# ALGEMENE VOORWAARDEN – HOVENIER J. VAN STIJN

## 1. Algemeen

Deze voorwaarden zijn van Hoveniersbedrijf J. van Stijn Tuinverzorging, Hankweg 37, 2641 WV Pijnacker, telefoon 06 408 604 79, e-mail info@jvanstijn.nl. Wij zijn lid van Branchevereniging VHG. Op al onze offertes, werkzaamheden en overeenkomsten met particuliere opdrachtgevers zijn daarom de Algemene Consumentenvoorwaarden van Branchevereniging VHG van toepassing. Deze voorwaarden vullen die aan en werken ze uit voor onze manier van werken.

- Waar de VHG-voorwaarden ruimte laten voor een andere afspraak ("tenzij anders overeengekomen"), is wat hier staat die afspraak.
- Staat in de offerte zelf iets anders, dan gaat de offerte voor.
- Geven de wet of de VHG-voorwaarden u als consument meer bescherming dan deze voorwaarden, dan geldt die bescherming.
- Wij voeren het werk met eigen mensen uit. Alleen elektrawerk laten wij door een erkend elektricien doen; wij blijven daarvoor uw aanspreekpunt en verantwoordelijk.

## 2. Geldigheid van de offerte

Onze offerte is 30 dagen geldig vanaf de offertedatum, tenzij er iets anders op staat. In die periode kunt u akkoord geven tegen de prijs die erop staat. Prijzen uit een eerdere offerte gelden niet automatisch voor een volgende opdracht.

## 3. Vaste prijs

De bedragen per onderdeel in de offerte zijn exclusief btw. Het totaalbedrag inclusief 21% btw staat onderaan de offerte; dat is het bedrag dat u betaalt. Het is een vaste prijs voor het werk zoals het in de offerte is omschreven: er komt niets bij en er gaat niets af. Kost het werk ons meer uren of meer materiaal dan wij hadden begroot, dan is dat ons risico en blijft uw bedrag gelijk.

Het bedrag verandert alleen als u zelf iets wilt aanpassen of toevoegen, bijvoorbeeld extra verlichting, extra beplanting of een groter terras. Dat bespreken wij vooraf met u en u beslist (artikel 5). Daarnaast kent de vaste prijs twee uitzonderingen: asbest of verontreinigde grond, die volgens de wet door een gespecialiseerd bedrijf moeten worden afgevoerd (artikel 6), en prijsstijgingen door bijzondere omstandigheden zoals een oorlog, pandemie of andere crisis (artikel 16). Omdat wij de materialen direct na uw akkoord bestellen (artikel 15), kunt u tot uw akkoord onderdelen laten vervallen; de offerte is per onderdeel opgebouwd, dus u ziet precies wat dat scheelt.

## 4. Overlast en communicatie met de omgeving

Wij doen er alles aan om overlast voor de omgeving te beperken.

- Duurt het werk langer dan vijf werkdagen, dan informeren wij de directe buren vooraf schriftelijk over de aard en de duur ervan, met onze contactgegevens.
- Werken wij op of nabij de erfgrens, dan adviseren wij u vooraf met de buren te overleggen. Zo voorkomt u oponthoud.

## 5. Wijzigingen op uw verzoek (meerwerk)

Wilt u tijdens de voorbereiding of het werk iets anders of iets extra's, zoals extra verlichting, extra beplanting, een groter terras of een andere steen, dan is dat de enige reden waarom het bedrag van de offerte omhoog kan gaan. Wij bespreken dat vooraf, nooit achteraf: u hoort van ons wat het is en wat het kost, en wij voeren het pas uit nadat u schriftelijk of per e-mail akkoord hebt gegeven. Zonder uw akkoord blijft de vaste prijs gelden. Afspraken over wijzigingen maakt u met ons kantoor, niet met de mensen in uw tuin; zij kunnen geen prijsafspraken maken. Wij bevestigen elke wijziging per e-mail. Werk dat wij zelf over het hoofd hebben gezien of te laag hebben ingeschat, brengen wij niet in rekening.

## 6. Onvoorziene omstandigheden in de ondergrond

De vaste prijs is gebaseerd op wat wij in het gesprek en bij de controle ter plaatse (artikel 7) van uw tuin konden zien en van u hebben gehoord. Wat wij in een bestaande tuin redelijkerwijs kunnen verwachten, zoals puin, een oude fundering van een terras of schuur, boomwortels of een oude bestrating onder de grond, zit in de prijs: daarvoor komt er niets bij.

Vinden wij tijdens het graven iets wat niemand vooraf kon weten en wat buiten ons vak valt, zoals asbestverdacht materiaal, verontreinigde grond of een ondergrondse tank of kelder, dan leggen wij het werk op die plek stil en overleggen wij eerst met u. Asbest en verontreinigde grond mogen volgens de wet alleen door een erkend bedrijf worden onderzocht en afgevoerd; die kosten zitten niet in onze offerte. U krijgt vooraf een prijsopgave en beslist zelf; zonder uw akkoord gaan wij daar niet mee verder. De vaste prijs voor het overige werk verandert hierdoor niet.

## 7. Startdatum en controle ter plaatse

Na uw akkoord bestellen wij de materialen voor uw tuin (artikel 15) en plannen wij een datum in. Zijn alle materialen besteld, dan komen wij bij u in de tuin de maten en de situatie nalopen. Klopt alles, dan staat de startdatum definitief vast; vanaf dat moment weet u welke dagen wij komen, en verschuift er iets, dan hoort u dat van ons.

## 8. Garantie, service & geschillen

Wij staan ervoor in dat het werk wordt uitgevoerd volgens de omschrijving en de kwaliteit uit de offerte en volgens de regels van het vak.

- **Bel ons altijd.** Is er iets met uw tuin, ook jaren na de oplevering, bel of mail ons dan gewoon: een lamp die het niet doet, een poort die klemt, een tegel die beweegt. Wij denken mee en doen ons best het zo snel mogelijk op te lossen. Een storing aan de verlichting of de beregening pakken wij met voorrang op.
- **Garantie.** Op de constructie en de installatie van wat wij hebben gemaakt, zoals schuttingen, overkappingen, vlonders, de onderbouw van bestrating en de aanleg van verlichting en beregening, geven wij 2 jaar garantie vanaf de oplevering. Gaat er in die periode iets stuk of werkt iets niet door een fout in ons werk of in het materiaal, dan herstellen wij dat kosteloos, inclusief voorrijden. Voor beplanting geldt de inboetregeling van artikel 12. Voor materialen met een eigen fabrieksgarantie, zoals armaturen, transformatoren en pompen, geldt die garantie; wij regelen de afhandeling met de leverancier voor u.
- **Niet onder de garantie** vallen: normale slijtage en veroudering, zoals het vergrijzen van hout en het verkleuren van beton (artikel 17); onderhoud, zoals hout behandelen, voegen aanvullen, snoeien en lampen vervangen die aan het eind van hun levensduur zijn; schade door gebruik, door uzelf, door derden, door dieren of door weer en bodem (artikel 9); en gebreken die ontstaan doordat u of een ander het geleverde heeft veranderd of niet heeft onderhouden (artikel 8 lid 4 VHG-voorwaarden).

- **Servicebezoek.** Blijkt bij een bezoek dat de oorzaak niet in ons werk of materiaal ligt, dan rekenen wij voor dat bezoek een vooraf afgesproken prijs, inclusief voorrijden en materiaal. Wij zeggen dat vooraf: u hoort aan de telefoon al wat het kost als het geen garantie blijkt, en u beslist dan zelf of wij komen.
- Hebt u een klacht, meld die dan zo snel mogelijk, liefst per e-mail. Wij reageren binnen twee weken inhoudelijk (artikel 17 VHG-voorwaarden) en krijgen de gelegenheid een gebrek zelf te herstellen.
- Komen wij er samen niet uit, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Groen (www.degeschillencommissie.nl). Haar uitspraak is een bindend advies. U mag in plaats daarvan ook naar de rechter.
- De Stichting Garantiefonds Groen staat garant voor de nakoming van zo'n bindend advies tot € 10.000 (artikel 19 VHG-voorwaarden).

## 9. Verzakkingen

Wij leggen bestrating en de onderbouw aan volgens de geldende vakregels. Verzakking door een fout in ons werk herstellen wij kosteloos. Lichte nazakking in de eerste maanden hoort bij nieuw straatwerk en is geen gebrek.

Verzakking door oorzaken buiten ons werk valt niet onder deze garantie, zoals:

- een slappe of zettingsgevoelige ondergrond onder de door ons aangebrachte lagen, tenzij wij die vooraf hadden moeten opmerken en u er niet voor hebben gewaarschuwd;
- bewegende damwanden of beschoeiing;
- wegspoelend zand door lekkende leidingen;
- zwaardere belasting dan waarvoor de bestrating is aangelegd, zoals rijden met een auto over een terras of pad;
- vorst en dooi;
- dierenactiviteit;
- funderingsproblemen van de woning of een bijgebouw;
- natuurlijke bodemwerking.

## 10. Plaatsing van schuttingen op de erfgrens

- U wijst de erfgrens aan en bent daarvoor verantwoordelijk. Wij plaatsen de schutting op de door u aangegeven lijn. Twijfelt u, raadpleeg dan vooraf het Kadaster; wij helpen u daar graag bij.
- Een schutting op de erfgrens is van u en uw buren samen. Plaatsing op of over de grens doen wij alleen met schriftelijke instemming van de buren.
- Moet de schutting achteraf worden verplaatst omdat de grens anders blijkt te liggen, dan is dat een wijziging op uw verzoek (artikel 5).
- Geschillen met de buren over de ligging van de erfgrens zijn een zaak tussen u en de buren.

## 11. Vergunningen en toestemming

U zorgt vóór de start voor de benodigde vergunningen of toestemming. Denk aan:

- een kapvergunning;
- een omgevingsvergunning voor een overkapping of een schutting boven de vergunningvrije hoogte;
- toestemming van de VvE;
- een ontheffing voor een container of opslag op de openbare weg.

Wij geven in het gesprek aan wanneer u iets moet uitzoeken en adviseren u graag over wat er nodig is.

## 12. Inboetregeling beplanting

Tot zes maanden na aanplant kunnen wij op uw verzoek langskomen voor een controle. Sterft een plant binnen 12 maanden na aanplant af terwijl u hem normaal hebt verzorgd en water gegeven, dan vervangen wij die plant eenmalig kosteloos. Dit geldt als de plantgrond door ons is afgegraven en aangebracht. Deze regeling vult de garantie op hergroei uit artikel 8 van de VHG-voorwaarden aan.

## 13. Voorzieningen en bereikbaarheid op locatie

- Voor het werk gebruiken wij water en stroom van uw aansluiting.
- Is er geen sanitaire voorziening beschikbaar, dan plaatsen wij in overleg een mobiel toilet.
- U zorgt dat de tuin bereikbaar is en dat er ruimte is om materialen te lossen en op te slaan.

Brengt een van deze punten kosten met zich mee, dan bespreken wij die vooraf en nemen wij ze op in de offerte. Kunnen wij niet beginnen of doorwerken door iets aan uw kant, bijvoorbeeld omdat de tuin niet bereikbaar is of een afgesproken voorbereiding nog niet is gedaan, dan overleggen wij eerst met u over een nieuwe datum. Extra kosten die daar aantoonbaar uit voortkomen, brengen wij alleen in rekening na overleg en met uw akkoord.

## 14. Betaling & eigendom

De betaling loopt mee met het werk. Voor elke termijn sturen wij een aparte factuur op het moment dat die termijn aan de beurt is; elke factuur heeft een betalingstermijn van 7 dagen. De termijnen zijn:

- 10% bij uw akkoord op de offerte;
- 40% uiterlijk 14 dagen vóór de start, zodra de startdatum vaststaat;
- 40% op de dag dat het werk begint;
- 10% na de oplevering.

Staat in de offerte een andere verdeling, dan geldt die. Valt de aanleg in een volgend kalenderjaar, dan begint de facturering pas in dat jaar: de eerste termijn sturen wij dan aan het begin van dat jaar, de overige termijnen volgen het werk. Bij kleine opdrachten en onderhoudsopdrachten tot € 10.000 gelden geen termijnen: daarvoor sturen wij de factuur achteraf, na de oplevering van de werkzaamheden. Betaal alleen op een factuur van ons, op het rekeningnummer dat daarop staat. Tot de laatste factuur is voldaan blijven de door ons geleverde materialen ons eigendom (artikel 14 VHG-voorwaarden). Bij te late betaling ontvangt u eerst een kosteloze herinnering met een nieuwe termijn van 14 dagen (artikel 13 VHG-voorwaarden).

## 15. Materialen op bestelling

Wij houden geen voorraad. Direct na uw akkoord bestellen wij alle materialen speciaal voor uw tuin: bestrating, hout, beplanting, verlichting en alles wat daarbij hoort. Onze leveranciers nemen bestelde materialen niet terug, dus wij kunnen ze niet retourneren of laten crediteren. Het vervoer van de materialen naar uw tuin is voor ons risico.

## 16. Geen prijsverhoging na uw akkoord

De prijs in de offerte is een vaste aanneemsom. Gewone stijgingen van onze inkoopprijzen, lonen, energie- of brandstofkosten na uw akkoord zijn ons risico: die berekenen wij niet door. Er zijn twee uitzonderingen. Ten eerste een wijziging die uit de wet voortvloeit, zoals een ander btw-tarief; die berekenen wij door voor precies het bedrag van die wijziging. Ten tweede bijzondere omstandigheden buiten onze invloed, zoals een oorlog, een epidemie of pandemie, of een andere crisis (bijvoorbeeld een energiecrisis of ernstige tekorten bij leveranciers): stijgen onze inkoopprijzen daardoor aantoonbaar na uw akkoord en vóór de oplevering, dan mogen wij die stijging doorberekenen (artikel 6 lid 1 VHG-voorwaarden). Wij melden dat altijd vooraf, met onderbouwing, en rekenen niet meer door dan de stijging zelf.

## 17. Kleur- en maatafwijkingen van materialen

Bijna alles wat wij in een tuin verwerken is een natuurproduct of wordt in partijen gemaakt. Daardoor kan de kleur afwijken van wat u in onze showroom, op een monster, in de render of op een website zag. Dat is eigen aan het materiaal en geen gebrek. Concreet:

- **Hout** verschilt onderling en zelfs binnen één plank van kleur. Alle houtsoorten vergrijzen door zon en regen; douglas en lariks al binnen een jaar. Hout werkt: het zwelt en krimpt, kan krom trekken en kan haarscheuren, pinholes (kleine insectengaatjes), oppervlakkige schimmel en wat spint vertonen. Dat raakt de sterkte en de levensduur niet.
- **Beton** (tegels, palen, onderplaten) kan per productiepartij in kleur verschillen en laat, vooral in antraciet, in de eerste maanden vaak kalkuitbloei (een witte waas) en kleurverschillen zien. Die trekken meestal weg door regen en gebruik. Krimpscheurtjes en kleine beschadigingen aan randen horen bij het product.
- **Natuursteen en keramiek** hebben per steen een eigen tekening en kleur; keramiek kan per bakpartij verschillen.
- **Beplanting** is bij aanplant kleiner dan in de render en verschilt per seizoen en per plant in blad- en bloemkleur.
- Materiaal dat wij later bijbestellen, voor een volgend onderdeel of voor herstel, komt uit een andere partij en kan zichtbaar afwijken van wat er al ligt.
- Zand en grond die wij aanvoeren vermengen zich met de grond die er al ligt; voor de samenstelling van dat mengsel kunnen wij daarna niet meer instaan, wel voor de kwaliteit van wat wij aanvoeren (artikel 8 lid 1 VHG-voorwaarden).
- Tegels en planken hebben een maattolerantie van de fabriek. Bij horizontale schermen kan de lijn van de planken daardoor iets onregelmatig zijn.

Een beeldscherm of afdruk geeft kleuren nooit exact weer; kies de kleur bij voorkeur op een echt monster in onze showroom. Wijkt een geleverd materiaal duidelijk af van wat in de offerte staat, bijvoorbeeld een andere kleurnaam, een ander type of een andere maat dan besteld, dan is dat wél een gebrek en lossen wij dat op (artikel 8). Is een materiaal niet leverbaar, dan stellen wij een gelijkwaardig alternatief voor en passen wij dat pas toe na uw akkoord; wijkt het wezenlijk af of is het duurder, dan kunt u voor dat onderdeel afzien.

## 18. Weersomstandigheden & planning

Bij vorst, sneeuw, storm of extreme regen kan de planning verschuiven; ook het plantseizoen kan maken dat wij de beplanting later aanbrengen dan het overige werk. Bij hoge temperaturen passen wij het hitteprotocol toe: vervroegd starten, extra pauzes en aangepaste werktijden. Wij houden u op de hoogte van elke verschuiving.

## 19. Kabels, leidingen en verborgen zaken in de grond

Vóór machinaal graafwerk doen wij de wettelijk verplichte graafmelding (KLIC) voor kabels en leidingen van de netbeheerders. Leidingen op uw eigen terrein staan daar niet op: riolering, drainage, beregening, tuinverlichting, een vijver- of pompaansluiting, putten en septic tanks. Daarvoor zijn wij afhankelijk van u. Geef ons vooraf alles door wat u weet, met tekeningen als u die hebt. Schade aan leidingen of constructies die u niet hebt gemeld en die wij redelijkerwijs niet konden kennen, komt niet voor onze rekening (artikel 4 VHG-voorwaarden).

## 20. Toegang en inzet van machines

Bij beperkte toegang of een kwetsbare ondergrond bespreken wij vooraf de risico's en de maatregelen, bijvoorbeeld rijplaten. Voor schade die wij door eigen toedoen veroorzaken, zijn wij aansprakelijk volgens artikel 16 van de VHG-voorwaarden; wij zijn daarvoor verzekerd.

## 21. Oplevering & nazorg

Na afronding lopen wij het werk samen met u na en leggen wij vast wat er eventueel nog open staat.

- Kleine restpunten die het gebruik niet belemmeren, staan de oplevering niet in de weg. Wij leggen ze vast en lossen ze op; tot die tijd mag u een redelijk bedrag van de laatste factuur achterhouden.
- Gebreken die bij de oplevering zichtbaar zijn, meldt u bij voorkeur op dat moment, zodat wij ze direct kunnen oppakken. Gebreken die u redelijkerwijs niet kon zien, kunt u ook later melden (artikel 8).
- Na de oplevering is de zorg voor de tuin aan u, zoals water geven aan nieuwe beplanting en gazon; wij vertellen u bij de oplevering wat nodig is.

## 22. Ontwerp & beeldmateriaal

- Het ontwerp en de 3D-beelden geven een indicatie van hoe uw tuin eruit kan komen te zien. Ze zijn gemaakt met een computerprogramma en kunnen afwijken van de werkelijkheid, ook in kleur, structuur, maat, lichtval en de grootte en vorm van beplanting. Bindend is wat in de offerte staat.
- Het ontwerp, de tekeningen en de renders maken wij kosteloos, maar zij blijven ons intellectueel eigendom (artikel 3 lid 9 en 10 VHG-voorwaarden). U mag ze niet zonder onze schriftelijke toestemming kopiëren, delen, openbaar maken of door een ander laten uitvoeren. Gaat de opdracht niet door, dan vragen wij u de offerte met tekeningen niet verder te gebruiken.
- Wij maken graag foto's of video's van het opgeleverde werk voor onze website en sociale media. Daarop staan geen personen, huisnummers of adresgegevens.
- Wilt u dat niet, laat het ons dan weten, ook achteraf. Dan gebruiken wij het beeld niet of halen wij het weg.

## 23. Parkeerkosten

Geldt bij uw woning betaald parkeren, dan nemen wij de parkeerkosten op in de offerte of melden wij ze vooraf. Alleen dan belasten wij ze door.

## 24. Slotbepaling

Bij de offerte ontvangt u deze voorwaarden en de VHG-voorwaarden als bijlage. Door akkoord te gaan met de offerte aanvaardt u de offerte en beide voorwaarden; op verzoek sturen wij ze nogmaals toe. Blijkt een bepaling ongeldig, dan blijven de overige gelden. Nederlands recht is van toepassing.