

Garantie- en algemene voorwaarden van Senso

Artikel 1 Toepassing Voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de producten van Senso. Door het plaatsen van een bestelling geeft u aan dat u met de leveringsvoorwaarden akkoord gaat. Afwijkingen of aanvullingen op de algemene voorwaarden gelden alleen als deze op tijd en schriftelijk zijn afgesproken.

Artikel 2 Garantie

Senso garandeert de goede kwaliteit van haar producten en de geschiktheid voor het doel waarvoor het product is aangebracht. Op haar Senso vloeren verleent Senso een garantie voor de periode van 5 jaar, afbouwend, voor Wallcovering 3 jaar, afbouwend. De garantieperiode gaat in na voltooiing van het werk, maar is enkel geldig nadat de klant haar betalingsverplichtingen aan Senso heeft voldaan.

Niet onder garantie valt: adervorming doordat de ondervloer werkt, of scheurvorming in een als gevolg van constructieve werking. Ook blaasvorming door vocht vanuit de ondergrond en osmose en slijtage door gebruik vallen buiten de garantie.

Valt uw klacht binnen de garantievoorwaarden, zullen wij de vloer of wand herstellen.

Artikel 3 Offerte

De opgegeven prijzen blijven gedurende de looptijd van de offerte geldig.

Voor de prijsopgave in de offerte gaan we ervan uit dat de ruimtes en de ondergronden, waar Senso haar producten aanbrengt, voldoen aan de eisen als omschreven in de artikelen 6 en 7 van deze voorwaarden en de bij de overeenkomst gevoegde checklist(s). De prijsopgave in de offerte is exclusief eventueel meerwerk. Indien van meerwerk sprake is, wordt dit vooraf kenbaar gemaakt.

Voor facturatie gelden de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden, door Senso gemeten in het werk, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Senso behoudt zich het recht voor om bij wijzigingen in de omvang van de opdracht aanpassingen in de (eenheids)prijs te doen.

Artikel 4 Annulering

U kunt de overeenkomst binnen 72 uur nadat u uw akkoord hebt verstrekt (per mail of schriftelijk) kosteloos annuleren.

Bij annulering na die periode brengt Senso 15% van de in de opdracht opgenomen prijs in rekening.

Bij annulering binnen 6 weken voor de geplande datum van het begin van de werkzaamheden brengt Senso 50% van de overeengekomen prijs in rekening.

Artikel 5 Kleur, Samenstelling en Uitvoering

De door Senso opgegeven hoeveelheden materiaal, dikte van de vloer en afschot zijn gebaseerd op een vlakke en strakke ondergrond. Kleurmonsters geven een (kleur)indicatie van de te plaatsen vloer of wand. (Kleur)afwijkingen komen voor en horen bij de aard van het type product. Oneffenheden in de ondergrond worden bij applicatie gevolgd en vormen onderdeel van het eindresultaat van de vloer of wand. Voor al ons uitgevoerde werk geldt de richtlijn CUR specificatie en beoordeling van kunststofsgebonden gietvloeren op esthetische aspecten. Bij de uitvoering van de werkzaamheden moet u in vloer of wand rekening te houden dat:

- lichte oneffenheden of aanzetten kunnen voorkomen
 - wat stof of haartjes kunnen invallen in de toplaag
 - bij scheurvorming in de ondergrond doortekening in de vloer in de vorm van een ader zal ontstaan en bij de wand scheurvorming mogelijk is. Het voorbehandelen van scheuren is bedoeld om een goede ondergrond te verkrijgen, maar kan adervorming niet voorkomen.
- Senso's UV-filters bieden de hoogst mogelijke UV-bescherming van de vloer en vertragen of verminderen verkleuring door zonlicht. Uiteraard kan, afhankelijk van de kleur, op den duur nog steeds een bepaalde mate van verkleuring van de geleverde systemen optreden, zoals bij direct zonlicht en bij openslaande deuren. Kleurvariatie zal ook optreden onder invloed van gebruik, slijtage en onderhoud. Met name bij lichte kleuren zal in de eerste weken de kleur enigszins veranderen ten opzichte van het moment van oplevering.

Voor Senso Wall Covering geldt dat verkleuring kan optreden, onder andere als gevolg van kalkaanslag en zeepresten.

Vanwege het vloeibare karakter van de Sensovloer en het feit dat de vloer met de hand gegoten wordt zal er altijd een lichte glooiing te zien zijn langs de plinten c.q. muren. Plinten dienen daarom bij voorkeur pas na oplevering geschilderd te worden.

Vanwege de structuur, samenstelling en het feit dat de wandafwerking met de hand wordt aangebracht zullen er altijd lichte oneffenheden te zien zijn in de wandafwerking.

Senso Fusion vloersystemen worden op locatie op de dekvloer aangebracht. Ter plekke worden verschillende kleuren gemengd en verdeeld over de vloer. Door het verdelen van het product over de ondervloer vindt verdere vermenging van kleuren plaats. Deze werkwijze impliceert dat de uitstraling van de vloer op locatie wordt bepaald en per project kan verschillen. Deze werkwijze impliceert tevens dat verschillen in uitstraling binnen een vloerdeel en tussen verschillende vloerdelen en ruimten in hetzelfde project kunnen ontstaan.

De vloer en wand zijn niet bestand tegen schuurmiddelen, zuren, weekmakers en kleurconcentraten. Lees daarom voor gebruik het onderhoudsadvies. Bij de composiet systemen Grain, Superquartz, Coralz, Bcrete en Titan bij Senso kunnen, door het handmatig inwerken van inslagmateriaal (steen, marmer, kwarts of gerecycled materiaal) verschillen ontstaan in de mate van en de hoeveelheid composieten. Ook zullen door temperatuurverschillen binnen de ruimte waarin deze vloersystemen worden aangebracht verschillen in de uitstraling optreden. Omdat sommige materialen zoals marmer natuurlijk gewonnen producten zijn kan de kleur van het marmer van batch tot batch verschillen. Doordat Grain, Superquartz Coralz en Titan na aanbrengen machinaal worden gepolijst/nabewerkt zullen bij ingebruikname schuurbanen zichtbaar zijn.

Artikel 6 Voorbereiding door u als afnemer

Bij de uitvoering van de overeenkomst is het van belang dat u als afnemer:

de ruimte waar de vloer of wand wordt geplaatst ontruimd, schoon en tochtvrij gereed houdt. Eventuele kleur- en planningswijzigingen zo vroeg mogelijk doorgeeft, maar in ieder geval zes weken van tevoren. Alleen zo kan de gewenste planningsdatum gegarandeerd worden. Voorkomt dat vier weken of nog korter voor aanvang van de applicatie planningswijzigingen plaatsvinden. Wijzigingen op deze korte termijn leiden tot een kostenpost van EUR 250 per uitgestelde week voor o.a. opslag van materialen en mogelijk tot vertraging. Voorkomt dat het project in de week van installatie zelf uitgesteld moet worden, door bijvoorbeeld een onvoldoende voorbereiding. Dit leidt tot doorberekening van de arbeidsuren voor dat project. Na

voltooiing van het werk de vloer en wand 48 uur niet betreedt en/of belast, en dat de vloer en wand de eerste 72 uur dan niet in aanraking komen met vloeistoffen

Artikel 7 Belangrijke aandachtspunten voor u als afnemer m.b.t. ondergronden

Vochtmetingen vindt vooraf door Senso met een elektronische vochtmeter plaats. Omdat het steekproeven zijn kan het geen volledig uitsluitel bieden tegen de aanwezigheid van restvocht en eventueel daaruit voortvloeiende blaasvorming; zorg daarom dat de ondervloer voldoende gedroogd heeft (dikte dekvloer in mm = aantal dagen benodigd voor droging) en twee weken voor start applicatie niet meer met vocht in aanraking komt.

A. Voor cementgebonden/anhydriet en betonnen ondergronden geldt:

1. zorg ervoor dat er geen optrekkend vocht kan ontstaan.
2. draag zorg voor een vlakke strakke ondergrond van goede kwaliteit voor aanvang van de werkzaamheden. De vloer mag niet zanderig zijn en heeft een minimale kwaliteit van Cw12 en is aangebracht conform de meest actuele NEN-Norm 2741.
3. u bent als klant verantwoordelijk voor een afschot aan van 1.5% in doucheruimtes.
4. de aanwezigheid van de benodigde dilatatie en/of schijnvoegen in de ondergrond, zoals geacht te worden zijn aangebracht volgens de geldende NEN-Normen 2742-2007 en NEN-2747-2001. De hoeveelheid en locatie dient door de aannemer of de leverancier van de dekvloer te worden bepaald.

B. Maximaal toelaatbare restvochtpercentages zijn:

1. betonvloeren 4%, zandcement 2,5%, anhydriet 0,5%.

C. Voor houten ondervloeren geldt dat:

1. de ondergrond in zijn geheel wordt afgetimmerd en verlijmd met fermacell type 2E11, 22, 16 of 26. Of met Knauf Brio 23.
2. de platen volgens voorschriften in de ruimte zijn geacclimatiseerd alvorens te worden aangebracht conform de richtlijnen van de fabrikant.
3. er voor een deugdelijke plaatsing van de ondergrond is zorg gedragen en dat deze is berekend op de belasting van gebruik.
4. bij applicatie op houten ondergronden (lees ook: underlayment, multiplex, fermacell, parket) door werking van de ondergrond (bv. als gevolg van verschillen in temperatuur, luchtvochtigheid en/of belasting) een doortekening van de platen in de Sensovloer mogelijk.

E. Voor Senso Wall Covering geldt:

1. een vormvaste, bewegingsloze en structureel stabiele constructieve ondergrond.
 2. een sausklaare afwerking in nivo 1 gepleisterd. Dat mag met gips of cement zolang er voldoende dekking is (onder de 10mm bestaan risico's op doortekenen).
 3. een vochtpercentage in de ondergrond niet hoger van 1%, wat inhoudt een droogtijd van in de regel drie weken.
 4. In de natte ruimtes moeten de binnenhoeken van de wandafwerking worden afgekit nadat Senso haar werkzaamheden heeft afgerond, met een daarvoor geschikte, goede kwaliteit sanitair kit. Bij andersoortige ondergronden zullen afzonderlijke afspraken worden gemaakt.
- De hierboven opgesomde voorbereiding voor de ondergronden zijn heel belangrijk voor een goede oplevering van uw Sensovloer of wand. De voorbereiding beïnvloedt in grote mate het kwalitatieve eindresultaat. Kunnen de punten zoals vermeld in artikel 6 en 7 door u niet nagekomen worden, proberen wij u daarmee te helpen. Houdt u dan wel rekening met meerkosten die wij dan moeten maken.

Artikel 8 Gebreken

- a. Zijn er gebreken, meldt deze dan binnen 72 uur na oplevering.
- b. Wanneer we herstelwerkzaamheden uitvoeren van het door ons uitgevoerde werk is de basis daarvoor dat u de ruimtes conform artikel 6 en 7 ter beschikking stelt zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.

Artikel 9 Betaling

- a. De afnemer is verplicht de facturen van Senso uiterlijk op de daarop vermelde vervaldatum te voldoen. Opleverpunten die de ingebruikname van het product niet belemmeren mogen niet leiden tot het onbetaald laten van facturen.
- b. Bij niet tijdige betaling is de afnemer vanaf de vervaldag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente van artikel 6:119a BW.
- c. Daarnaast is de afnemer bij niet tijdige betaling de buitengerechtelijke incassokosten met een minimum van € 450,- verschuldigd welke Senso moet maken om inning van de openstaande factuur te bewerkstelligen.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

- a. Senso stelt zich verantwoordelijk voor schade aan de ruimten van de afnemer waar de vloer wordt gelegd, voorzover deze schade door aflevering van het product is veroorzaakt en aan haar personeel, toeleveranciers of transporteur is toe te rekenen. Bij de bepaling van de omvang van de schadevergoeding wordt rekening gehouden met de verhouding tussen de ontstane schade en de prijs van het product, alsmede met de vraag in hoeverre de schade gedekt is door een verzekering ten behoeve van Senso.
- b. Senso is alleen aansprakelijk voor tekortkomingen en/of gebreken van producten en/of bij de uitvoering van het werk in geval de schade aan Senso is toe te rekenen. Uitgesloten is gevolgschade bij de afnemer, zoals bedrijfsstagnatie, verhuis- en hotelkosten en dergelijke. De aansprakelijkheid van Senso voor de door de afnemer geleden schade bedraagt maximaal het bedrag van de opdracht.

Artikel 11 Toepasselijk Recht en Geschillen

- a. Het Nederlands Recht is van toepassing.
- b. Alle geschillen tussen Senso en haar afnemers zullen worden voorgelegd aan het Technisch Bureau Afbouw (TBA) voor een kwaliteitscontrole of bindend advies. Wanneer een consument het geschil wil voorleggen aan het TBA, is Senso aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit dan eerst aan Senso. Wanneer Senso een geschil wil voorleggen aan het TBA, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door Senso schriftelijk gedaan verzoek schriftelijk dienen aan te geven of de consument dat ook wenst, danwel dat deze het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Indien de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken aan Senso is duidelijk gemaakt, dan zal Senso het geschil aan de bevoegde rechter voorleggen. De kosten die worden gemaakt voor een dergelijke rapportage zijn voor de partij die in het ongelijk wordt gesteld.

