redelijkheid de mogelijkheid te krijgen de onderliggende oorzaak van de klacht te herstellen.
5. Komen partijen er samen niet uit, dan heeft de klant de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Artikel 17 – Opzegging en ontbinding

1. De klant is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, met inachtneming van de in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden opgenomen annuleringstermijnen en de eventueel daaraan verbonden kosten die bij late annulering en/of opzegging voldaan dienen te worden.
2. VeraGlas B.V. is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen indien daarvoor geldige gronden bestaan, waaronder – maar niet beperkt tot – het niet meer in staat zijn de opdracht uit te voeren.
3. Het niet nakomen door een van de partijen van de verplichtingen die voortvloeien uit de tussen de klant en VeraGlas B.V. geldende overeenkomst, vormt grond voor ontbinding van de overeenkomst. Ontbinding kan betrekking hebben op een deel van of op de gehele overeenkomst. Ontbinding is ook mogelijk indien onmogelijke of onverstandige eisen worden gesteld aan de levering van het eindproduct en/of de bouw door VeraGlas B.V.

Artikel 18 – Aansprakelijkheid en schadevergoeding

1. VeraGlas B.V. kan alleen aansprakelijk worden gehouden voor werkzaamheden die zij zelf heeft verricht.
2. Aansprakelijkheid komt aan beide partijen toe indien deze aan beiden is toe te rekenen, en ontslaat de andere partij niet van diens verplichtingen.
3. Tekortkomingen en/of schade aan het werk door eigen toedoen – doordat de klant zelf aanpassingen heeft doorgevoerd terwijl VeraGlas B.V. dit had kunnen doen, of door aanpassingen die niet mogelijk zijn of waarvan is geadviseerd deze niet uit te voeren – ontslaan VeraGlas B.V. van haar aansprakelijkheid.

4. Tekortkomingen en/of schade aan het door VeraGlas B.V. uitgevoerde werk, ontstaan door werkzaamheden daaraan door een derde partij die door de klant is ingeschakeld, kunnen alleen aan die derde partij worden toegerekend.
5. Ontevredenheid over het eindresultaat terwijl het werk naar behoren is uitgevoerd, geeft geen recht op ontbinding van de overeenkomst en evenmin recht op schadevergoeding voor de klant.
6. Indien VeraGlas B.V. en de klant een korting overeenkomen ter afdoening van een klacht, doet de klant afstand van zijn claimrecht ter zake en is het de klant niet toegestaan VeraGlas B.V. daarna alsnog aansprakelijk te stellen voor dezelfde klacht, of voor eventuele schade die daaruit voortvloeit.
7. Gedurende de werkzaamheden, uitgevoerd door VeraGlas B.V. of door haar ingeschakelde derde partijen, dient de klant zich niet te bevinden in het door VeraGlas B.V. aangewezen werkgebied. Overtreedt de klant het bepaalde in dit lid, dan is uitsluitend de klant zelf verantwoordelijk voor eventuele door de klant geleden schade en kan VeraGlas B.V. hiervoor nooit aansprakelijk worden gehouden.

Artikel 19 – Respectvolle communicatie

1. VeraGlas B.V. verwacht van haar klanten dat zij op een respectvolle en professionele wijze communiceren met haar medewerkers. Agressie, intimidatie, bedreigingen, discriminatie, beledigingen of ander ongewenst gedrag worden niet geaccepteerd, ongeacht of dit plaatsvindt telefonisch, per e-mail, via WhatsApp, via sociale media of via andere (online) communicatiemiddelen.

Artikel 20 – Bedreiging en belediging

1. Indien een klant zich schuldig maakt aan bedreiging, intimidatie of belediging van medewerkers van VeraGlas B.V. of van de onderneming zelf, behoudt VeraGlas B.V. zich het recht voor om de communicatie onmiddellijk te beëindigen, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen en, indien daartoe aanleiding bestaat, aangifte te doen bij de politie.

Artikel 21 – Smaad, laster en reputatieschade

1. Het opzettelijk verspreiden van onjuiste of misleidende informatie waardoor de goede naam of reputatie van VeraGlas B.V. of haar medewerkers wordt geschaad, kan leiden tot juridische maatregelen. Hieronder kunnen zowel civielrechtelijke als strafrechtelijke stappen vallen, voor zover de wet daarin voorziet.

Artikel 22 – Bewijs

1. VeraGlas B.V. behoudt zich het recht voor om alle communicatie – waaronder WhatsApp-berichten, e-mails, sms-berichten, voicemailberichten, reviews en berichten op sociale media – te bewaren en te gebruiken als bewijsmateriaal, indien dit noodzakelijk is voor de bescherming van haar rechten of in een juridische procedure.

Artikel 23 – Wettelijke grondslag

1. Voor zover wettelijk van toepassing kunnen gedragingen zoals bedreiging, belediging, smaad en laster onder meer vallen onder de relevante bepalingen van het Wetboek van Strafrecht, waaronder de artikelen 261 (smaad), 262 (laster) en 266 (eenvoudige belediging). Indien sprake is van een strafbaar feit, behoudt VeraGlas B.V. zich het recht voor hiervan melding of aangifte te doen bij de bevoegde autoriteiten.

Artikel 24 – Schadevergoeding bij onrechtmatig handelen

1. Indien door onrechtmatig handelen van een klant schade ontstaat aan de onderneming, de medewerkers of de bedrijfsvoering van VeraGlas B.V., behoudt VeraGlas B.V. zich het recht voor de volledige geleden en nog te lijden schade op de verantwoordelijke partij te verhalen, voor zover de wet dit toestaat.

Artikel 25 – Toepasselijk recht en rechtsforum

1. Op deze Algemene Voorwaarden en de overeenkomsten tussen VeraGlas B.V. en de klant is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter van het arrondissement Oost-Brabant, locatie Eindhoven, is exclusief bevoegd kennis te nemen van juridische geschillen over deze Algemene Voorwaarden en over overeenkomsten die met VeraGlas B.V. zijn aangegaan.



GENERAL TERMS AND CONDITIONS B2C

VeraGlas B.V.

Article 1 – Definitions

- **VeraGlas B.V.:** the private limited company located at Timmermanstraat 16, 5701 NE Helmond, the Netherlands, registered with the Dutch Chamber of Commerce under number 88203700.
- **Customer:** the natural person not acting in the course of a profession or business who is interested in or purchases products and/or services from VeraGlas B.V.
- **Parties:** VeraGlas B.V. and the customer jointly.
- **Third party:** any party that is not a party to the agreement between the parties.
- **Promotion:** a temporary campaign with a limited, predetermined period of validity.
- **Offer:** the presentation of the goods and services offered by VeraGlas B.V.
- **Acceptance:** the acceptance of the offer, as a result of which an agreement is concluded.
- **Agreement:** the arrangement made between the parties, by which both parties must abide.
- **Work:** that which arises or is yet to arise from the service provided by VeraGlas B.V. to the customer.
- The terms 'we', 'us', 'they', 'them', 'its' or VeraGlas B.V. refer to the company, including its employees. Third parties are expressly not included.

Article 2 – Applicability and agreement

1. These General Terms and Conditions apply to all acts (including, but not limited to, offers, promotions, negotiations and agreements) that VeraGlas B.V. performs and/or enters into with the customer. By entering into any of these acts, the customer declares to have taken note of the contents of these General Terms and Conditions and to agree to them.
2. These General Terms and Conditions themselves never give rise to an agreement between VeraGlas B.V. and the customer. An agreement is only concluded when VeraGlas B.V. makes an offer and the customer accepts it, or when the customer submits an explicit request to VeraGlas B.V. and the parties – following a quotation by VeraGlas B.V. and acceptance by the customer – reach an understanding and record this in a contract.
3. These General Terms and Conditions apply at all times as basic conditions. Deviation from them is only possible if this has been expressly laid down in the agreement.
4. The customer cannot rely on statements and/or promises made by third parties, or by third parties posing as VeraGlas B.V.
5. If any provision of these General Terms and Conditions is set aside in whole or in part, the remaining provisions shall remain in full force and effect.

6. If (part of) the offer of VeraGlas B.V. is prohibited by law in a particular country and/or region, the offer shall be deemed non-existent in that country or region.
7. VeraGlas B.V. is entitled at all times to amend the contents of these General Terms and Conditions.

Article 3 – Website and advertising material

1. The website and advertising material of VeraGlas B.V. contain general information about the goods and/or services it offers. VeraGlas B.V. has taken every care to present the products and/or services offered as accurately as possible and to make the content as complete, clear and safe as possible. However, it cannot guarantee that the website and advertising material are free of errors, malware and/or viruses. As soon as VeraGlas B.V. becomes aware of any of the above, it will correct and/or remedy this as soon as possible.
2. VeraGlas B.V. is not liable for any damage arising from incorrect use of its website, or from continued use of the website while a suspicious situation is occurring. Nor can VeraGlas B.V. be held liable for any errors on its website or in its advertising material. Furthermore, no liability arises for statements and/or comments made by third parties that are based on their own opinion and the accuracy of which cannot be verified.

Article 4 – Privacy

1. All personal data that VeraGlas B.V. collects and processes via the website or physically, with the customer's consent, is used solely to process that in which the customer has shown interest or which the customer has purchased. If the customer has given explicit consent, this data will also be used to inform the customer of news and updates about VeraGlas B.V. and its goods and services.
2. Personal data is handled and processed in accordance with applicable privacy legislation, including the General Data Protection Regulation (GDPR).
3. If the customer wishes to have their personal data deleted, this will be done after the customer has submitted a request to that effect to VeraGlas B.V. The customer should bear in mind that after deletion of the personal data, VeraGlas B.V. will no longer be able to provide optimal aftercare.

Article 5 – Intellectual property rights

1. The trade name, goods and/or services used or operated by VeraGlas B.V. are, or may be, protected by intellectual property rights, including copyright, trademark law, design law, patent law and trade name law, as well as under civil law (tort and slavish imitation). These rights are and remain at all times the property of the rightful owner and may only be used by the owner or by those to whom the owner has granted permission to use the right in question.
2. The use of the rights referred to in paragraph 1 in the final work, on the website and/or in advertising materials of VeraGlas B.V. never implies a transfer or free use of these rights. Any unauthorised use constitutes an infringement of the rights of the rightful owner.

Article 6 – Third parties and indemnification

1. In order to remain representative, to meet the wishes and requirements of the customer and to provide its services, VeraGlas B.V. may engage a third party for any conceivable service relating to the company. The customer will be informed of this at all times. If the customer agrees to this, the responsibility and liability for the work of this third party shall – unless otherwise indicated and/or agreed – be borne by that third party.

2. The customer may not refuse the engagement of a third party on unreasonable grounds. An unreasonable refusal may lead to lawful cancellation or dissolution of the agreement by VeraGlas B.V.
3. By agreeing to these General Terms and Conditions, the customer indemnifies VeraGlas B.V. against the liabilities referred to in this article.

Article 7 – Offer and quotation

1. VeraGlas B.V. reserves the right to change its range and services, to implement adjustments and/or to discontinue the supply of a good and/or service. Furthermore, VeraGlas B.V. reserves the right to adjust descriptions and prices without informing the customer, provided that this concerns general information. If it concerns information relating to an agreement with the customer, the customer will be informed in good time.
2. In the event of obvious errors in the offer or quotation of VeraGlas B.V., for example in the description or price, the customer cannot derive any rights from such errors.
3. VeraGlas B.V. reserves the right at all times to refuse to provide its services to the customer, provided that the grounds for doing so are reasonable and fair. The customer will be informed of this.
4. A quotation issued by VeraGlas B.V. has a limited period of validity. If the customer does not accept the quotation or offer within the stated period, the quotation will lapse and the customer can no longer rely on its contents thereafter.

Article 8 – Price

1. The prices of VeraGlas B.V. are shown in euros and must be paid in that currency.
2. The prices for services of VeraGlas B.V. are at all times determined on the basis of a tailor-made quotation, based on the customer's wishes and the possibilities in that respect. The final amount payable may deviate from the amount calculated on the basis of the original assignment as a result of additional or reduced work. In the event of additional work, VeraGlas B.V. is entitled to charge this to the customer.
3. VeraGlas B.V. takes care to accurately display the prices of the goods that can be purchased from it.
4. Prices may be changed at any time. Quotations and invoices already drawn up are exempt from this. If a price change is such that it would be unreasonable for VeraGlas B.V. to bear the difference, VeraGlas B.V. is entitled to reasonably charge this difference, or part of it, to the customer. Any price change will be communicated in good time.
5. VeraGlas B.V. is free to adjust its prices for promotional purposes and/or to make special offers; these are always tied to a specific period. The customer cannot hold VeraGlas B.V. to a promotion or offer outside this period.
6. All price displays, for both services and goods, are subject to typographical errors. The customer cannot rely on an incorrect display.

Article 9 – Payment

1. Upon acceptance of an offer, or approval of a quotation for a service to be provided by VeraGlas B.V., the customer must immediately pay fifty per cent (50%) of the invoiced amount. Payment shall be made by transferring the amount due in the manner indicated on the invoice.
2. If it concerns the purchase of a good, the full amount must be paid at the time of ordering.

3. The remaining amount must be paid immediately after delivery, in the same manner as referred to in paragraph 1 of this article.
4. The customer is not permitted to deviate from the agreed amount, the time of payment and/or the method of payment.
5. Each delivery of goods and/or services is considered a separate assignment. Any set-off by the customer on the basis of a possible claim against VeraGlas B.V. is therefore excluded.
6. If the customer delays payment and/or fails to comply, or barely complies, with agreements made, VeraGlas B.V. is entitled to suspend its performance until the customer has fulfilled their obligations.
7. In the event of several outstanding invoices, VeraGlas B.V. will not enter into new assignments for and/or with the customer until all outstanding amounts have been paid.
8. Objections to the invoice, or to the amount thereof, do not suspend the customer's payment obligation.
9. If payment is not made, statutory interest will be calculated on the outstanding amount and invoiced to the customer. In the event of persistent default, despite one or more notices of default, VeraGlas B.V. is entitled to transfer the claim to a third party for collection. All additional costs – including, but not limited to, interest, extrajudicial costs, litigation costs and any resulting damage suffered by VeraGlas B.V. – will be charged to the customer.

Article 10 – Delivery and delivery conditions for goods (excl. installation)

1. The delivery area covers the whole of Europe.
2. Delivery takes place on an agreed delivery date between 07:30 and 22:00. A more precise specification of the time of day will not be agreed earlier than one day before delivery.
3. VeraGlas B.V. will at all times endeavour to deliver as agreed. If delivery proves impossible at the agreed time of day and/or on the agreed delivery date, VeraGlas B.V. will inform the customer as soon as possible and agree a new delivery time with the customer. Late delivery does not entitle the customer to a discount and does not render VeraGlas B.V. liable for any loss and/or damage suffered by the customer.
4. Delivery takes place up to the first doorstep. If this is deviated from at the customer's request, liability passes to the customer, who bears all risk from that moment on. This includes, among other things, damage to their property, to the good and/or to the delivery person(s). Liability and risk revert to VeraGlas B.V. as soon as there is demonstrable gross negligence or intent on the part of the delivery person(s).
5. The customer must inspect the goods immediately upon receipt for damage and/or defects in the order. If this is the case, the customer must notify VeraGlas B.V. immediately, providing a description of the complaint and photographs.
6. Delivery may take place in instalments. Each partial delivery may be regarded as a separate delivery and invoiced as such.

Article 11 – Performance of the service and completion

1. VeraGlas B.V. aims to carry out the assignment within fourteen (14) days. An appointment for the performance will be made in consultation with the customer.
2. If VeraGlas B.V. is unable to perform the service on the agreed date and/or time, this will be communicated in good time. Rescheduling the appointment does not entitle the customer to a discount and does not render VeraGlas B.V. liable for any loss and/or damage suffered by the customer.

3. VeraGlas B.V. may engage third parties for the partial or full performance of the assignment. If a third party is engaged, the customer will be informed in good time. Liability arising from the acts and/or omissions of that third party lies entirely with that third party.
4. The customer must ensure that the area where VeraGlas B.V. will perform the service is ready and workable. If this is not the case, VeraGlas B.V. will be forced to reschedule the appointment. If specific agreements have been made in this respect and the customer has failed to comply with them for a reason and/or circumstance not covered by force majeure, VeraGlas B.V. is entitled to charge the hourly wage of its fitter(s) or the costs of the fitter(s) it has hired.
5. If the customer obstructs the performance without justified grounds, interest will be charged. If the customer persists in this attitude, VeraGlas B.V. is entitled to dissolve the agreement and to charge the costs connected with the failure of the agreed assignment.
6. If the performance of the assignment takes place in instalments in consultation with the customer, VeraGlas B.V. may invoice each part separately. In that case, VeraGlas B.V. will inform the customer in good time.

Article 12 – Installation conditions and warranties

1. The customer is responsible for choosing the layout. VeraGlas B.V. will only deviate from this if, on the basis of its expertise, it is not advisable or not possible. If VeraGlas B.V. gives negative advice and the customer insists on their wishes for their own reasons, VeraGlas B.V. is entitled to refuse the assignment on the spot or to carry it out nonetheless. In the latter case, the risks and liability for any complaints and/or damage arising from or related to the customer's choices shall be borne by the customer.
2. The posts are installed by digging them in and pouring 25 kilos of quick-setting concrete per post, or by fixing them to the existing tiles.
3. VeraGlas B.V. never connects the rainwater drainage to the sewerage system or storm water drainage. The rainwater drainage will either end just above the ground or be placed in the ground with a bend.
4. VeraGlas B.V. is not responsible for any leaks on the gutter side caused by the gutter overflowing as a result of the lack of rapid drainage via a drain connected to the storm water system or sewerage.
5. The customer has a warranty on the delivered work according to the following terms: five (5) years' warranty on aluminium, six (6) months' warranty on silicone sealant work performed and one (1) year's standard manufacturer's warranty on the electric motors (screens/sun blinds).
6. The warranty lapses with immediate effect if VeraGlas B.V. has not received payment in full. The warranty also lapses as soon as the customer has work and/or maintenance carried out by a third party on the work delivered by VeraGlas B.V.
7. The customer remains responsible for keeping up maintenance.
8. No warranty is given on:
 - glass;
 - moving and/or rotating parts;
 - polycarbonate, including polycarbonate side walls and/or polycarbonate wedge panels;
 - clear panels and wedge panels, due to the high risk of condensation and/or water in the panels;
 - damage caused by lack of maintenance;
 - work and/or maintenance carried out by third parties, and/or if such acts lead to damage to or impairment of the proper functioning of the veranda and its components;

- leakage in the event of a torrential downpour.
9. On the basis of the warranty period referred to in paragraph 5 of this article, the customer is entitled to aftercare. Aftercare relates exclusively to what VeraGlas B.V. has carried out and not to modifications made by the customer and/or third parties.
 10. If the customer requests aftercare for something that has been modified by a party other than VeraGlas B.V., VeraGlas B.V. is free to grant or refuse this request. If VeraGlas B.V. wishes to accommodate the customer, the customer shall bear the costs of the aftercare of the third party's work. Any liability, warranty and risk shall be entirely at the customer's expense.
 11. The globally accepted tolerance applies to any flaw or scratch on the glass that is not visible from a distance of three (3) metres or more. Such a flaw or scratch must be tolerated by the customer; the customer cannot claim replacement or repair work.
 12. During installation, the customer is not permitted to be on the work floor or in the work area, due to the risk of accidents and other hazards. If the customer nevertheless enters the work floor or work area, this is entirely at their own risk and VeraGlas B.V. cannot be held liable for any resulting injury and/or damage.

Article 13 – Retention of title

1. Any good sent, delivered or handed over by or on behalf of VeraGlas B.V. remains the property of VeraGlas B.V. at all times until the customer has paid the full amount for the good in question, as well as all other outstanding claims owed to VeraGlas B.V.
2. The provisions of paragraph 1 of this article also apply to material used by VeraGlas B.V. for the construction of verandas for the customer.

Article 14 – Right of withdrawal, returns and costs

1. Withdrawal is only possible if the customer accepts the offer immediately by signing the agreement. If the customer does not accept the offer immediately but only at a later stage, the customer does not have the option of withdrawing from the agreement.
2. Withdrawal for goods: withdrawal from the agreement for products purchased from VeraGlas B.V. is possible up to fourteen (14) days after the delivery date, provided the customer was not able to view the good prior to the purchase.
3. Withdrawal for installation: withdrawal from the agreement for services purchased from VeraGlas B.V. is possible up to fourteen (14) days after the date of the agreement.
4. The right of withdrawal is excluded if the purchased service has been performed within the withdrawal period (cooling-off period), the customer has agreed to performance within this period and the customer has explicitly waived their right of withdrawal in writing.
5. If goods have to be returned as a result of the customer invoking the right of withdrawal, the return costs shall be borne by the customer.
6. Outside the right of withdrawal, the customer is permitted to cancel in good time, provided there is a valid reason for doing so. Cancellation free of charge is possible up to seven (7) days before performance of the agreed service.
7. If cancellation takes place within fourteen (14) days before performance of the agreed service, the customer must still pay thirty per cent (30%); this amount will be set off against the payment already due upon acceptance of the offer.
8. In the event of cancellation up to 24 hours before commencement or during the performance of the service, the full costs must be paid, with the exception of costs that no longer need to be incurred after cancellation, including – but not limited to – material that would still have been

ordered during performance had the assignment gone ahead, or the engagement of an expert who would not have had to be engaged with certainty.

9. Material is not included in the cancellation costs, unless special material was ordered at the customer's request and/or VeraGlas B.V. had to process the material, in the broadest sense of the word. In that case, these costs will also be charged in all reasonableness. Reasonableness means assessing whether the material can still be used for other assignments. If the material is no longer usable, the full costs of that material will be charged. If the specially ordered material can be used for other assignments, but the possibilities for doing so are minimal, not the full amount but an amount proportional to the possibility of use will be charged.

Article 15 – Force majeure

1. Force majeure exists if the situation is not attributable to either party and cannot be imputed to them. In the event of force majeure, the party experiencing the force majeure must inform the other party immediately, or as soon as possible, by any means whatsoever, followed by written notification.
2. VeraGlas B.V. is permitted to postpone the delivery of goods and/or the performance of services for as long as the force majeure situation continues. During the force majeure situation, VeraGlas B.V. will keep the customer informed where necessary and possible.
3. If the force majeure situation continues for so long that it is not reasonable to hold VeraGlas B.V. to the agreement, both parties are permitted to terminate the agreement. Termination must be communicated in good time so that it can be assessed whether termination is justified at that time. Termination is not justified if the customer has been informed that delivery and/or performance will again be possible and will be completed on a specific day.

Article 16 – Complaints procedure

1. If the customer has a complaint about a good purchased from VeraGlas B.V. or a service performed by VeraGlas B.V., the customer must first submit the complaint in writing to VeraGlas B.V., providing substantiation and photographs relating to the complaint. Following an assessment of the complaint, VeraGlas B.V. will contact the customer within one (1) week at the latest to discuss the complaint. The complaint can be submitted by post or e-mail to the following addresses:

*VeraGlas B.V.
Timmermanstraat 16
5701 NE Helmond, the Netherlands
info@veraglas.nl*

2. If the complaint is urgent, the customer must contact VeraGlas B.V. immediately by telephone on +31 (0)85 060 8424. The customer must cooperate as fully as possible in describing the urgent situation, so that VeraGlas B.V. can assess whether immediate action is required or whether action can be taken later.
3. If VeraGlas B.V. has acted on the basis of the description of the urgent complaint and it turns out not to be urgent, VeraGlas B.V. is permitted to charge the costs relating to acting with urgency, but not the costs that would relate to a complaint that would be deemed justified on the basis of an analysis.
4. In the event of a justified complaint, VeraGlas B.V. must in all reasonableness be given the opportunity to remedy the underlying cause of the complaint.
5. If the parties cannot resolve the matter together, the customer has the option of submitting their complaint to the Disputes Committee (Geschillencommissie).

Article 17 – Termination and dissolution

1. The customer is entitled to terminate the agreement, subject to the cancellation periods set out in Article 14 of these General Terms and Conditions and any associated costs payable in the event of late cancellation and/or termination.
2. VeraGlas B.V. is entitled to terminate the agreement if there are valid grounds for doing so, including – but not limited to – no longer being able to carry out the assignment.
3. Failure by either party to fulfil the obligations arising from the agreement in force between the customer and VeraGlas B.V. constitutes grounds for dissolution of the agreement. Dissolution may relate to part of or the entire agreement. Dissolution is also possible if impossible or unwise demands are made regarding the delivery of the end product and/or the construction by VeraGlas B.V.

Article 18 – Liability and compensation

1. VeraGlas B.V. can only be held liable for work that it has carried out itself.
2. Liability accrues to both parties if it is attributable to both, and does not release the other party from its obligations.
3. Shortcomings and/or damage to the work caused by the customer's own actions – because the customer made modifications themselves while VeraGlas B.V. could have done so, or through modifications that are not possible or that were advised against – release VeraGlas B.V. from its liability.
4. Shortcomings and/or damage to the work carried out by VeraGlas B.V., arising from work carried out on it by a third party engaged by the customer, can only be attributed to that third party.
5. Dissatisfaction with the end result while the work has been properly carried out does not entitle the customer to dissolve the agreement, nor does it give rise to any right to compensation for the customer.
6. If VeraGlas B.V. and the customer agree on a discount to settle a complaint, the customer waives their right to claim in this respect and the customer is not permitted to subsequently hold VeraGlas B.V. liable for the same complaint, or for any damage arising from it.
7. During the work carried out by VeraGlas B.V. or by third parties engaged by it, the customer must not be present in the work area designated by VeraGlas B.V. If the customer breaches the provisions of this paragraph, only the customer themselves shall be responsible for any damage suffered by the customer and VeraGlas B.V. can never be held liable for this.

Article 19 – Respectful communication

1. VeraGlas B.V. expects its customers to communicate with its employees in a respectful and professional manner. Aggression, intimidation, threats, discrimination, insults or other undesirable behaviour will not be accepted, regardless of whether this takes place by telephone, e-mail, WhatsApp, social media or other (online) means of communication.

Article 20 – Threats and insults

1. If a customer is guilty of threatening, intimidating or insulting employees of VeraGlas B.V. or the company itself, VeraGlas B.V. reserves the right to terminate communication immediately, to suspend or terminate the agreement in whole or in part and, if there is reason to do so, to report the matter to the police.

Article 21 – Defamation, slander and reputational damage

1. The deliberate dissemination of incorrect or misleading information that damages the good name or reputation of VeraGlas B.V. or its employees may lead to legal action. This may include both civil and criminal proceedings, insofar as the law provides for this.

Article 22 – Evidence

1. VeraGlas B.V. reserves the right to retain all communication – including WhatsApp messages, e-mails, text messages, voicemail messages, reviews and social media posts – and to use it as evidence if this is necessary for the protection of its rights or in legal proceedings.

Article 23 – Legal basis

1. Insofar as legally applicable, conduct such as threats, insults, defamation and slander may fall under the relevant provisions of the Dutch Criminal Code (Wetboek van Strafrecht), including Articles 261 (defamation), 262 (slander) and 266 (simple insult). If a criminal offence has been committed, VeraGlas B.V. reserves the right to report this to the competent authorities.

Article 24 – Compensation in the event of unlawful conduct

1. If unlawful conduct by a customer causes damage to the company, the employees or the business operations of VeraGlas B.V., VeraGlas B.V. reserves the right to recover the full damage suffered and yet to be suffered from the responsible party, insofar as the law permits.

Article 25 – Applicable law and jurisdiction

1. These General Terms and Conditions and the agreements between VeraGlas B.V. and the customer are governed by Dutch law.
2. The court of the district of Oost-Brabant, location Eindhoven, has exclusive jurisdiction to hear legal disputes concerning these General Terms and Conditions and agreements entered into with VeraGlas B.V.



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

B2C

VeraGlas B.V.

Artikel 1 – Begriffsbestimmungen

- **VeraGlas B.V.:** die Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit Sitz in der Timmermanstraat 16, 5701 NE Helmond, Niederlande, eingetragen bei der niederländischen Handelskammer unter der Nummer 88203700.
- **Kunde:** die natürliche Person, die nicht in Ausübung eines Berufs oder Gewerbes handelt und die Interesse an Produkten und/oder Dienstleistungen von VeraGlas B.V. hat oder diese abnimmt.
- **Parteien:** VeraGlas B.V. und der Kunde gemeinsam.
- **Dritte Partei:** jede Partei, die nicht Partei des Vertrags zwischen den Parteien ist.
- **Werbeaktion:** eine zeitlich befristete Aktion mit einer begrenzten, im Voraus festgelegten Gültigkeitsdauer.
- **Angebot:** die Darstellung der von VeraGlas B.V. angebotenen Waren und Dienstleistungen.
- **Annahme:** die Annahme des Angebots, wodurch ein Vertrag zustande kommt.
- **Vertrag:** die zwischen den Parteien getroffene Vereinbarung, an die sich beide Parteien halten müssen.
- **Werk:** das, was aus der Dienstleistung entsteht oder noch entstehen soll, die VeraGlas B.V. für den Kunden erbringt.
- Mit den Begriffen ‚wir‘, ‚uns‘, ‚sie‘, ‚ihnen‘, ‚ihr‘ oder VeraGlas B.V. ist das Unternehmen einschließlich seiner Mitarbeiter gemeint. Dritte Parteien fallen ausdrücklich nicht darunter.

Artikel 2 – Anwendbarkeit und Vertrag

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Handlungen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Angebote, Werbeaktionen, Verhandlungen und Verträge), die VeraGlas B.V. mit dem Kunden vornimmt und/oder eingeht. Mit dem Eingehen einer dieser Handlungen erklärt der Kunde, den Inhalt dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Kenntnis genommen zu haben und mit ihnen einverstanden zu sein.
2. Aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen selbst entsteht niemals ein Vertrag zwischen VeraGlas B.V. und dem Kunden. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn VeraGlas B.V. ein Angebot unterbreitet und der Kunde dieses annimmt, oder wenn der Kunde eine ausdrückliche Anfrage bei VeraGlas B.V. stellt und die Parteien – nach einem Kostenvoranschlag von

VeraGlas B.V. und Annahme durch den Kunden – eine Einigung erzielen und diese in einem Vertrag festhalten.

3. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten jederzeit als Grundbedingungen. Abweichungen hiervon sind nur möglich, wenn dies ausdrücklich im Vertrag festgelegt wurde.
4. Der Kunde kann sich nicht auf Äußerungen und/oder Zusagen Dritter berufen, oder Dritter, die sich als VeraGlas B.V. ausgeben.
5. Wird eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise außer Kraft gesetzt, bleiben die übrigen Bestimmungen unvermindert in Kraft.
6. Ist das Angebot von VeraGlas B.V. (oder ein Teil davon) in einem bestimmten Land und/oder Gebiet gesetzlich verboten, gilt das Angebot in diesem Land bzw. Gebiet als nicht existent.
7. VeraGlas B.V. ist jederzeit berechtigt, den Inhalt dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern.

Artikel 3 – Website und Werbematerial

1. Die Website und das Werbematerial von VeraGlas B.V. enthalten allgemeine Informationen über die angebotenen Waren und/oder Dienstleistungen. VeraGlas B.V. hat alle Sorgfalt darauf verwendet, die angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen so gut wie möglich darzustellen und den Inhalt so vollständig, klar und sicher wie möglich zu gestalten. Sie kann jedoch nicht garantieren, dass die Website und das Werbematerial frei von Fehlern, Malware und/oder Viren sind. Sobald VeraGlas B.V. hiervon Kenntnis erlangt, wird sie dies so schnell wie möglich korrigieren und/oder beheben.
2. VeraGlas B.V. haftet nicht für Schäden, die durch die falsche Nutzung ihrer Website entstehen, oder durch die fortgesetzte Nutzung der Website, während eine verdächtige Situation vorliegt. VeraGlas B.V. kann ebenfalls nicht für etwaige Fehler auf ihrer Website oder in ihrem Werbematerial haftbar gemacht werden. Es entsteht auch keine Haftung für Äußerungen und/oder Bemerkungen Dritter, die auf deren eigener Meinung beruhen und deren Richtigkeit nicht überprüft werden kann.

Artikel 4 – Datenschutz

1. Alle personenbezogenen Daten, die VeraGlas B.V. über die Website oder physisch mit Zustimmung des Kunden erhebt und verarbeitet, werden ausschließlich zur Abwicklung dessen verwendet, woran der Kunde Interesse gezeigt oder was der Kunde erworben hat. Sofern der Kunde ausdrücklich zugestimmt hat, werden diese Daten auch verwendet, um den Kunden über Neuigkeiten und Aktualisierungen zu VeraGlas B.V. und ihren Waren und Dienstleistungen zu informieren.
2. Personenbezogene Daten werden gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen behandelt und verarbeitet, einschließlich der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).
3. Wünscht der Kunde die Löschung seiner personenbezogenen Daten, erfolgt dies, nachdem der Kunde einen entsprechenden Antrag bei VeraGlas B.V. gestellt hat. Der Kunde sollte berücksichtigen, dass VeraGlas B.V. nach der Löschung der personenbezogenen Daten keine optimale Nachsorge mehr bieten kann.

Artikel 5 – Geistiges Eigentum

1. Der Handelsname sowie die Waren und/oder Dienstleistungen, die VeraGlas B.V. führt oder nutzt, sind oder können durch Rechte des geistigen Eigentums geschützt sein, darunter Urheberrecht, Markenrecht, Geschmacksmusterrecht, Patentrecht und Handelsnamenrecht, sowie durch das Zivilrecht (unerlaubte Handlung und sklavische Nachahmung). Diese Rechte

sind und bleiben jederzeit Eigentum des rechtmäßigen Inhabers und dürfen nur vom Inhaber oder von demjenigen genutzt werden, dem der Inhaber die Nutzung des betreffenden Rechts gestattet hat.

2. Die Nutzung der in Absatz 1 genannten Rechte im endgültigen Werk, auf der Website und/oder in Werbematerialien von VeraGlas B.V. bedeutet niemals eine Übertragung oder freie Nutzung dieser Rechte. Jede unbefugte Nutzung stellt eine Verletzung der Rechte des rechtmäßigen Inhabers dar.

Artikel 6 – Dritte Parteien und Freistellung

1. Um repräsentativ zu bleiben, den Wünschen und Anforderungen des Kunden gerecht zu werden und ihre Dienstleistungen erbringen zu können, kann VeraGlas B.V. eine dritte Partei für jede erdenkliche Dienstleistung im Zusammenhang mit dem Unternehmen einschalten. Der Kunde wird hierüber jederzeit informiert. Stimmt der Kunde dem zu, gehen – sofern nicht anders angegeben und/oder vereinbart – die Verantwortung und Haftung für die Arbeit dieser dritten Partei zu deren Lasten.
2. Der Kunde darf die Einschaltung einer dritten Partei nicht aus unangemessenen Gründen ablehnen. Eine unangemessene Ablehnung kann zur rechtmäßigen Stornierung oder Auflösung des Vertrags durch VeraGlas B.V. führen.
3. Mit der Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellt der Kunde VeraGlas B.V. von den in diesem Artikel genannten Haftungen frei.

Artikel 7 – Angebot und Kostenvoranschlag

1. VeraGlas B.V. behält sich das Recht vor, ihr Sortiment und ihre Dienstleistungen zu ändern, Anpassungen vorzunehmen und/oder die Lieferung einer Ware und/oder Dienstleistung einzustellen. Ferner behält sich VeraGlas B.V. das Recht vor, Beschreibungen und Preise anzupassen, ohne den Kunden hierüber zu informieren, sofern es sich um allgemeine Informationen handelt. Handelt es sich um Informationen, die einen Vertrag mit dem Kunden betreffen, wird der Kunde rechtzeitig informiert.
2. Bei offensichtlichen Fehlern im Angebot oder Kostenvoranschlag von VeraGlas B.V., beispielsweise in der Beschreibung oder im Preis, kann der Kunde aus diesen Fehlern keine Rechte ableiten.
3. VeraGlas B.V. behält sich jederzeit das Recht vor, die Erbringung ihrer Dienstleistungen gegenüber dem Kunden zu verweigern, sofern die Grundlage hierfür angemessen und billig ist. Der Kunde wird hierüber informiert.
4. Ein Kostenvoranschlag von VeraGlas B.V. hat eine begrenzte Gültigkeit. Nimmt der Kunde den Kostenvoranschlag oder das Angebot nicht innerhalb der gesetzten Frist an, verfällt der Kostenvoranschlag und der Kunde kann sich danach nicht mehr auf dessen Inhalt berufen.

Artikel 8 – Preis

1. Die Preise von VeraGlas B.V. werden in Euro angegeben und sind auch in dieser Währung zu zahlen.
2. Die Preise für Dienstleistungen von VeraGlas B.V. werden jederzeit auf der Grundlage eines maßgeschneiderten Kostenvoranschlags festgelegt, basierend auf den Wünschen des Kunden und den diesbezüglichen Möglichkeiten. Der letztendlich zu zahlende Betrag kann infolge von Mehr- oder Minderarbeit von dem auf Grundlage des ursprünglichen Auftrags berechneten Betrag abweichen. Bei Mehrarbeit ist VeraGlas B.V. berechtigt, diese dem Kunden in Rechnung zu stellen.

3. VeraGlas B.V. trägt Sorge für eine sorgfältige Darstellung der Preise der Waren, die bei ihr erworben werden können.
4. Preise können jederzeit geändert werden. Bereits erstellte Kostenvoranschläge und Rechnungen sind hiervon ausgenommen. Ist eine Preisänderung derart, dass es für VeraGlas B.V. nicht zumutbar ist, die Differenz zu tragen, ist VeraGlas B.V. berechtigt, diese Differenz oder einen Teil davon in angemessener Weise dem Kunden in Rechnung zu stellen. Jede Preisänderung wird rechtzeitig mitgeteilt.
5. Es steht VeraGlas B.V. frei, ihre Preise zu Werbezwecken anzupassen und/oder Angebote zu machen; diese sind stets an einen bestimmten Zeitraum gebunden. Der Kunde kann VeraGlas B.V. außerhalb dieses Zeitraums nicht an eine Werbeaktion oder ein Angebot binden.
6. Alle Preisangaben, sowohl für Dienstleistungen als auch für Waren, stehen unter dem Vorbehalt von Tippfehlern. Der Kunde kann sich nicht auf eine fehlerhafte Angabe berufen.

Artikel 9 – Zahlung

1. Bei Annahme eines Angebots bzw. Zustimmung zu einem Kostenvoranschlag für eine von VeraGlas B.V. zu erbringende Dienstleistung hat der Kunde sofort fünfzig Prozent (50 %) des in Rechnung gestellten Betrags zu zahlen. Die Zahlung erfolgt durch Überweisung des geschuldeten Betrags auf die in der Rechnung angegebene Weise.
2. Handelt es sich um den Erwerb einer Ware, ist der volle Betrag zum Zeitpunkt der Bestellung zu zahlen.
3. Der Restbetrag ist unmittelbar nach der Fertigstellung zu zahlen, auf dieselbe Weise wie in Absatz 1 dieses Artikels beschrieben.
4. Dem Kunden ist es nicht gestattet, vom vereinbarten Betrag, Zahlungszeitpunkt und/oder der Zahlungsweise abzuweichen.
5. Jede Lieferung von Waren und/oder Dienstleistungen wird als eigenständiger Auftrag betrachtet. Eine Verrechnung durch den Kunden aufgrund einer möglichen Forderung gegenüber VeraGlas B.V. ist damit ausgeschlossen.
6. Verzögert der Kunde die Zahlung und/oder kommt er getroffenen Vereinbarungen nicht oder kaum nach, ist VeraGlas B.V. berechtigt, ihre Leistung auszusetzen, bis der Kunde seinen Verpflichtungen nachgekommen ist.
7. Bei mehreren offenen Rechnungen geht VeraGlas B.V. keine neuen Aufträge für und/oder mit dem Kunden ein, bis alle offenen Beträge beglichen sind.
8. Einwände gegen die Rechnung oder deren Höhe setzen die Zahlungsverpflichtung des Kunden nicht aus.
9. Bleibt die Zahlung aus, werden gesetzliche Zinsen auf den offenen Betrag berechnet und dem Kunden in Rechnung gestellt. Bei anhaltendem Verzug, trotz einer oder mehrerer Mahnungen, ist VeraGlas B.V. berechtigt, die Forderung zur Beitreibung abzugeben. Alle zusätzlichen Kosten – einschließlich, aber nicht beschränkt auf Zinsen, außergerichtliche Kosten, Prozesskosten und etwaige daraus entstehende Schäden von VeraGlas B.V. – werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Artikel 10 – Lieferung und Lieferbedingungen für Waren (exkl. Montage)

1. Das Liefergebiet umfasst ganz Europa.
2. Die Lieferung erfolgt an einem vereinbarten Liefertermin zwischen 07:30 und 22:00 Uhr. Eine nähere Eingrenzung der Tageszeit wird frühestens einen Tag vor der Lieferung vereinbart.

3. VeraGlas B.V. bemüht sich jederzeit, vereinbarungsgemäß zu liefern. Erweist sich die Lieferung zur vereinbarten Tageszeit und/oder am vereinbarten Liefertermin als nicht möglich, informiert VeraGlas B.V. den Kunden so schnell wie möglich und vereinbart einen neuen Liefertermin mit dem Kunden. Eine nicht rechtzeitige Lieferung begründet keinen Anspruch auf Rabatt und keine Haftung von VeraGlas B.V. für vom Kunden entgangene und/oder erlittene Schäden.
4. Die Lieferung erfolgt bis zur ersten Türschwelle. Wird hiervon auf Wunsch des Kunden abgewichen, geht die Haftung auf den Kunden über, der ab diesem Zeitpunkt alle Risiken trägt. Hierunter fallen unter anderem Schäden an seinem Eigentum, an der Ware und/oder an dem/den Zusteller(n). Die Haftung und das Risiko gehen an VeraGlas B.V. zurück, sobald nachweislich grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz des/der Zusteller(s) vorliegt.
5. Der Kunde hat die Waren bei Erhalt sofort auf Schäden und/oder Mängel der Bestellung zu prüfen. Ist dies der Fall, hat der Kunde VeraGlas B.V. hiervon unverzüglich in Kenntnis zu setzen, unter Angabe einer Beschreibung der Beanstandung und mit Fotos.
6. Die Lieferung kann in Teilen erfolgen. Jede Teillieferung darf als eigenständige Lieferung betrachtet und als solche in Rechnung gestellt werden.

Artikel 11 – Ausführung der Dienstleistung und Fertigstellung

1. VeraGlas B.V. ist bestrebt, den Auftrag innerhalb von vierzehn (14) Tagen auszuführen. In Absprache mit dem Kunden wird ein Termin für die Ausführung vereinbart.
2. Ist VeraGlas B.V. nicht in der Lage, die Dienstleistung am vereinbarten Datum und/oder zur vereinbarten Zeit auszuführen, wird dies rechtzeitig mitgeteilt. Die Verschiebung des Termins begründet keinen Anspruch auf Rabatt und keine Haftung von VeraGlas B.V. für etwaige vom Kunden entgangene und/oder erlittene Schäden.
3. VeraGlas B.V. kann Dritte für die teilweise oder vollständige Ausführung des Auftrags einschalten. Wird ein Dritter eingeschaltet, wird der Kunde hierüber rechtzeitig informiert. Die Haftung, die sich aus dem Handeln und/oder Unterlassen dieses Dritten ergibt, liegt vollständig bei diesem Dritten.
4. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass der Bereich, in dem VeraGlas B.V. die Dienstleistung ausführen wird, bereit und bearbeitbar ist. Ist dies nicht der Fall, ist VeraGlas B.V. gezwungen, den Termin zu verschieben. Wurden hierüber konkrete Vereinbarungen getroffen und ist der Kunde diesen aus einem Grund und/oder Umstand, der nicht unter höhere Gewalt fällt, nicht nachgekommen, ist VeraGlas B.V. berechtigt, den Stundenlohn ihrer Monteure oder die Kosten der von ihr beauftragten Monteure in Rechnung zu stellen.
5. Verhindert der Kunde die Ausführung ohne gerechtfertigte Gründe, werden Zinsen in Rechnung gestellt. Hält der Kunde diese Haltung aufrecht, ist VeraGlas B.V. berechtigt, den Vertrag aufzulösen und die Kosten in Rechnung zu stellen, die mit dem Ausbleiben des vereinbarten Auftrags verbunden sind.
6. Erfolgt die Ausführung des Auftrags in Absprache mit dem Kunden in Teilen, darf VeraGlas B.V. jeden Teil gesondert in Rechnung stellen. In diesem Fall informiert VeraGlas B.V. den Kunden rechtzeitig.

Artikel 12 – Montagebedingungen und Garantien

1. Der Kunde ist für die Wahl der Ausgestaltung verantwortlich. VeraGlas B.V. weicht hiervon nur ab, wenn dies aufgrund ihrer Fachkenntnis nicht ratsam oder nicht möglich ist. Gibt VeraGlas B.V. eine negative Empfehlung ab und hält der Kunde aus eigenen Gründen an seinen Wünschen fest, ist VeraGlas B.V. berechtigt, den Auftrag vor Ort abzulehnen oder dennoch auszuführen. Im letzteren Fall gehen die Risiken und die Haftung für Beanstandungen und/oder

Schäden, die sich aus den Entscheidungen des Kunden ergeben oder damit zusammenhängen, zu Lasten des Kunden.

2. Die Pfosten werden eingegraben und pro Pfosten mit 25 Kilo Schnellbeton vollständig vergossen oder auf den vorhandenen Fliesen befestigt.
3. VeraGlas B.V. schließt die Regenwasserableitung niemals an die Kanalisation oder Regenwasserkanalisation an. Die Regenwasserableitung endet knapp über dem Boden oder wird mit einem Bogen in den Boden geführt.
4. VeraGlas B.V. ist nicht verantwortlich für etwaige Undichtigkeiten an der Rinnenseite durch Überlaufen der Rinne infolge fehlender Möglichkeit eines schnellen Abflusses über eine an das Regenwasser oder die Kanalisation angeschlossene Entwässerung.
5. Der Kunde hat Garantie auf das gelieferte Werk gemäß den folgenden Fristen: fünf (5) Jahre Garantie auf Aluminium, sechs (6) Monate Garantie auf ausgeführte Silikonfugenarbeiten und ein (1) Jahr Standard-Herstellergarantie auf die Elektromotoren (Screens/Sonnenschutz).
6. Die Garantie erlischt mit sofortiger Wirkung, wenn VeraGlas B.V. die Zahlung nicht vollständig erhalten hat. Die Garantie erlischt ebenfalls, sobald der Kunde eine dritte Partei Arbeiten und/oder Wartung an dem von VeraGlas B.V. gelieferten Werk durchführen lässt.
7. Der Kunde bleibt für die laufende Wartung verantwortlich.
8. Keine Garantie besteht auf:
 - Glas;
 - bewegliche und/oder drehende Teile;
 - Polycarbonat, einschließlich Polycarbonat-Seitenwände und/oder Polycarbonat-Keilplatten;
 - klare Platten und Keilplatten, aufgrund des hohen Risikos von Kondenswasser und/oder Wasser in den Platten;
 - Schäden, die durch unterlassene Wartung entstanden sind;
 - Arbeiten und/oder Wartung durch dritte Parteien, und/oder wenn diese Handlungen zu Schäden an oder Beeinträchtigung der ordnungsgemäßen Funktion der Veranda und ihrer Bestandteile führen;
 - Undichtigkeit bei Starkregen.
9. Auf Grundlage der in Absatz 5 dieses Artikels genannten Garantiedauer hat der Kunde Anspruch auf Nachsorge. Die Nachsorge bezieht sich ausschließlich auf das, was VeraGlas B.V. ausgeführt hat, und nicht auf Änderungen durch den Kunden selbst und/oder Dritte.
10. Beantragt der Kunde Nachsorge für etwas, das von einem anderen als VeraGlas B.V. geändert wurde, steht es VeraGlas B.V. frei, diesem Antrag stattzugeben oder ihn abzulehnen. Möchte VeraGlas B.V. dem Kunden entgegenkommen, trägt der Kunde selbst die Kosten der Nachsorge für die Arbeit Dritter. Etwaige Haftung, Garantie und Risiken gehen vollständig zu Lasten des Kunden.
11. Auf einen etwaigen Fehler oder Kratzer im Glas, der aus einer Entfernung von drei (3) Metern oder mehr nicht sichtbar ist, findet die weltweit übliche Toleranz Anwendung. Ein solcher Fehler oder Kratzer ist vom Kunden zu tolerieren; der Kunde kann keinen Anspruch auf Ersatz oder Reparaturarbeiten geltend machen.
12. Während der Montage ist es dem Kunden aufgrund der Unfall- und sonstigen Gefahren nicht gestattet, sich auf der Arbeitsfläche oder im Arbeitsbereich aufzuhalten. Betritt der Kunde die Arbeitsfläche oder den Arbeitsbereich dennoch, geschieht dies vollständig auf eigenes Risiko, und VeraGlas B.V. kann für daraus entstehende Verletzungen und/oder Schäden nicht haftbar gemacht werden.

Artikel 13 – Eigentumsvorbehalt

1. Jede Ware, die von oder im Namen von VeraGlas B.V. versandt, geliefert oder übergeben wurde, bleibt jederzeit Eigentum von VeraGlas B.V., bis der Kunde den vollen Betrag für die betreffende Ware sowie alle übrigen bei VeraGlas B.V. offenen Forderungen beglichen hat.
2. Absatz 1 dieses Artikels gilt auch für Material, das von VeraGlas B.V. für den Bau von Veranden für den Kunden verwendet wird.

Artikel 14 – Widerrufsrecht, Rücksendung und Kosten

1. Ein Widerruf ist nur möglich, wenn der Kunde das Angebot unmittelbar durch Unterzeichnung des Vertrags annimmt. Nimmt der Kunde das Angebot nicht sofort, sondern erst später an, hat der Kunde nicht die Möglichkeit, den Vertrag zu widerrufen.
2. Widerruf bei Waren: Der Widerruf des Vertrags über bei VeraGlas B.V. erworbene Produkte ist bis vierzehn (14) Tage nach dem Lieferdatum möglich, sofern der Kunde die Ware vor dem Kauf nicht besichtigen konnte.
3. Widerruf bei Montage: Der Widerruf des Vertrags über bei VeraGlas B.V. in Anspruch genommene Dienstleistungen ist bis vierzehn (14) Tage nach dem Vertragsdatum möglich.
4. Das Widerrufsrecht ist ausgeschlossen, wenn die in Anspruch genommene Dienstleistung innerhalb der Widerrufsfrist (Bedenkzeit) ausgeführt wurde, der Kunde der Ausführung innerhalb dieser Frist zugestimmt hat und der Kunde schriftlich ausdrücklich auf sein Widerrufsrecht verzichtet hat.
5. Müssen Waren aufgrund der Ausübung des Widerrufsrechts durch den Kunden zurückgesandt werden, gehen die Rücksendekosten zu Lasten des Kunden.
6. Außerhalb des Widerrufsrechts ist es dem Kunden gestattet, rechtzeitig zu stornieren, sofern hierfür ein triftiger Grund vorliegt. Eine kostenlose Stornierung ist bis sieben (7) Tage vor Ausführung der vereinbarten Dienstleistung möglich.
7. Erfolgt die Stornierung innerhalb von vierzehn (14) Tagen vor Ausführung der vereinbarten Dienstleistung, hat der Kunde dennoch dreißig Prozent (30 %) zu zahlen; dieser Betrag wird mit der bei Annahme des Angebots bereits fälligen Zahlung verrechnet.
8. Bei einer Stornierung bis 24 Stunden vor Beginn oder während der Ausführung der Dienstleistung sind die vollen Kosten zu zahlen, mit Ausnahme der Kosten, die nach der Stornierung nicht mehr anfallen, einschließlich – aber nicht beschränkt auf – Material, das während der Ausführung noch bestellt worden wäre, wenn der Auftrag durchgeführt worden wäre, oder die Beauftragung eines Sachverständigen, dessen Einschaltung nicht mit Sicherheit erforderlich gewesen wäre.
9. Bei den Stornierungskosten wird das Material nicht in Rechnung gestellt, es sei denn, im Auftrag des Kunden wurde Spezialmaterial bestellt und/oder VeraGlas B.V. musste das Material im weitesten Sinne des Wortes bearbeiten. In diesem Fall werden auch diese Kosten in angemessener Weise in Rechnung gestellt. Unter Angemessenheit ist die Beurteilung zu verstehen, ob das Material noch für andere Aufträge verwendet werden kann. Ist das Material nicht mehr verwendbar, werden die vollen Kosten dieses Materials in Rechnung gestellt. Kann das speziell bestellte Material zwar für andere Aufträge verwendet werden, sind die Möglichkeiten hierzu jedoch minimal, wird nicht der volle Betrag, sondern ein Betrag im Verhältnis zur Verwendungsmöglichkeit in Rechnung gestellt.

Artikel 15 – Höhere Gewalt

1. Höhere Gewalt liegt vor, wenn die Situation keiner der Parteien anzulasten ist und ihnen auch nicht zugerechnet werden kann. Im Falle höherer Gewalt hat die von der höheren Gewalt betroffene Partei die andere Partei unverzüglich bzw. so schnell wie möglich auf jede erdenkliche Weise zu informieren, gefolgt von einer schriftlichen Mitteilung.
2. VeraGlas B.V. ist es gestattet, die Lieferung von Waren und/oder die Ausführung von Dienstleistungen aufzuschieben, solange die Situation höherer Gewalt andauert. Während der Situation höherer Gewalt hält VeraGlas B.V. den Kunden, soweit nötig und möglich, auf dem Laufenden.
3. Dauert die Situation höherer Gewalt so lange an, dass es nicht zumutbar ist, VeraGlas B.V. am Vertrag festzuhalten, ist es beiden Parteien gestattet, den Vertrag zu beenden. Die Beendigung ist rechtzeitig mitzuteilen, damit beurteilt werden kann, ob die Beendigung zu diesem Zeitpunkt gerechtfertigt ist. Die Beendigung ist nicht gerechtfertigt, wenn der Kunde darüber informiert wurde, dass die Lieferung und/oder Ausführung an einem bestimmten Tag wieder möglich ist und abgeschlossen wird.

Artikel 16 – Beschwerderegulung

1. Hat der Kunde eine Beschwerde über eine bei VeraGlas B.V. erworbene Ware oder eine von VeraGlas B.V. ausgeführte Dienstleistung, hat der Kunde die Beschwerde zunächst schriftlich bei VeraGlas B.V. einzureichen, versehen mit einer Begründung und Fotos, auf die sich die Beschwerde bezieht. Nach Prüfung der Beschwerde nimmt VeraGlas B.V. spätestens innerhalb einer (1) Woche Kontakt mit dem Kunden auf, um die Beschwerde zu besprechen. Die Beschwerde kann per Post oder E-Mail an folgende Adressen eingereicht werden:
VeraGlas B.V.
Timmermanstraat 16
5701 NE Helmond, Niederlande
info@veraglas.nl
2. Ist die Beschwerde dringend, hat der Kunde sich unverzüglich telefonisch an VeraGlas B.V. zu wenden unter +31 (0)85 060 8424. Der Kunde hat so gut wie möglich an der Beschreibung des dringenden Falls mitzuwirken, damit VeraGlas B.V. beurteilen kann, ob sofort gehandelt werden muss oder ob später gehandelt werden kann.
3. Hat VeraGlas B.V. auf Grundlage der Beschreibung der dringenden Beschwerde gehandelt und stellt sich heraus, dass keine Dringlichkeit vorliegt, ist es VeraGlas B.V. gestattet, die Kosten in Rechnung zu stellen, die sich auf das dringliche Handeln beziehen, nicht jedoch die Kosten, die sich auf eine Beschwerde beziehen würden, die auf Grundlage einer Analyse als berechtigt eingestuft würde.
4. Bei einer berechtigten Beschwerde ist VeraGlas B.V. in aller Angemessenheit die Möglichkeit zu geben, die zugrunde liegende Ursache der Beschwerde zu beheben.
5. Können sich die Parteien nicht einigen, hat der Kunde die Möglichkeit, seine Beschwerde bei der Schlichtungsstelle (Geschillencommissie) einzureichen.

Artikel 17 – Kündigung und Auflösung

1. Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag zu kündigen, unter Beachtung der in Artikel 14 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Stornierungsfristen und der etwaigen damit verbundenen Kosten, die bei später Stornierung und/oder Kündigung zu zahlen sind.
2. VeraGlas B.V. ist berechtigt, den Vertrag zu kündigen, wenn hierfür triftige Gründe vorliegen, einschließlich – aber nicht beschränkt auf – die Unmöglichkeit, den Auftrag noch auszuführen.

3. Die Nichterfüllung der Verpflichtungen aus dem zwischen dem Kunden und VeraGlas B.V. geltenden Vertrag durch eine der Parteien stellt einen Grund für die Auflösung des Vertrags dar. Die Auflösung kann sich auf einen Teil des Vertrags oder auf den gesamten Vertrag beziehen. Eine Auflösung ist auch möglich, wenn unmögliche oder unvernünftige Anforderungen an die Lieferung des Endprodukts und/oder den Bau durch VeraGlas B.V. gestellt werden.

Artikel 18 – Haftung und Schadensersatz

1. VeraGlas B.V. kann nur für Arbeiten haftbar gemacht werden, die sie selbst ausgeführt hat.
2. Die Haftung trifft beide Parteien, wenn sie beiden zuzurechnen ist, und entbindet die andere Partei nicht von ihren Verpflichtungen.
3. Mängel und/oder Schäden am Werk durch eigenes Zutun – weil der Kunde selbst Änderungen vorgenommen hat, obwohl VeraGlas B.V. dies hätte tun können, oder durch Änderungen, die nicht möglich sind oder von denen abgeraten wurde – entbinden VeraGlas B.V. von ihrer Haftung.
4. Mängel und/oder Schäden an dem von VeraGlas B.V. ausgeführten Werk, die durch Arbeiten daran durch eine vom Kunden beauftragte dritte Partei entstanden sind, können nur dieser dritten Partei zugerechnet werden.
5. Unzufriedenheit mit dem Endergebnis, obwohl das Werk ordnungsgemäß ausgeführt wurde, begründet weder ein Recht auf Auflösung des Vertrags noch einen Anspruch des Kunden auf Schadensersatz.
6. Vereinbaren VeraGlas B.V. und der Kunde einen Rabatt zur Erledigung einer Beschwerde, verzichtet der Kunde diesbezüglich auf sein Anspruchsrecht, und es ist dem Kunden nicht gestattet, VeraGlas B.V. danach noch für dieselbe Beschwerde oder für etwaige daraus entstehende Schäden haftbar zu machen.
7. Während der Arbeiten, die von VeraGlas B.V. oder von ihr beauftragten dritten Parteien ausgeführt werden, darf sich der Kunde nicht in dem von VeraGlas B.V. ausgewiesenen Arbeitsbereich aufhalten. Verstößt der Kunde gegen die Bestimmungen dieses Absatzes, ist ausschließlich der Kunde selbst für etwaige von ihm erlittene Schäden verantwortlich, und VeraGlas B.V. kann hierfür niemals haftbar gemacht werden.

Artikel 19 – Respektvolle Kommunikation

1. VeraGlas B.V. erwartet von ihren Kunden, dass sie respektvoll und professionell mit ihren Mitarbeitern kommunizieren. Aggression, Einschüchterung, Drohungen, Diskriminierung, Beleidigungen oder anderes unerwünschtes Verhalten werden nicht akzeptiert, unabhängig davon, ob dies telefonisch, per E-Mail, über WhatsApp, über soziale Medien oder über andere (Online-)Kommunikationsmittel erfolgt.

Artikel 20 – Bedrohung und Beleidigung

1. Macht sich ein Kunde der Bedrohung, Einschüchterung oder Beleidigung von Mitarbeitern von VeraGlas B.V. oder des Unternehmens selbst schuldig, behält sich VeraGlas B.V. das Recht vor, die Kommunikation unverzüglich zu beenden, den Vertrag ganz oder teilweise auszusetzen oder zu beenden und, sofern Anlass dazu besteht, Anzeige bei der Polizei zu erstatten.

Artikel 21 – Verleumdung, üble Nachrede und Rufschädigung

1. Das vorsätzliche Verbreiten unrichtiger oder irreführender Informationen, wodurch der gute Name oder Ruf von VeraGlas B.V. oder ihrer Mitarbeiter geschädigt wird, kann zu rechtlichen

Maßnahmen führen. Hierunter können sowohl zivilrechtliche als auch strafrechtliche Schritte fallen, soweit das Gesetz dies vorsieht.

Artikel 22 – Beweismittel

1. VeraGlas B.V. behält sich das Recht vor, sämtliche Kommunikation – einschließlich WhatsApp-Nachrichten, E-Mails, SMS-Nachrichten, Voicemail-Nachrichten, Bewertungen und Beiträge in sozialen Medien – aufzubewahren und als Beweismittel zu verwenden, sofern dies zum Schutz ihrer Rechte oder in einem Gerichtsverfahren erforderlich ist.

Artikel 23 – Gesetzliche Grundlage

1. Soweit gesetzlich anwendbar, können Verhaltensweisen wie Bedrohung, Beleidigung, Verleumdung und üble Nachrede unter anderem unter die einschlägigen Bestimmungen des niederländischen Strafgesetzbuchs (Wetboek van Strafrecht) fallen, darunter die Artikel 261 (Verleumdung), 262 (üble Nachrede) und 266 (einfache Beleidigung). Liegt eine Straftat vor, behält sich VeraGlas B.V. das Recht vor, dies den zuständigen Behörden zu melden oder Anzeige zu erstatten.

Artikel 24 – Schadensersatz bei rechtswidrigem Handeln

1. Entsteht durch rechtswidriges Handeln eines Kunden ein Schaden am Unternehmen, an den Mitarbeitern oder am Geschäftsbetrieb von VeraGlas B.V., behält sich VeraGlas B.V. das Recht vor, den gesamten erlittenen und noch zu erleidenden Schaden von der verantwortlichen Partei zurückzufordern, soweit das Gesetz dies zulässt.

Artikel 25 – Anwendbares Recht und Gerichtsstand

1. Auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Verträge zwischen VeraGlas B.V. und dem Kunden findet niederländisches Recht Anwendung.
2. Das Gericht des Bezirks Oost-Brabant, Standort Eindhoven, ist ausschließlich zuständig für Rechtsstreitigkeiten über diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und über mit VeraGlas B.V. geschlossene Verträge.