

Algemene voorwaarden

XARO KOZIJNEN
KVK - 89700279
NL20 RABO 0343 8527 64

Inhoudsopgave

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Artikel 3 – Aanbiedingen en offertes

Artikel 4 – Totstandkoming van de Overeenkomst

Artikel 5 – Prijswijzigingen

Artikel 6 – Betaling

Artikel 7 – Verplichtingen van de Opdrachtgever

Artikel 8 – Verplichtingen van XARO

Artikel 9 – Herroepingsrecht

Artikel 10 – Verplichtingen van de Consument tijdens de Bedenktijd

Artikel 11 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan

Artikel 12 – Verplichtingen van XARO Kozijnen bij herroeping

Artikel 13 – Uitsluiting Herroepingsrecht

Artikel 14 – Uitvoering van de Overeenkomst

Artikel 15 – Meer- en minderwerk

Artikel 16 – Opneming

Artikel 17 – Oplevering

Artikel 18 – Leverings- en uitvoeringstermijnen

Artikel 19 – Levering van Producten

Artikel 20 – Eigendomsvoorbehoud

Artikel 21 – Kwaliteit en conformiteit

Artikel 22 – Klachtregeling

Artikel 23– Garantie op Producten

Artikel 24 – Opschorting en ontbinding

Artikel 25 – Aansprakelijkheid

Artikel 26 – Intellectuele eigendomsrechten

Artikel 27 – Onuitvoerbaarheid van de Overeenkomst

Artikel 28 – Annulering

Artikel 29 – Retentierecht

Artikel 30 – Overmacht

Artikel 31 – AVG

Artikel 32 – Slotbepalingen

Artikel 1 – Definities

vennootschap onder firma. 89700279

- **XARO kozijnen:** de vennootschap onder firma, gevestigd te Deventer, ingeschreven in het handelsregister onder nummer: 89700279 vanaf nu XARO te noemen.
- **de Opdrachtgever:** ieder natuurlijk- of rechtspersoon die aan XARO opdracht heeft gegeven tot het leveren van Producten en/of het verrichten van Werkzaamheden, welke opdracht uitdrukkelijk door XARO wordt aanvaard.
- **de Consument:** iedere natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- **Product(en):** alle denkbare producten die door XARO worden geleverd, welke verband houden met kunststof en aluminium kozijnen, één en ander in de ruimste zin van het woord.
- **Maatwerk:** Producten die op verzoek van de Opdrachtgever op maat worden gemaakt.
- **Werkzaamheden/ het Werk:** alle werkzaamheden of te verrichten levering, in welke vorm en hoegenaamd dan ook, waartoe opdracht is gegeven door de Opdrachtgever, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht die wordt verricht dan wel behoren te worden verricht, één

en ander in de ruimste zin van het woord en ieder geval de Werkzaamheden zoals vermeld in een offerte.

- **Overeenkomst:** de tussen XARO en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst inzake de levering van Product(en) en/of het uitvoeren van Werkzaamheden.
- **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn Herroepingsrecht;
- **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de Consument om binnen de Bedenktijd af te zien van de Overeenkomst op afstand;
- **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze algemene voorwaarden opgenomen Europese Modelformulier voor herroeping;
- **Derde, Persoonsgegevens, Verwerking van Persoonsgegevens, Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker:** de begrippen zoals gedefinieerd in artikel 4 van de Algemene verordening gegevensbescherming (“AVG”).
- **Autoriteit Persoonsgegevens:** de toezichthoudende autoriteit, bedoeld in artikel 51, eerste lid, van de AVG.
- **Betrokkene:** een geïdentificeerde of identificeerbare, natuurlijke persoon als bedoeld in artikel 4 van de AVG.
- **Functionaris voor Gegevensbescherming:** de door opdrachtgever en/of XARO benoemde functionaris als bedoeld in artikel 37 AVG.
-

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes van XARO en op elke tot stand gekomen Overeenkomst op afstand tussen XARO en de Opdrachtgever, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten met XARO, voor de uitvoering waarvan door XARO derden dienen te worden betrokken. Deze derden kunnen jegens de Opdrachtgever een rechtstreeks beroep op de onderhavige voorwaarden doen, waaronder eventuele beperkingen van de aansprakelijkheid.
- Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig voor zover zij uitdrukkelijk door XARO zijn aanvaard.
- Deze algemene voorwaarden prevaleren te allen tijde boven eventuele algemene voorwaarden van de Opdrachtgever. Ook indien de voorwaarden van de Opdrachtgever een bepaling van gelijke strekking hebben als hiervoor vermeldt, hebben de algemene voorwaarden van XARO te alle tijde voorrang boven dergelijke eventuele voorwaarden van de Opdrachtgever.
- De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. XARO en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde

bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

- Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- Indien één of meer van de bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden of enige andere Overeenkomst met XARO in strijd mochten zijn met een dwingende wetsbepaling of enig toepasselijk rechtsvoorschrift, zal de betreffende bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een door XARO vast te stellen nieuwe, rechtens toelaatbare en vergelijkbare bepaling.
- Indien XARO niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat XARO in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
- XARO behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen ten aanzien van deze Algemene Voorwaarden gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten. XARO zal Opdrachtgever schriftelijk van deze wijzigingen op de hoogte stellen.

Artikel 3 – Aanbiedingen en offertes

- Alle offertes en aanbiedingen zijn, zowel ten aanzien van de prijs, inhoud, de uitvoering, als de levering steeds vrijblijvend. Indien de aanbieding of offerte wordt aanvaard door de Opdrachtgever, dient deze nog bevestigd te worden door XARO. Een offerte of aanbieding vervalt indien het product waarop de offerte of aanbieding betrekking heeft, in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
- De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen het maken van niet vooraf overeengekomen tekeningen en berekeningen, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurig omschrijving van de aangeboden producten en of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Opdrachtgever mogelijk te maken. Als XARO gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten of diensten.
- XARO kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is XARO daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet Overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij XARO anders aangeeft.

- Een samengestelde prijsopgave verplicht XARO niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een Overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
- De omvang van de Werkzaamheden wordt uitsluitend bepaald door de in de offerte en opdrachtbevestiging gegeven omschrijving van de Overeenkomst.
- Prijzen, tarieven en (op)levertermijnen in offertes zijn gebaseerd op bij aanvraag door de Opdrachtgever verstrekte gegevens c.q. ten tijde van de offerte geldende kostprijzen van de te leveren en/of te verwerken zaken. Mochten deze gegevens c.q. kostprijs naderhand gewijzigd worden, dan kan dit gevolgen hebben voor de geoffreerde prijzen, tarieven en (op)levertermijnen.
- Indien een opdracht op basis van nacalculatie wordt geoffreerd, dienen de geoffreerde prijzen slechts als richtprijs, de daadwerkelijk door XARO gewerkte uren, alsmede de daadwerkelijke door XARO gemaakte kosten zullen aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 4 – Totstandkoming van de Overeenkomst

- Behoudens het hierna gestelde komt een Overeenkomst met XARO tot stand nadat XARO een opdracht schriftelijk heeft aanvaard c.q. bevestigd, dan wel zodra XARO met instemming van de Opdrachtgever is begonnen met de Werkzaamheden. De opdrachtbevestiging wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven.
- Eventuele later gemaakte aanvullende afspraken of aangebrachte wijzingen binden XARO slechts, indien deze door XARO schriftelijk zijn bevestigd.
- Voor Overeenkomsten waarvoor naar aard en omvang geen schriftelijke offerte dan wel opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt de factuur geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven.
- Elke Overeenkomst wordt door XARO aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat XARO bevoegd is om de kredietwaardigheid van de Opdrachtgever na te gaan, zulks in verband met de geldelijke nakoming van de Overeenkomst. Mocht XARO van mening zijn, zulks op redelijke gronden, dat de Opdrachtgever niet (voldoende) kredietwaardig is, dan heeft XARO het recht om haar verplichtingen tijdelijk op te schorten. Indien van een dergelijke opschorting sprake is, dan zal XARO de Opdrachtgever hiervan onverwijld schriftelijk in kennis stellen en aan de Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om zekerheid te stellen.
- XARO heeft het recht de levering van Materialen en/of de uitvoering van de Werkzaamheden op een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, van welke aard dan ook, die niet voldoet aan de door XARO gestelde eisen van veiligheid, te weigeren, en de hierdoor ontstane schade en kosten in rekening te brengen bij XARO.

Artikel 5 – Prijswijzingen

- Indien na het sluiten van de Overeenkomst doch voor levering één of meer der kostenfactoren een wijziging ondergaan, is XARO gerechtigd de

overeengekomen prijs dienovereenkomstig aan te passen. XARO is in ieder geval bevoegd extra kosten in rekening te brengen indien sprake is van kostenverhogende omstandigheden waarmee XARO Kozijnen redelijkerwijze geen rekening behoefde te houden, welke niet aan XARO kunnen worden toegerekend of welke in verhouding tot de prijs van de levering aanzienlijk zijn.

- Voorts worden aan de Opdrachtgever onverkort doorberekend, voor zover deze wijzigingen na datum offerte plaatsvinden:
 - door de Nederlandse overheid (de Europese overheid daaronder mede begrepen) en/of vakorganisaties opgelegde of gewijzigde belastingen, invoerrechten, heffingen, lonen, arbeidsvoorwaarden, sociale verzekeringen of andere lasten;
 - door de overheid en/of vakorganisaties wijzigingen worden gebracht in de lonen, arbeidsvoorwaarden, cao's, BTW of sociale verzekeringen e.d. c.q. indien wijzigingen worden aangebracht in de prijzen van toeleveranciers.
- Indien de XARO van oordeel is dat kostenverhogende omstandigheden zijn ingetreden, dient zij de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk adequaat en schriftelijk op de hoogte te stellen.
- XARO is gerechtigd andere prijsstijging van kostprijsbepalende factoren die zijn ontstaan na het tot stand komen van de Overeenkomst, doch voor de oplevering, aan de Opdrachtgever door te berekenen. Indien XARO dit doet binnen 3 maanden na het sluiten van de Overeenkomst, heeft de Consument het recht de Overeenkomst te ontbinden, van welk recht hij gebruik moet maken binnen 8 dagen na kennisgeving van de prijsverhoging. Ontbinding van de Overeenkomst op deze wijze geeft geen der partijen het recht op schadeloosstelling.

Artikel 6 – Betaling

- Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door XARO aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door XARO is bepaald. XARO is gerechtigd om periodiek te factureren.
- XARO is gerechtigd volledige of gedeeltelijke vooruitbetaling van de Opdrachtgever te verlangen, voordat XARO (verdere) uitvoering aan de Overeenkomst of Werkzaamheden geeft. Met dien verstande dat XARO bij de verkoop van producten aan de Consument, de Consument nimmer verplicht mag worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%.
- Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke (handels)rente hoger is in welk geval de wettelijke (handels)rente geldt. Alle (buiten)gerechtelijke kosten welke XARO maakt ter verkrijging van voldoening – zowel in als buiten rechte – komen vanaf dat moment voor rekening van de Opdrachtgever. In dat geval is de Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd van ten minste 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 150,-. Indien de werkelijk door XARO gemaakte en te maken kosten boven dit bedrag uitstijgen, komen deze eveneens voor vergoeding in aanmerking.

- Indien de Opdrachtgever niet tijdig aan diens betalingsverplichtingen heeft voldaan, is XARO bevoegd de nakoming van de jegens de Opdrachtgever aangegane verplichtingen tot levering c.q. tot de uitvoering van Werkzaamheden op te schorten totdat de betaling is geschied of deugdelijke zekerheid hiervoor is gesteld. Hetzelfde geldt reeds vóór het moment van in verzuim zijn indien XARO het redelijke vermoeden heeft dat er redenen zijn om aan de kredietwaardigheid van de Opdrachtgever te twijfelen.
- Indien de Consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze in afwijking van lid 3 en 4 van dit artikel, nadat hij door XARO is gewezen op de te late betaling en XARO de Consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is XARO gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. XARO kan ten voordele van de Consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.
- De Opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan XARO te melden.
- In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de Opdrachtgever zijn de vorderingen van XARO en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens XARO onmiddellijk opeisbaar.
- Indien met de Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met XARO gesloten Overeenkomst.
- Indien de Opdrachtgever, uit welken hoofde ook, één of meer tegenvorderingen op XARO heeft, dan ziet de Opdrachtgever af van het recht op verrek Genoemde afstand van het recht op verrekening geldt eveneens indien de Opdrachtgever (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

Artikel 7 – Verplichtingen van de Opdrachtgever

- Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, dient de Opdrachtgever ervoor te zorgen dat:
 - alle voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens, toestemmingen en goedkeuringen tijdig en in de door XARO gewenste vorm aan XARO ter beschikking worden gesteld, tenzij en slechts voor zover partijen niet zijn overeengekomen dat XARO noodzakelijke vergunningen, ontheffingen e.d. zal aanvragen;
 - de bouwkundige voorzieningen gereed zijn, zodanig dat de Werkzaamheden van XARO zonder onderbrekingen uitgevoerd kunnen worden;
 - de locatie of ruimte waar de Werkzaamheden moeten worden uitgevoerd vrij is van belemmeringen en obstakels, die de uitvoering van de Werkzaamheden in de weg staan;

- XARO op de vooraf bekendgemaakte datums en werktijden toegang krijgt tot de locatie waar de Werkzaamheden dienen te worden verricht. De locatie dient te voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen en andere overheidsvoorschriften;
- ingeval het niet mogelijk is dat XARO op de overeengekomen datum en tijd van aanvang met haar Werkzaamheden kan starten XARO hiervan zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk 5 werkdagen voor de overeengekomen datum – op de hoogte zal worden gesteld. Een en ander, tenzij partijen hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk een andere termijn zijn overeengekomen;
- de eventueel door de Opdrachtgever ingeschakelde derden de door hen uit te voeren Werkzaamheden. leveringen zodanig en tijdig verrichten, dat XARO hierdoor niet belemmerd wordt en geen vertraging ondervindt bij de uitvoering van de Overeenkomst;
- de locatie waar de Werkzaamheden verricht dienen te worden goed bereikbaar en berijdbaar is voor (het vervoer c.q. aanvoer van) materieel, materialen en personen;
- XARO voor de uitvoering van de Werkzaamheden kan beschikken over aansluitmogelijkheden van de voor de Werkzaamheden benodigde elektriciteit, gas en water. De aansluit- en verbruikskosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Verloren arbeidsuren als gevolg van water-, gas- of stroomuitval zijn eveneens voor rekening van de Opdrachtgever.
- Indien niet tijdig aan de in lid 1 van dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan, is XARO gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst of Werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de Opdrachtgever wel aan deze verplichtingen heeft voldaan. Eventuele schade en wachturen die voor XARO ontstaan als gevolg van het niet voldoen aan voormelde verplichtingen, zullen door XARO aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- In geval van tijdsverlies c.q. vertraging in de uitvoering van de Overeenkomst, veroorzaakt door vertraging wegens het niet voldoen aan de in dit artikel gestelde verplichtingen, wordt door XARO een zodanige verlening van de levertijd toegestaan als – alle omstandigheden in aanmerking genomen – redelijk is.
- De Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan XARO opgegeven maten, hoeveelheden, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens of informatie waarop XARO zijn offerte of Overeenkomst baseert. Indien achteraf blijkt dat door de Opdrachtgever opgegeven maten, hoeveelheden en/of andere gegevens en informatie niet overeenstemde met de werkelijkheid, is XARO gerechtigd de extra kosten die hieruit voortvloeien aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- Alle door XARO bij de offerte, aanbieding of Overeenkomst verstrekte tekeningen, technische beschrijvingen, rapporten, afbeeldingen, monsters, modellen, berekeningen en voorbeelden blijven te allen tijde eigendom van XARO en dienen op eerste verzoek van XARO te worden teruggezonden, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 8 – Verplichtingen van XARO

- XARO zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren en daarbij de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen, één en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- XARO staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat XARO er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
- Een door XARO, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de Overeenkomst tegenover XARO kan doen gelden indien XARO is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst.
- Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van XARO, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de Consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst.

De volgende artikelen (artikel 9 t/m 13) gelden alleen als u Consument bent.

Artikel 9 – Herroepingsrecht

- Bij producten:
 - De Consument kan een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een Bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. XARO mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
 - De in lid 1 genoemde Bedenktijd gaat in op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. XARO mag, mits hij de Consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - bij Overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de

Consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

- -
- Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:
 - De Consument kan een dienstenovereenkomst en een Overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. XARO mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
 - De in lid 3 genoemde Bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de Overeenkomst.
- Verlengde Bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over Herroepingsrecht:
 - Indien XARO de Consument de wettelijk verplichte informatie over het Herroepingsrecht of het Modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de Bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, Overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde Bedenktijd.
 - Indien XARO de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de Consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke Bedenktijd, verstrijkt de Bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de Consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 10 – Verplichtingen van de Consument tijdens de Bedenktijd

- Tijdens de Bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het product en de Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- De Consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1 van dit artikel.
- De Consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de Overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 11 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan

- Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het Modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan XARO.

- Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de Consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) XARO. Dit hoeft niet als XARO heeft aangeboden het product zelf af te halen. De Consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de Bedenktijd is verstrek
- De Consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door XARO verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Consument.
- De Consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als XARO niet heeft gemeld dat de Consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
- Indien de Consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de Bedenktijd, is de Consument XARO een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door XARO is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
- De Consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
 - XARO de Consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - de Consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de Bedenktijd heeft verzocht.
- De Consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de Overeenkomst voor het einde van de Bedenktijd;
 - hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - XARO heeft nagelaten deze verklaring van de Consument te bevestigen.
- Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende Overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 12 – Verplichtingen van XARO bij herroeping

- Als XARO de melding van herroeping door de Consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

- XARO vergoedt alle betalingen van de Consument, inclusief eventuele leveringskosten door XARO in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Consument hem de herroeping meldt. Tenzij XARO aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de Consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
- XARO gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Consument heeft gebruikt, tenzij de Consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Consument.
- Als de Consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft XARO de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 13 – Uitsluiting herroepingsrecht

XARO kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als XARO dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld:

- Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop XARO geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.
- Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door XARO worden aangeboden aan de Consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
- Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
 - de Consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de Overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
- Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de Overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
- Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de Overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
- Volgens specificaties van de Consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;

- Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
- Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de Overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop XARO geen invloed heeft;
- Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
- De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
 - de Consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 14 – Uitvoering van de Overeenkomst

- XARO heeft het recht om Werkzaamheden te laten verrichten door derden zonder de Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW is uitgesloten.
- Afspraken met niet tot handelen bevoegde medewerkers van XARO binden deze laatste niet, tenzij XARO deze afspraak schriftelijk heeft bevestigd.
- De Opdrachtgever staat XARO toe naam aanduidingen en reclame op het werkterrein of op het werk zelf aan te brengen.

Artikel 15 – Meer- en minderwerk

- De Werkzaamheden van XARO of van derden die door XARO ingeschakeld omvat alleen hetgeen door partijen is overeengekomen, zoals vastgelegd in de Overeenkomst. Meer- en minderwerk vóór of tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden, wordt door XARO aan de Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de geldende tarieven, met dien verstande, dat XARO in het geval van minderwerk gerechtigd is een vergoeding ter zake gedeerde inkomsten aan de Opdrachtgever in rekening te brengen van 15% van de oorspronkelijke waarde. XARO is gerechtigd meerwerk direct na uitvoering daarvan aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- Verrekening van meer- en minderwerk vindt plaats:
 - ingeval van wijzigingen in de oorspronkelijke Overeenkomst;
 - ingeval van wijzigingen van de randvoorwaarden bij de Overeenkomst als verwoord in de offerte van XARO;
 - ingeval van aanwijzingen door of vanwege de overheid op grond van wettelijke voorschriften of beschikkingen voor zover deze voor of bij het sluiten van de Overeenkomst redelijkerwijs niet waren te voorzien;

- ingeval van afwijkingen van de bedragen van stelposten;
- ingeval van afwijkingen van verrekenbare hoeveelheden;
- wanneer milieuverontreiniging in de ruimste zin van het woord wordt geconstateerd, waaronder asbesthoudende delen, en/of aanwezigheid van de uitvoering belemmerde objecten;
- wanneer de Opdrachtgever aangeeft dat er in verband met vorst niet mag worden gewerkt, terwijl de officiële vorstverletregeling niet van toepassing is;
- in de gevallen waarin verrekening van meer- en minder werk in de Overeenkomst is voorgeschreven.
- Meer- en minderwerk kan onder meer consequenties hebben voor de overeengekomen (op)levertermijn. Zonder daarmee in verzuim te geraken, kan XARO een verzoek tot meer- of minderwerk weigeren, indien dit in kwalitatief opzicht gevolgen zou kunnen hebben voor de in dat kader te verrichten Werkzaamheden.
- Indien meer- of minderwerk consequenties heeft voor de Overeenkomst in kwalitatief of financieel opzicht, zal XARO de Opdrachtgever daarvan binnen een redelijke termijn schriftelijk op de hoogte stellen.

Artikel 16 – Opneming

- XARO geeft aan de Opdrachtgever aan wanneer het Werk klaar is om te worden opgeleverd of naar zijn mening klaar zal zijn om te worden opgeleverd.
- De opneming c.q. goedkeuring van het Werk door de Opdrachtgever geschiedt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen acht dagen nadat de in lid 1 genoemde mededing is voldaan.
- Nadat het Werk is opgenomen, wordt aan XARO binnen zeven dagen schriftelijk medegedeeld, of het al dan niet is goedgekeurd, in het laatste geval met opgaaf van de gebreken, die de redenen voor de onthouding van de goedkeuring zijn. Wordt het Werk goedgekeurd, dan wordt als dag van goedkeuring aangemerkt de dag waarop de desbetreffende mededeling aan XARO is verzonden.
- Wordt niet binnen acht dagen na de opneming een schriftelijke mededeling, of het Werk al dan niet is goedgekeurd, aan de aannemer verzonden dan wel, in het geval bedoeld in het vierde lid, een Overeenkomstig aantekening in het dagboek of weekrapport geplaatst, dan wordt het Werk geacht op de achtste dag na de opneming te zijn goedgekeurd.
- Geschiedt de opneming niet binnen vijftien dagen na de in het eerste lid bedoelde dag, dan kan de aannemer bij aangetekende brief een nieuwe aanvraag tot de directie richten, met verzoek het Werk binnen acht dagen op te nemen. Voldoet de directie niet aan dit verzoek, dan wordt het Werk geacht op de achtste dag na de verzending van die brief te zijn goedgekeurd.
- Kleine gebreken, die gevoeglijk vóór een nog volgende betalingstermijn kunnen worden hersteld, zullen geen reden tot onthouding van goedkeuring mogen zijn, mits zij een eventuele ingebruikneming niet in de weg staan. De aannemer is gehouden de in dit lid bedoelde gebreken zo spoedig mogelijk te herstellen.

- Met betrekking tot een heropneming na onthouding van goedkeuring vinden de bovenvermelde bepalingen Overeenkomstige toepassing.
- Bij een heropneming zullen andere gebreken dan die, welke Overeenkomstig het zevende lid aan de aannemer zijn opgegeven, alleen dan reden tot hernieuwde onthouding van goedkeuring kunnen zijn, indien zij eerst na de voorafgegane opneming aan de dag zijn getreden.
- XARO is verplicht binnen een redelijk termijn het Werk te keuren en al dan niet zijn goedkeuring te geven.

Artikel 17 – Oplevering

- Het Werk wordt als opgeleverd beschouwd, indien het Overeenkomstig het bepaalde in artikel 16 is of geacht wordt te zijn goedgekeurd. De dag waarop het Werk is of geacht te zijn goedgekeurd, geldt als dag waarop het Werk als opgeleverd wordt beschouwd.
- Na de dag waarop het Werk als opgeleverd wordt beschouwd, is XARO niet meer aansprakelijk voor tekortkomingen aan het Werk, tenzij sprake is van een gebrek dat in de garantietermijn optreedt en dat redelijkerwijs niet bij oplevering door de Opdrachtgever ontdekt had kunnen worden, tenzij XARO aannemelijk maakt dat het gebrek met grote mate van waarschijnlijkheid kan worden toegeschreven aan een omstandigheid, die aan de Opdrachtgever kan worden toegerekend.
- XARO zal alle gebreken die het Werk vertoont, binnen een redelijke termijn en in overleg met de Opdrachtgever herstellen ofwel (delen van) het Werk vervangen.
- Alle aan het herstel van gebrek, of de vervanging van (delen van) het Werk en het weer ingebruikstelling van het Werk, of – indien dit tot een groter object behoort – de weer ingebruikstelling van dat object verbonden kosten, zijn voor rekening van XARO.
- Indien XARO in gebreke blijft aan haar in dit artikel opgenomen garantieverplichting te voldoen, heeft de Opdrachtgever het recht voor rekening en risico van de Opdrachtgever het nodige te verrichten of door derden te doen verrichten. De Opdrachtgever heeft het recht de gemaakte kosten met aan XARO verschuldigde bedragen te verrekenen.
- De rechtsvorderingen uit hoofde van de in dit artikel bedoelde gebreken zijn niet ontvankelijk, indien zij worden ingesteld na verloop van 1 jaar na de datum waarop het gebrek is ontdekt of redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt.

Artikel 18 – Leverings- en uitvoeringstermijnen

Indien XARO een termijn voor levering of de uitvoering van de Overeenkomst heeft opgegeven, is deze slechts indicatief. Een opgegeven levertijd is dan ook nimmer te beschouwen als een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever XARO derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. XARO dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

Artikel 19 – Levering van Producten

- Product(en) die gereed zijn voor afhaal of verzending moeten binnen 5 dagen na kennisgeving van XARO aan de Opdrachtgever worden opgehaald bij door XARO opgegeven locatie. XARO zal hiertoe contact met de Opdrachtgever opnemen om de datum en het tijdstip van levering/afhaal in overleg te bepalen. In deze gevallen is de Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het beoordelen of de NEN3569 norm van toepassing is en voor het in acht nemen van deze norm. Het risico met betrekking tot de zaken gaat in dit geval op de Opdrachtgever over op het moment dat door de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever ingeschakelde derde begint met het in- of opladen van de zaken. Indien XARO de zaken in- of oplaadt, zijn de zaken voor risico van de Opdrachtgever op het moment dat de zaken zijn in- of opgeladen.
- Indien de levering van producten geschiedt aan een door de Opdrachtgever opgegeven afleveringsadres, dan hanteert XARO een zogenaamde 'drempellevering'. Dit houdt in dat de producten tot aan de voorzijde van het huis geleverd wordt. De Opdrachtgever dient het product zelf naar het terrein op of naar binnen toe te verplaatsen.
- Indien het niet mogelijk blijkt de zaken aan de Opdrachtgever te leveren wegens een oorzaak gelegen in de sfeer van de Opdrachtgever, behoudt XARO zich het recht voor die zaken voor rekening en risico van de Opdrachtgever op te (doen) slaan, alles zonder dat daarmee enige aansprakelijkheid aan de zijde van XARO ontstaat voor beschadiging, waardevermindering, verlies of anderszins. XARO zal in overleg met de Opdrachtgever een redelijke termijn afspreken waarbinnen XARO de Opdrachtgever in staat zal stellen de zaken alsnog in ontvangst te nemen of af te halen. Een en ander, tenzij XARO uitdrukkelijk schriftelijk een andere termijn heeft gesteld.
- Indien de Opdrachtgever ook na verloop van de in het vorige lid van dit artikel bedoelde termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen, verkeert de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft XARO het recht de Overeenkomst schriftelijk en met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande of nadere ingebrekestelling, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder tot vergoeding van schade, kosten of rente gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden. XARO is in voorkomend geval gerechtigd de zaken aan derden te verkopen of voor de uitvoering van andere Overeenkomsten te gebruiken. Het voorgaande laat de verplichting van de Opdrachtgever de overeengekomen koopprijs, alsmede eventuele opslag- en/of andere kosten te voldoen, onverlet.
- Verpakkingsmaterialen worden door XARO niet teruggenomen. Indien de Opdrachtgever specifieke eisen met betrekking tot door XARO te gebruiken verpakkingen heeft, komen alle kosten voor het gebruik van deze verpakkingen voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 20 – Eigendomsvoorbehoud

- Alle door XARO geleverde en te leveren zaken blijven eigendom van XARO tot op het moment dat de Opdrachtgever volledig heeft voldaan aan al zijn betalingsverplichtingen jegens XARO uit hoofde van enige met XARO gesloten Overeenkomst tot het leveren van zaken en/of verrichten van Werkzaamheden en/of diensten, vorderingen ter zake van het

tekortschieten in de nakoming van een dergelijke Overeenkomst daaronder begrepen.

- Het is aan de Opdrachtgever niet toegestaan beperkte rechten te vestigen op zaken welke zijn onderworpen aan het eigendomsvoorbehoud van XARO. Indien derden (beperkte) rechten (wensen te) vestigen op aan het eigendomsvoorbehoud onderworpen zaken, zal de Opdrachtgever XARO hiervan onverwijld op de hoogte stellen.
- Op de afgeleverde zaken die door betaling in eigendom van de Opdrachtgever zijn overgegaan en zich nog in handen van XARO bevinden, behoudt XARO zich hierbij reeds nu voor alsdan bezitloos pandrecht voor tot meerdere zekerheid van vorderingen, anders dan in artikel 3:92 lid 2 BW vermelde, die XARO uit welke hoofde dan ook nog jegens de Opdrachtgever mocht hebben.
- De Opdrachtgever is verplicht de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde zaken gescheiden van andere zaken, met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbare eigendom van XARO te (doen) houden.
- De Opdrachtgever is verplicht de zaken voor de duur van het eigendomsvoorbehoud tegen brand-, ontploffing- en waterschade alsmede tegen diefstal te verzekeren en de polissen van deze verzekeringen aan XARO op eerste verzoek ter inzage te geven. Alle aanspraken van de Opdrachtgever op verzekeraars van de zaken uit hoofde van voormelde verzekeringen zullen, zodra XARO zulks wenst, door de Opdrachtgever aan XARO stil worden verpand, tot meerdere zekerheid van de vorderingen van XARO tegen de Opdrachtgever.

Artikel 21 – Kwaliteit en conformiteit

- XARO ziet erop toe dat alle door haar te leveren, te gebruik en te verwerken zaken van de hiervoor gebruikelijke kwaliteit zijn, geschikt zijn voor hun bestemming, voldoen aan de in redelijkheid te stellen eisen en eventueel de expliciet tussen partijen overeengekomen eisen.
- Tekeningen, technische beschrijvingen, stalen, monsters, afbeeldingen, kleuren, maten en materiaalaanduidingen, worden door XARO te goeder trouw en zojuist mogelijk opgegeven. Deze informatieve gegevens zijn echter niet bindend. Afwijkingen in geleverde zaken met de in de branche gebruikelijke marges dienen te worden geaccepteerd en geven de Opdrachtgever geen recht op reclame, vervanging, vergoeding van schade of enig ander recht, tenzij bij de Overeenkomst uitdrukkelijk een kleinere marge voor afwijkingen is overeengekomen.
- Eventuele kleurafwijkingen van door XARO te gebruiken materialen dienen voor aanvang van de montage door de Opdrachtgever te worden vastgesteld. Indien de Opdrachtgever de mogelijkheid voorbij laat gaan om de materialen voor montage te beoordelen op kleurverschillen, dan komt het risico daarvan voor rekening van de Opdrachtgever en vervalt het recht om over deze kleurverschillen na de (op)levering te reclameren.
- De verantwoording voor naleving van het bouwbesluit NEN3569 (veiligheidsbeglazing in gebouwen) ligt bij de Opdrachtgever. Door XARO geleverde kozijnen zijn niet standaard uitgerust met veiligheidsglas.

- Grondslag voor de aangeboden materialen is dat deze zijn berekend voor de montage in winddrukgebied 2, gebouwd met een gebouwhoogte van 8 meter en conform de normering NEN6702, tabel 1A, d.d. 17-01-2006.
- Zout- en chloorlucht kunnen het hang- en sluitwerk aantasten. XARO is niet verantwoordelijk voor schade die hierdoor ontstaat.
- Producten worden door XARO niet standaard met het SKG Keurmerk geleverd.

Artikel 22 – Klachtenregeling

- XARO beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht Overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten bij zichtbare gebreken binnen 48 uur na levering van Product(en), volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij XARO. In geval van niet-zichtbare gebreken moeten deze binnen 14 dagen nadat de Opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij XARO. Voornoemde met dien verstande dat uitwendige schade aan glas en profielen uiterlijk dient te worden gemeld binnen 14 dagen na levering van Product(en).
- Bij XARO ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door XARO binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- Een klacht over een product, dienst of service van XARO kan eveneens worden ingediend via een klachtformulier op de consumentenpagina van de website van Webshop Trustmark (webshoptrustmark.be). De klacht wordt dan zowel naar XARO als naar de Webshop Trustmark gestuurd.
- Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn, dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschicht dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
-

Artikel 23 – Garantie op Producten

- Onverminderd eventuele garantierechten die de wet aan de Opdrachtgever toekent en welke dwingendrechtelijk van aard zijn, garandeert XARO de kwaliteit van de door haar geleverde producten zoals deze door partijen bij de koopovereenkomst in redelijkheid zijn bedoeld en mochten worden verwacht.
- XARO levert standaard vijf jaar garantie op kozijnen en één jaar garantie op glas. Deze termijnen kunnen afwijken per merk en product.
- De Opdrachtgever dient de producten bij afhalen te controleren op eventuele beschadigingen en bij goedkeuring door de Opdrachtgever en XARO worden deze onbeschadigd meegenomen door de Opdrachtgever. Voor beschadigingen die ontstaan tijdens het transport door de Opdrachtgever, is XARO derhalve niet aansprakelijk en kan geen aanspraak gemaakt worden op de garantie.

- Deuren hoger dan 240 cm kunnen kromtrekken. Hierop verleent XARO geen garantie.
- Indien de Opdrachtgever de producten zelf monteert, vervalt iedere garantie bij niet correct uitgevoerde montage.
- Producten die aantoonbaar ondeugdelijk zijn, zullen door XARO kosteloos worden vervangen. Indien vervanging niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat het betreffende product niet meer leverbaar is, zal XARO het aankoopbedrag aan de Opdrachtgever terugbetalen.
- Door voldoening aan de in lid 6 van dit artikel genoemde prestaties zal XARO ter zake van zijn garantieverplichtingen volledig zijn gekweten en zal XARO tot geen enkele verdere (schade)vergoeding zijn gehouden, behoudens wettelijke (garantie)verplichtingen van dwingend recht.
- Producten die ter vervanging of ter beoordeling onder kwaliteitsgarantie aan XARO worden vervoerd of toegezonden, blijven te allen tijde voor risico van de Opdrachtgever, ongeacht wie de wijze van transport of verzending heeft bepaald en ongeacht wie de kosten daarvan voor zijn rekening neemt.
- Gebrekkige producten kunnen uitsluitend worden geretourneerd, nadat vooraf overleg met één van de verkoopmedewerkers van XARO heeft plaatsgehad.

Artikel 24 – Opschorting en ontbinding

- Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen, is XARO, onverminderd hetgeen daaromtrent in de Overeenkomst is bepaald, gerechtigd de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buitengerechtelijk te ontbinden. De ontbinding zal pas plaatsvinden nadat de Opdrachtgever schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke termijn is geboden om de tekortkoming te zuiveren.
- Voorts is XARO gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buitengerechtelijke en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
 - de Opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan de Opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 - de Opdrachtgever zijn eigen faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 - de onderneming van de Opdrachtgever wordt geliquideerd;
 - een belangrijk gedeelte van de onderneming van de Opdrachtgever wordt overgenomen;
 - de Opdrachtgever zijn huidige onderneming staakt;
 - buiten toedoen van XARO op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de Opdrachtgever beslag wordt gelegd, dan wel indien de Opdrachtgever anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen.
- De Opdrachtgever heeft slechts de bevoegdheden de Overeenkomst met XARO op te schorten of te ontbinden voor zover deze bevoegdheid voortvloeit uit de wet. Indien de Opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst had

ontvangen, kan hij de Overeenkomst slechts gedeeltelijk ontbinden en wel uitsluitend voor dat gedeelte, dat door of namens XARO nog niet is uitgevoerd.

- Bedragen die XARO vóór de ontbinding aan de Opdrachtgever heeft gefactureerd in verband met hetgeen XARO reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft gepresteerd, blijven onverminderd door de Opdrachtgever aan XARO verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- Indien de Opdrachtgever, na deswege in gebreke te zijn gesteld, enige verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, is XARO gerechtigd haar verplichtingen jegens de Opdrachtgever op te schorten, zonder daardoor tot enige schadevergoeding jegens de Opdrachtgever gehouden te zijn. Hiertoe is XARO eveneens gerechtigd in de onder lid 2 van dit artikel bedoelde omstandigheden.

Artikel 25 – Aansprakelijkheid

- Indien XARO aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald.
- XARO is uitsluitend aansprakelijk voor aan haar toe te rekenen tekortkomingen in de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover uitdrukkelijk blijkt uit dit artikel en voorts voor zover daarbij niet de zorg van een goed opdrachtnemer in acht is genomen.
- XARO is nimmer aansprakelijk voor:
 - Schade, van welke aard ook, ontstaan doordat XARO is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, waaronder door hem verstrekte tekeningen, berekeningen, constructies, bestekken en uitvoeringsvoorschriften.
 - Schade van welke aard dan ook doordat de Opdrachtgever de door XARO voorgeschreven (montage)instructies, werkwijze en gebruikersinstructies ten aanzien van het Product niet of gedeeltelijk niet heeft nageleefd.
 - Schade van welke aard dan ook door onjuist of onoordeelkundig gebruik van Product(en), dan wel gebruik voor andere doeleinde dan waarvoor het Product is bestemd.
 - Schade van welke aard dan ook als gevolg van gebrekkig of geen onderhoud, dan wel het niet correct opvolgen van de door XARO gegeven onderhoudsinstructies, of die het gevolg zijn van veranderingen die opdrachtgever of derden hebben aangebracht aan Product(en).
 - Schade en/of gebreken van welke aard dan ook, die (on)rechtstreeks worden veroorzaakt door een doen of nalaten van de Opdrachtgever en/of door een derde ingeschakelde derde.
 - Schade door het gebruik van chemische middelen op, in of rond Product(en).
 - Schade voor bij aanvang van de Werkzaamheden reeds op de locatie aanwezige zaken.

•

- Ingeval XARO aan de Opdrachtgever diensten verleent, personeel ter beschikking stelt, adviezen verstrekt op verzoek van de Opdrachtgever, zullen XARO en haar personeel in geen geval aansprakelijk zijn voor schade die daaruit mocht voortvloeien. De Opdrachtgever zal XARO en haar personeel vrijwaren van aanspraken ter zake.
- XARO is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen letselschade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van opgelegde boetes wegens het niet halen van (op)levertermijnen.
- Indien XARO ondanks het bepaalde in deze algemene voorwaarden aansprakelijk mocht blijken, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade en tot maximaal de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- XARO vrijwaart de Opdrachtgever tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van het Werk is toegebracht en te wijten is aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van XARO, zijn personeel, zijn onderaannemers of zijn leveranciers.
- Verschillen tussen de tijdens de uitvoering blijvende toestand van bestaande gebouwen, werken en terreinen enerzijds en de toestand die XARO redelijkerwijs had mogen verwachten, geven XARO recht op vergoeding van de daaruit voortvloeiende kosten.
- De in dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer.

Artikel 26 – Intellectuele eigendomsrechten

- XARO is en blijft rechthebbende op alle rechten van intellectuele eigendom die rusten op c.q. verband houden met c.q. behoren bij de door XARO of in opdracht van XARO vervaardigde werken en de hieraan ten grondslag liggende door XARO of in opdracht van XARO vervaardigde Bescheiden en dergelijk Een en ander, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijke anders zijn overeengekomen.
- De uitoefening van de in het vorige lid van dit artikel vermelde rechten zijn zowel tijdens als na afloop van de uitvoering van de Overeenkomst uitdrukkelijk en uitsluitend aan XARO voorbehouden.
- Bescheiden die door XARO of in haar opdracht door een externe ontwerper zijn vervaardigd, blijven eigendom van XARO. Zij mogen door de Opdrachtgever niet aan derden ter hand worden gesteld of getoond.
- Gegevens over fabricage- en/of constructiemethoden, waarop het auteursrecht/octrooirecht van toepassing is, of ten aanzien waarvan de ontwerper een voorbehoud heeft gemaakt, mogen door de Opdrachtgever niet worden gebruikt, gekopieerd, aan derden getoond of bekendgemaakt, tenzij daarvoor schriftelijk toestemming is verleend.
- Door het verstrekken van gegevens aan XARO verklaart de Opdrachtgever, dat geen inbreuk op het auteursrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht van derden wordt gemaakt en vrijwaart hij XARO in en buiten rechte voor alle gevolgen die hieruit (kunnen) voortvloeien.

- XARO behoudt zich het recht voor om, bij overtreding van het bepaalde in dit artikel, vergoeding te vorderen van de uit de overtreding voortvloeiende schade. Een (potentiële) Opdrachtgever zal aan XARO bij elke overtreding van het hierin bepaalde een gefixeerde boete van € 4.500,- verbeuren, onverminderd het recht van XARO om alsdan de gehele door XARO deswege geleden en nog te lijden schade te vorderen.

Artikel 27 – Onuitvoerbaarheid van de Overeenkomst

- Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat deze, door een omstandigheid welke niet aan XARO kan worden toegerekend, onuitvoerbaar is, zal XARO met de Opdrachtgever in overleg treden over wijziging of aanvulling van de Overeenkomst zodanig, dat daarmee zoveel als mogelijk uitvoering kan worden gegeven aan de oorspronkelijke Overeenkomst. XARO zal de Opdrachtgever daarbij informeren over de eventuele gevolgen voor de overeengekomen prijzen, tarieven en/of overeengekomen (op)levertermijnen.
- Indien uitvoering van de Overeenkomst als gevolg van de in lid 1 van dit artikel bedoelde omstandigheid in zijn geheel niet (langer) mogelijk blijkt, heeft XARO recht op volledige vergoeding van alle reeds door XARO verrichte Werkzaamheden, gemaakte kosten en gedane leveringen.

Artikel 28 – Annulering

- Annulering van de overeenkomst door de Opdrachtgever, niet zijnde de Consument, is slechts kosteloos mogelijk indien zulks schriftelijk geschiedt voordat Product(en) uit voorraad met courante afmetingen door XARO zijn verzonden of geleverd of voor aanvang van de uitvoering van Werkzaamheden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Annulering van de overeenkomst door de Opdrachtgever, niet zijnde de Consument, met betrekking tot Maatwerk is slechts mogelijk indien zulks schriftelijk geschiedt voordat Product(en) door XARO zijn verzonden of geleverd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. XARO zal bij annulering de gemaakte kosten in rekening brengen bij de Opdrachtgever. Deze kosten worden voor ieder product afzonderlijk bepaald.
- Ongeacht het tijdstip waarop de annulering plaatsvindt, zal de Opdrachtnemer in geval van annulering, de kosten verschuldigd zijn welke XARO aan derden heeft moeten voldoen in verband met annulering van de opdracht.

Artikel 29 – Retentierecht

XARO kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of vervaardigde zaken, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van XARO onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de Opdrachtgever alle aan XARO verschuldigde bedragen betaald heeft.

Artikel 30 – Overmacht

- Ingeval er sprake is van overmacht is XARO gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden dan wel de nakoming van haar verplichtingen jegens de Opdrachtgever voor een redelijke termijn op te schorten zonder enige schadevergoedingen gehouden te zijn.
- Onder overmacht wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming aan de zijde van XARO, van de door haar ingeschakelde derden of toeleveranciers of een andere gewichtige reden aan de zijde van XARO waardoor XARO de opdracht niet tijdig of niet zonder naar objectieve maatstaven gemeten bovenmatige bezwarende inspanning en/of kosten kan uitvoeren.
- Indien de fabrikant of leverancier van welke XARO de goederen betreft, door welke oorzaak ook, ondanks aanmaningen van XARO in gebreke blijft met leveren, dan wel niet tijdig of niet goed levert, geldt dit ten aanzien van de Opdrachtgever voor XARO als overmacht.
- Indien XARO bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke Overeenkomst. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.
- Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: een epidemie of pandemie, ijsgang, oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, staking en uitsluiting door werknemers of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, natuurverschijnselen e.d., verhindering van de Werkzaamheden door natuurverschijnselen, weersomstandigheden welke van zodanige aard zijn dat de Werkzaamheden in redelijkheid niet kunnen worden voortgezet zonder gevaar op te leveren voor zaken en/of personen, door weersomstandigheden, wegblokkades e.d. ontstane transportmoeilijkheden en vertragingen in de levering alsmede stillegging c.q. opschorting van de Werkzaamheden op last van de gemeente of andere overheidsinstelling in verband met bijvoorbeeld – docht niet uitsluitend – de aanwezigheid van archeologische objecten op locatie waar de Werkzaamheden dienen plaats te vinden.

Artikel 31 – AVG

- XARO is Verwerkingsverantwoordelijke voor de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van haar Werkzaamheden. XARO verwerkt Persoonsgegevens in overeenstemming met haar Privacy Statement, deze staat op de website Xaro-kozijnen.nl.
- Indien en voor zover een Overeenkomst inhoudt dat XARO Persoonsgegevens zal Verwerken ten behoeve van de Opdrachtgever en XARO daarbij handelt als Verwerker, dan zal dit artikel, bij gebreke van een separate Verwerkersovereenkomst, gelden als een verwerkersovereenkomst in artikel 28 lid 3 van de AVG.

- Tenzij anders gedefinieerd in deze algemene voorwaarden, hebben de AVG gerelateerde termen gebruikt in deze algemene voorwaarden dezelfde betekenis als gespecificeerd onder de AVG.
- Tenzij wettelijk of krachtens voor XARO geldende beroepsregels verplicht, zal XARO de Persoonsgegevens alleen verwerken conform de schriftelijke instructies van de Opdrachtgever en in overeenstemming met de door de Opdrachtgever bepaalde doeleinden en middelen. De Opdrachtgever staat XARO toe om de Persoonsgegevens te gebruiken voor statistische- en/of kwaliteitsdoeleinden.
- De Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de Verwerking van Persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden, en vrijwaart XARO tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.
- XARO zal de Persoonsgegevens, met uitzondering van het bepaalde in vorige lid, alleen verwerken binnen de Europese Economische Ruimte ('EER'), tenzij XARO hierover met De Opdrachtgever andere schriftelijke afspraken heeft gemaakt of anderszins passende waarborgen heeft getroffen.
- XARO houdt de van de Opdrachtgever verkregen Persoonsgegevens geheim en verplichten hun medewerkers en eventuele sub-Verwerkers ook tot geheimhouding.
- XARO maakt bij aanvang van de opdracht bekend welke sub-Verwerkers worden ingeschakeld voor de dienstverlening. Het is XARO niet toegestaan derden (sub-Verwerkers), anders dan de sub-Verwerkers als hiervoor bedoeld, in te schakelen voor het uitvoeren van bepaalde Werkzaamheden als dat tot gevolg heeft dat deze derden persoonsgegevens gaan verwerken, tenzij de Opdrachtgever daarvoor vooraf schriftelijk akkoord heeft gegeven. Hiervoor geldt dat XARO in haar Overeenkomst met de sub-Verwerker dusdanige verplichtingen voor de sub-Verwerker opneemt zodat de verwerking door de sub-Verwerker aan het bepaalde in de AVG en deze Verwerkersovereenkomst voldoet.
- XARO zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige Verwerking van Persoonsgegevens. Hierbij zal XARO rekening houden met de stand van de techniek, de kosten van de tenuitvoerlegging en de redelijkerwijs te verwachten risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. XARO staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- Voor zover mogelijk verleent XARO de Opdrachtgever bijstand bij het vervullen van zijn verplichtingen om verzoeken om uitoefening van rechten van betrokkenen onder de AVG af te handelen. In het geval dat een betrokkene een verzoek om uitoefening van hun rechten rechtstreeks richt aan XARO, zal XARO dit verzoek tijdig doorsturen aan de Opdrachtgever ter verdere afhandeling.
- In het geval van een inbreuk in verband met de beveiliging van Persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 33 AVG ('Datalek'), zal XARO zich naar beste kunnen inspannen om de Opdrachtgever daarover binnen 48 uur nadat XARO dit Datalek heeft ontdekt te informeren.

- Een melding moet door XARO alleen aan de Opdrachtgever worden gedaan als een Datalek zich daadwerkelijk voorgedaan heeft en niet indien er slechts sprake was van een (theoretische) kwetsbaarheid.
- Op verzoek van de Opdrachtgever stelt XARO alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van dit in dit artikel beschreven verplichtingen aan te tonen. XARO maakt audits mogelijk, waaronder inspecties, door de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever gemachtigde controleur. De kosten van dergelijke verzoeken, audits of inspecties zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
- Indien de Overeenkomst wordt beëindigd dan zal XARO de door de Opdrachtgever verstrekte Persoonsgegevens aan de Opdrachtgever terug overdragen of – op verzoek van de Opdrachtgever – vernietigen. XARO zal uitsluitend een kopie van de Persoonsgegevens bewaren als XARO hiertoe op grond van wet- of (beroeps)regelgeving verplicht is.
- XARO heeft het recht om de na bewerking van gegevens verkregen cijfermatige uitkomsten aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot een individuele Opdrachtgever of individuele Opdrachtgevers.
- XARO is nimmer aansprakelijk voor schade voortvloeiende uit of verband houdend met het niet-nakomen van deze algemene voorwaarden (Verwerkerovereenkomst) dan wel handelen in strijd met de AVG door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is alsdan aansprakelijk voor een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde bestuurlijke boete. XARO heeft het recht een dergelijke boete te verhalen op de Opdrachtgever indien en zodra deze in strijd heeft gehandeld met de AVG.
- De Opdrachtgever is aansprakelijk jegens XARO en vrijwaart XARO tegen aanspraken van Derde(n) en/of Betrokkene(n) en/of voor een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde bestuurlijke boete bij overtreding van de AVG en zal alle daarmee verband houdende en daaruit voortvloeiende kosten (waaronder mede begrepen kosten van juridische bijstand) en schade van XARO vergoeden.

Artikel 32 – Slotbepalingen

- Op alle tussen XARO en de Opdrachtgever gesloten Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- Alle geschillen, welke ook – daaronder begrepen die, welke slechts door een der partijen als zodanig worden beschouwd – die naar aanleiding van de Overeenkomst of van de Overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel zijn, tussen partijen mochten ontstaan, worden beslecht door de rechtbank in het arrondissement waar XARO is gevestigd, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. XARO blijft echter bevoegd het geschil voor te leggen aan de volgende de wet of het toepasselijke verdrag bevoegde rechter.
- Indien en voor zover de Opdrachtgever een natuurlijke persoon is en een van voornoemde bepalingen niet strookt met het wettelijk geregelde consumentenrecht, zal aangesloten worden bij de wettelijke bepalingen ten aanzien van het consumentenrecht.