

Algemene voorwaarden

Algemene Voorwaarden van Viola Natuursteen d.d. 01 juni 2025

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden (de “AV”) worden de volgende definities gehanteerd:

- Algemene Voorwaarden: de algemene voorwaarden van Viola Natuursteen (hierna: VN), welke van toepassing zijn op alle contracten, overeenkomsten en/of afspraken, alsmede op alle contracten, overeenkomsten en afspraken, die daaruit voortvloeien, gesloten met VN.
- Viola Natuursteen: de onderneming naar Nederlands recht, ingeschreven bij het Handelsregister, tevens handelend via de website www.violanatuursteen.nl.
- Product: alle goederen en werken die worden aangeboden door VN, geheel of gedeeltelijk gemaakt van of met natuursteen, waaronder maar niet beperkt tot tafels, keukenbladen, badkamer bladen, vloeren, wanden, vensterbanken, maatwerk projecten en accessoires.
- Natuursteen: alle materialen, waartoe te rekenen, maar niet daartoe beperkt, marmer en graniet, welke uit de natuur worden gewonnen als gehele platen c.q. delen.
- Koper: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Product van VN koopt of afneemt, ongeacht of dit voor privégebruik of in de uitoefening van een bedrijf is.

Artikel 2 Toepasselijkheid

Deze AV zijn van toepassing op overeenkomsten met Kopers. De toepasselijkheid van andere (algemene en/of Product) voorwaarden, waardoor de koper wordt verwezen, waaronder maar niet daartoe beperkt, voorwaarden van de Koper en/of branchevoorwaarden, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 Producten

- I. VN verkoopt onder meer tafels, keukenbladen, badkamer bladen, vloeren, wanden, vensterbanken en overige maatwerk projecten en accessoires, veelal geheel of gedeeltelijk vervaardigd van natuursteen. Deze producten zijn, voor zover op instructie van een Koper vervaardigd, in de bestelling aangemerkt als maatwerk.
- II. De op de website vermelde maten dienen louter als voorbeelden voor de Koper, van gangbare maten in de mogelijke modellen. Modellen die geheel afwijken van in de markt gebruikelijke modellen, worden alleen gemaakt na schriftelijke of elektronische bevestiging tussen VN en Koper.
- III. Natuursteen producten zijn soms (tijdelijk) niet, of niet in de gewenste hoeveelheid te leveren. Wanneer dit zich voordoet, zal VN de (kandidaat) Koper hieromtrent zo spoedig mogelijk inlichten.
- IV. Natuursteen producten zijn uit hun aard niet uniform en kleur- en accentverschillen kunnen optreden. VN heeft de inspanningsverplichting om (I) als twee dezelfde kleuren worden besteld van een standaardmodel en (II) bij maatwerk dat groter is dan uit één plaat wordt gemaakt, zoveel mogelijk te zorgen voor gelijke kleuren en accenten, maar volledige uniformiteit is niet gegarandeerd.
- V. De foto's van de Producten en/of materialen op de website van VN zijn een zo getrouw mogelijke weergave van beschikbare producten. In verband met omstandigheden en eigenschappen, als bedoeld in het voorgaande lid, is er echter geen garantie dat er volledige overeenstemming is in de kleuren en/of accenten. Voor standaardproducten wordt een marge

van 2,5% van de opgegeven maten van het gebruikte natuursteen als aanvaardbaar beschouwd.

Artikel 4 Totstandkoming overeenkomst en prijswijzigingen

- I. De overeenkomst, waaronder ook begrepen eventuele wijzigingen of aanvullingen, komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de Koper. Deze aanvaarding geschiedt waar mogelijk langs schriftelijke of elektronische weg. Er is sprake van een volledige totstandkoming, als VN, na aanvaarding van het aanbod door de Koper, dan wel op diens specifieke maatwerk bestelling, de ontvangst daarvan bevestigt. Zonder bevestiging door VN, is er geen overeenkomst.
- II. Bij een op afstand gesloten overeenkomst zijn de artikelen 7:46a t/m 7:46j van het Burgerlijk Wetboek van toepassing, met uitzondering van bestellingen die in het bestelproces worden aangemerkt als maatwerk en derhalve vallen onder de uitzondering van artikel 6:230p sub f BW. Veel producten van VN zijn maatwerk (op accessoires na).
- III. Wanneer na het tot stand komen van de koopovereenkomst voor een Product, met betrekking tot het Product, de daarin verwerkte zaken en materialen of het transport daarvan nieuwe belastingen, invoerrechten of heffingen worden ingevoerd of bestaande verhoogd, worden deze aan de Koper in rekening gebracht.
- IV. Wanneer bij een consumententransactie de prijs binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst door VN wordt verhoogd, is de Koper bevoegd de overeenkomst te ontbinden. Ontbinding geschiedt door binnen 8 dagen na intreding van het feit dat het recht op ontbinding heeft gecreëerd, VN hiervan schriftelijk en aangetekend op de hoogte te stellen.

Artikel 5 Weigering bestellingen

VN heeft te allen tijde het recht om een bestelling te weigeren, zonder gehouden te zijn daarvoor een reden op te geven, of deze aan extra voorwaarden te onderwerpen.

Artikel 6 Levering, risico en eigendomsoverdracht

- I. VN heeft het recht om een bestelling in delen uit te voeren. De Koper wordt ingelicht over de verwachte termijn(en) van levering en – indien van toepassing – over eventuele wijzigingen daarin. Levertermijnen zijn altijd bij benadering en vormen nimmer een fatale termijn. Slechts indien er sprake is van overmacht, als beschreven in artikel 11, kan een lang uitblijvende levering grond zijn voor ontbinding van de overeenkomst.
- II. VN kiest de wijze van transport en de derde partij die het vervoer verzorgt. Het risico voor het/de bestelde Product(en) gaat over op Koper op het moment van aflevering door de vervoerder op het bij de bestelling aangegeven adres. Koper wordt voor de levering ingelicht over de datum en tijd van de feitelijke levering en dient dan zelf, of via een gemachtigde, aanwezig te zijn om het/de Product(en) in ontvangst te nemen. Eventuele bezwaren of opmerkingen over de levering moeten, zo mogelijk, worden aangetekend op de documenten van de vervoerder en per e-mail worden bevestigd naar VN. Indien dit niet mogelijk is, dan moeten bezwaren, alsmede klachten over gebreken, ten spoedigste per e-mail worden gemeld, doch uiterlijk binnen 72 uur na ontvangst, of binnen 24 uur nadat de Koper het bedoelde gebrek redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Op Koper rust de verplichting om het Product (waaronder, maar niet daartoe beperkt, het natuursteen, het onderstel en mogelijk andere materialen) zo spoedig mogelijk na ontvangst te controleren.
- III. De Koper is verplicht de goederen onmiddellijk na ontvangst nauwkeurig te (doen) inspecteren. Hierbij dient de Koper na te gaan of de geleverde goederen aan de overeenkomst beantwoorden, met inbegrip van de vraag of de juiste goederen zijn geleverd. Als de geleverde Producten niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of – indien deze ontbreken – aan de eisen die gesteld mogen worden voor een normaal gebruik, dan wel dat een zichtbaar gebrek of tekortkoming wordt geconstateerd, dan moet de Koper deze binnen 24 uur na

levering per e-mail aan VN melden. De kosten voor het retourneren van goederen die niet voldoen aan de beschrijving van het aanbod zijn ten laste van VN.

- IV. De Koper dient voorzichtig te zijn met het openen van de verpakking waarin de Producten zijn geleverd en de Producten zorgvuldig opnieuw te verpakken in de originele (of vergelijkbare) verpakking voordat de Producten aan VN worden getourneerd.
- V. De Koper is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van de ruimte, waar het geleverde Product moet worden neergezet. De vervoerder is niet gehouden Producten één verdieping via de trap naar boven te brengen. Voor flatgebouwen geldt dat een werkende lift vereist is om het Product naar de tweede verdieping of hoger te brengen.
- VI. Indien feitelijke aflevering onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld omdat de Koper of zijn gemachtigde niet aanwezig is, zijn de eventuele kosten voor vervoer terug naar het verzendpunt en/of VN, voor rekening van Koper.
- VII. Als de Koper geen afleveradres heeft opgegeven, dan is het woonadres van Koper dan wel het adres dat hoort bij de bankrekening, debit of creditcard waarmee betaling verricht is, bepalend voor het afleveradres.
- VIII. VN blijft eigenaar van het Product totdat de volledige koopprijs en eventuele bijkomende kosten door de Koper zijn voldaan. Indien de levering bestaat uit meerdere Producten, dan blijft het eigendomsvoorbehoud op alle producten rusten, ook al is slechts één Product niet (volledig) betaald.
- IX. Mocht de Koper niet kunnen voldoen aan de afgesproken betalingsovereenkomst, dan heeft VN het recht de koop te ontbinden en de aanbetaling te verrekenen met de gemaakte (on)kosten.
- X. De Koper is verantwoordelijk voor het Product na ontvangst en dient er als een goed huisvader voor te zorgen, ook al is hij/zij nog geen juridisch eigenaar.

Artikel 7 Herroepingsrecht

- I. Louter en alleen, als voldaan wordt aan de voorwaarden van de wetgeving betreffende koop op afstand, zijn de bepalingen van artikel 6:230 e.v. BW van toepassing voor Kopers/consumenten.
- II. Deze bepalingen houden in dat de Koper in geval van consumentenkoop, niet zijnde een bestelling die aangemerkt is als maatwerk, gedurende 14 dagen na ontvangst het recht heeft de koop te ontbinden door mededeling aan VN, onder de verplichting om het/de Product(en) voor eigen kosten en risico terug te zenden naar VN. Koper zal daarbij de instructies van VN opvolgen.
- III. Deze regeling is niet van toepassing op maatwerk producten van VN.
- IV. Deze periode gaat in op het moment van in ontvangst name door of namens Koper. De Koper is verplicht om tijdens de bedenktijd zorgvuldig om te gaan met de/het Product(en) en de verpakking. Er is geen herroepingsrecht wanneer het Product en de verpakking niet meer in originele, complete, onbeschadigde en ongebruikte staat verkeren.
- V. Wanneer de Koper gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht, moet deze dit binnen de gestelde 14 kalenderdagen vanaf de dag die volgt op de levering van het/de Product(en) schriftelijk of telefonisch kenbaar maken aan VN. Aan het herroepen van de aankoop is geen betaling van een boete verbonden en dit kan zonder opgave van redenen.
- VI. De Koper moet de goederen onbeschadigd (in originele staat en verpakking) retourneren. Retourneren kan via de oorspronkelijke vervoerder of een andere derde partij. De contractuele verhouding voor terugzenden is louter tussen de Koper en de vervoerder. Alle meegezonden documentatie, garantiebewijzen en verpakkingsmaterialen dienen te worden gevoegd bij de

retourzending, evenals het bankrekeningnummer van de Koper. De rechtstreekse kosten voor retourneren vallen ten laste van de Koper en dienen door deze aan de vervoerder betaald te worden. Alle risico's verbonden aan het vervoer zijn voor de Koper.

- VII. Indien de Koper zijn overeenkomst met VN herroept, dan vergoedt VN aan Koper alle van de Koper ontvangen bedragen, waaronder de verzendkosten van de levering. Hiervan zijn uitgesloten de kosten die voor de retourzending zijn gemaakt.
- VIII. VN kan de terugbetaling uitstellen totdat het de/het Product(en) terug heeft ontvangen of, indien dit eerder is, de Koper aan VN een bewijs van retournering van de/het Product(en) heeft verstrekt.
- IX. VN kan aftrek toepassen op het bedrag van de terugbetaling voor waardeverlies van de/het geleverde Product(en) indien het verlies is veroorzaakt door het door de Koper onnodig en/of onzorgvuldig behandelen daarvan. De Koper is aansprakelijk voor een verminderde waarde van de Producten als gevolg van ongewone en/of onredelijke slijtage van het Product anders dan noodzakelijk is om de aard, de kenmerken en het functioneren van de Producten vast te stellen. VN kan aftrek toepassen op iedere restitutie (waarop de Koper recht heeft) voor een dergelijk waardeverlies van ieder door VN geleverd Product.
- X. Als blijkt dat de Producten niet conform de voorwaarden van het herroepingsrecht zijn ontvangen, dan wordt het aankoopbedrag inclusief de verzendkosten niet, of niet volledig terugbetaald. Het Product blijft in dat geval eigendom van de Koper. Op verzoek van de Koper kan het Product ook opnieuw naar de Koper worden verstuurd, mits de Koper de verzend-/transportkosten rechtstreeks betaalt aan de vervoerder.
- XI. Producten van VN die op maat voor de Koper gemaakt zijn, zijn niet onderworpen aan het herroepingsrecht van 14 dagen.
- XII. Eveneens, wanneer een Product zichtbaar gebruikt is of op andere wijze is beschadigd, dan vervalt enig recht van de Koper op terugbetaling.

Artikel 8 Wettelijke regeling voor producten die NIET als maatwerk zijn geleverd

- I. De Koper heeft, met inachtneming van de bepalingen van artikel 6:230p BW, het wettelijk recht van gedachten te veranderen en binnen 14 dagen na levering van het/de bestelde Producten de overeenkomst met VN zonder opgave van reden te ontbinden. Dit is het herroepingsrecht. Het herroepingsrecht geldt nimmer voor maatwerk producten.
- II. Deze periode gaat in op het moment van in ontvangst name door of namens Koper. De Koper is verplicht om tijdens de bedenktijd zorgvuldig om te gaan met de/het Product(en) en de verpakking. Er is geen herroepingsrecht wanneer het Product en de verpakking niet meer in originele, complete, onbeschadigde en ongebruikte staat verkeren.
- III. Wanneer de Koper gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht, moet deze dit binnen de gestelde 14 kalenderdagen vanaf de dag die volgt op de levering van het/de Product(en) schriftelijk of telefonisch kenbaar maken aan VN. Aan het herroepen van de aankoop is geen betaling van een boete verbonden en dit kan zonder opgave van redenen.
- IV. De Koper moet de goederen onbeschadigd (in originele staat en verpakking) retourneren. Retourneren kan via de oorspronkelijke vervoerder of een andere derde partij. De contractuele verhouding voor terugzenden is louter tussen de Koper en de vervoerder. Alle meegezonden documentatie, garantiebewijzen en verpakkingsmaterialen dienen te worden gevoegd bij de retourzending, evenals het bankrekeningnummer van de Koper. De rechtstreekse kosten voor retourneren vallen ten laste van de Koper en dienen door deze aan de vervoerder betaald te worden. Alle risico's verbonden aan het vervoer zijn voor de Koper.
- V. Indien de Koper zijn overeenkomst met VN herroept, dan vergoedt VN aan Koper alle van de Koper ontvangen bedragen, waaronder de verzendkosten van de levering. Hiervan zijn uitgesloten de kosten die voor de retourzending zijn gemaakt.

- VI. VN kan de terugbetaling uitstellen totdat het de/het Product(en) terug heeft ontvangen of, indien dit eerder is, de Koper aan VN een bewijs van retournering van de/het Product(en) heeft verstrekt.
- VII. VN kan aftrek toepassen op het bedrag van de terugbetaling voor waardeverlies van de/het geleverde Product(en) indien het verlies is veroorzaakt door het door de Koper onnodig en/of onzorgvuldig behandelen daarvan. De Koper is aansprakelijk voor een verminderde waarde van de Producten als gevolg van ongewone en/of onredelijke slijtage van het Product anders dan noodzakelijk is om de aard, de kenmerken en het functioneren van de Producten vast te stellen. VN kan aftrek toepassen op iedere restitutie (waarop de Koper recht heeft) voor een dergelijk waardeverlies van ieder door VN geleverd Product.
- VIII. Als blijkt dat de Producten niet conform de voorwaarden van het herroepingsrecht zijn ontvangen, dan wordt het aankoopbedrag inclusief de verzendkosten niet, of niet volledig terugbetaald. Het Product blijft in dat geval eigendom van de Koper. Op verzoek van de Koper kan het Product ook opnieuw naar de Koper worden verstuurd, mits de Koper de verzend-/transportkosten rechtstreeks betaalt aan de vervoerder.
- IX. Producten van VN op maat voor de Koper gemaakt, zijn niet onderworpen aan het herroepingsrecht van 14 dagen.
- X. Eveneens, wanneer een Product zichtbaar gebruikt is of op andere wijze is beschadigd, dan vervalt enig recht van de Koper op terugbetaling.

Artikel 9 Klachten en aansprakelijkheid

- I. Klachten of afwijkende meningen over de geleverde Producten dienen binnen 14 dagen na levering of na het ontstaan ervan per e-mail of aangetekende brief met bericht van ontvangst te worden gemeld aan VN.
- II. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, dan kan VN, geheel naar eigen keuze, besluiten tot: (a) omruilen van het Product; (b) repareren van enige schade; of (c) teruggave van de koopprijs (geheel of gedeeltelijk).
- III. VN is uitsluitend aansprakelijk voor eventuele directe schade veroorzaakt door tekortkomingen in de levering van het natuursteen product zelf. VN is niet verantwoordelijk voor werkzaamheden die niet vallen onder het leveren en plaatsen van het natuursteen zelf. In het bijzonder is VN niet verantwoordelijk voor:
- het aansluiten of installeren van water- en afvoeraansluitingen;
 - het aansluiten van kookplaten of andere apparatuur;
 - kit werkzaamheden;
 - overige aansluit- of installatiewerkzaamheden en werkzaamheden van derden.
- IV. Enige verantwoordelijkheid van VN bij montage betreft uitsluitend de levering en plaatsing van het natuursteen zelf, inclusief de gebruikelijke afwerking van het steen waar dat deel uitmaakt van de montage. Elke aansprakelijkheid van VN is beperkt tot het aankoopbedrag van het betreffende Product, en geldt uitsluitend voor directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, immateriële schade of bedrijfsschade is uitgesloten.
- V. Indien VN toch aansprakelijk wordt gesteld, dan kan de schade nimmer meer bedragen dan het maximum dat wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekeraar van VN.

Artikel 10 Garantie

VN geeft 5 jaar garantie op haar Producten. Afhandeling van de garantie zal voor rekening zijn van VN, behalve de verzendkosten gemaakt door de Koper om het Product weer terug te zenden. Niet tot de garantie behoren schades en/of defecten ontstaan door onzorgvuldig omgaan met de Producten, waartoe te rekenen handelen in strijd met de bij het Product geleverde gebruiksvorschriften voor natuursteen. Op maat gemaakte natuurproducten (bijv. tafelbladen, keukenbladen) kunnen gevoelig zijn voor factoren gebonden aan de Koper en vallen deels buiten garantie waar dat toerekenbaar is aan plaatsing/gebruik door de Koper.

Artikel 11 Overmacht

- I. In geval van overmacht heeft VN het recht om, zonder rechterlijke tussenkomst, de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat VN daardoor tot enige schadevergoeding gehouden is.
- II. Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de Koper niet meer van VN kan worden verlangd. In elk geval - maar niet uitsluitend - wordt onder overmacht begrepen: (burger)oorlog, oorlogsgevaar, oproer, terroristische handelingen, terreurdreiging, importbeperkingen en andere overheidsvoorschriften, watersnood, waterschade, diefstal, molest, brand, staking, overmatige regen- of sneeuwval, transportproblemen, onvoorziene technische complicaties, computer- en bedrijfsstoringen bij VN, c.q. bij diens ingeschakelde derden en/of wanprestatie door die derden waardoor VN zelf niet in staat is na te komen.
- III. Wanneer de overmachtssituatie langer dan zes (6) maanden heeft geduurd, heeft ieder der Partijen het recht om de koopovereenkomst buitengerechtelijk schriftelijk te ontbinden, door middel van een e-mail of een aangetekende brief.

Artikel 12 Intellectuele eigendomsrechten

- I. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom met betrekking tot de producten aangeboden door VN berusten bij VN en/of eventuele licentiegevers.
- II. Indien een Product wordt gemaakt als maatwerk op basis van een ontwerp en/of andere instructies van de Koper, dan vrijwaart de Koper VN van alle mogelijke aanspraken van derden ter zake van het ontwerp en/of de instructies.

Artikel 13 Toepasselijk recht en geschillen

- I. Alle overeenkomsten en afspraken tussen VN en de Koper (of kandidaat-Koper) worden beheerst door het Nederlands recht.
- II. Alle geschillen tussen VN en de Koper worden in eerste instantie voorgelegd aan de bevoegde rechter in Amsterdam, onverminderd de bevoegdheid van VN om het geschil of een eventuele schadeclaim in te stellen voor de bevoegde rechter in de woonplaats van de Koper.

Artikel 14 Wijziging Algemene Voorwaarden

VN heeft te allen tijde het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen of aanvullingen zijn alleen van toepassing op overeenkomsten die gesloten worden na de datum van de wijziging of de aanvulling.

Deze Algemene Voorwaarden kunnen beschikbaar worden gesteld in diverse talen. In geval van verschil in interpretatie, is de Nederlandse tekst beslissend.

Versie: Amsterdam, 01 juni 2025