

ALGEMENE VOORWAARDEN

Trappentoko.nl B.V. – Consumenten –

INHOUDSOPGAVE

- Artikel 1 – Definities
- Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 – Toepasselijkheid
- Artikel 4 – Het aanbod en de overeenkomst
- Artikel 5 – Herroepingsrecht
- Artikel 6 – Prijzen en betaling
- Artikel 7 – Opmeting en specificaties
- Artikel 8 – Levering en levertijd
- Artikel 9 – Montage
- Artikel 10 – Oplevering en keuring
- Artikel 11 – Conformiteit en eigenschappen natuurproducten
- Artikel 12 – Klachten
- Artikel 13 – Aansprakelijkheid
- Artikel 14 – Eigendomsvoorbehoud
- Artikel 15 – Overmacht
- Artikel 16 – Geschillen
- Artikel 17 – Slotbepalingen

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer: Trappentoko.nl B.V., gevestigd te Harmelen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55101585.

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen de ondernemer en de consument betreffende de levering en/of montage van een trap of aanverwante producten.

Product: de door de ondernemer te vervaardigen en te leveren trap(pen) en aanverwante producten.

Maatwerkproduct: een product dat wordt vervaardigd naar de specifieke, door de consument opgegeven maten die niet tot het standaardassortiment behoren, waardoor het product specifiek voor de situatie van de consument wordt gemaakt en niet elders kan worden verkocht.

Standaardproduct: een product waarbij de consument keuzes maakt uit vooraf bepaalde opties (zoals standaardmaten, kleuren of materialen) uit het assortiment van de ondernemer.

Dag: kalenderdag.

Schriftelijk: per brief, e-mail of enig ander communicatiemiddel dat met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Trappentoko.nl B.V.

Breudijk 8-A4

3481 LP Harmelen

Telefoon: +31 (0)348-444774

E-mail: info@trappentoko.nl

Website: www.trappentoko.nl

KvK-nummer: 55101585

BTW-identificatienummer: NL851565979B01

Bereikbaar: maandag t/m donderdag 08:30 – 16:30 uur, vrijdag 08:30 – 14:30 uur

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer aan consumenten en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen de ondernemer en de consument.
2. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. De algemene voorwaarden zijn tevens te raadplegen op de website van de ondernemer.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand.

Artikel 4 – Het aanbod en de overeenkomst

1. Alle aanbiedingen en offertes van de ondernemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Afbeeldingen en tekeningen zijn een zo waarheidsgetrouw mogelijke weergave van de aangeboden producten. De ondernemer kan niet garanderen dat weergegeven kleuren exact overeenkomen met de werkelijke kleuren van het product.
4. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de consument het aanbod heeft aanvaard en aan de eventueel gestelde voorwaarden heeft voldaan. Bij bestellingen via de website komt de overeenkomst tot stand door de elektronische bevestiging van de ondernemer.
5. Eventuele aanvullende afspraken of toezeggingen binden de ondernemer alleen indien deze schriftelijk door de ondernemer zijn bevestigd.

Artikel 5 – Herroepingsrecht

1. **Standaardproducten.** Bij de aankoop van standaardproducten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenkttermijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument.

2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken voor zover nodig om te beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en in originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren.
3. **Maatwerkproducten.** Het herroepingsrecht is uitgesloten voor maatwerkproducten in de zin van artikel 6:230p sub f onder 1° BW. Dit betreft producten die worden vervaardigd naar de specifieke, door de consument opgegeven maten die niet tot het standaardassortiment behoren. De consument wordt hierover voorafgaand aan de bestelling duidelijk geïnformeerd.
4. **Annulering.** Indien de consument de overeenkomst voor een maatwerkproduct wenst te annuleren na totstandkoming, is de ondernemer gerechtigd de werkelijk gemaakte kosten in rekening te brengen. Deze kosten bedragen ten hoogste: (a) 10% van de overeengekomen prijs indien nog niet met de productie is aangevangen; (b) 50% van de overeengekomen prijs indien wel met de productie is aangevangen maar nog niet is voltooid; (c) 100% van de overeengekomen prijs indien de productie is voltooid. Op verzoek van de consument verstrekt de ondernemer een specificatie van de kosten.

Artikel 6 – Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in euro's en inclusief BTW, tenzij anders vermeld. De prijzen zijn exclusief bezorgen/of montagekosten, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. De ondernemer is gerechtigd prijsverhogingen door te voeren indien deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen, belastingverhogingen of onvoorziene kostenstijgingen van materialen, grondstoffen, lonen of transport. Bij een prijsverhoging van meer dan 10% binnen drie maanden na totstandkoming van de overeenkomst heeft de consument het recht de overeenkomst te ontbinden.
3. **Aanbetaling.** Bij bestellingen met een totaalbedrag van € 3.000,- inclusief BTW of meer, is de consument een aanbetaling van 50% van het totaalbedrag verschuldigd voorafgaand aan de start van de productie. Het resterende bedrag van 50% dient te worden voldaan vóór levering, plaatsing of afhalen van het product.
4. Bij bestellingen onder € 3.000,- inclusief BTW is geen aanbetaling verschuldigd. Het volledige bedrag dient te worden voldaan vóór levering, plaatsing of afhalen van het product.
5. De ondernemer vangt niet aan met de productie van bestellingen van € 3.000,- of meer alvorens de verschuldigde aanbetaling is ontvangen.
6. Betaling dient te geschieden op de door de ondernemer aangegeven wijze en binnen de op de factuur vermelde termijn. Bij gebreke van een specifieke termijn geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
7. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet, is hij na ingebrekestelling de wettelijke rente verschuldigd. Alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte komen voor rekening van de consument.

Artikel 7 – Opmeting en specificaties

1. **Opmeting door consument.** Indien de consument zelf de maten aanlevert (bijvoorbeeld bij bestellingen via de website), draagt de consument het risico voor de juistheid en volledigheid van deze maten. De ondernemer produceert op basis van de door de consument opgegeven maten. Indien het product niet past als gevolg van onjuist opgegeven maten, kan de consument geen aanspraak maken op kosteloze aanpassing, vervanging of terugbetaling.
2. **Opmeting door ondernemer.** Indien de ondernemer de opmeting verzorgt, is de ondernemer verantwoordelijk voor de juistheid van de opgemeten maten, met inachtneming van de in de branche gebruikelijke meettoleranties. De consument dient de in de offerte of orderbevestiging vermelde maten te controleren en eventuele onjuistheden direct te melden.

3. **Stelruimte bij bestaande bouw.** Bij plaatsing in bestaande situaties kan de ondernemer extra stelruimte aanhouden om een correcte montage mogelijk te maken. Bestaande bouw kent vaak afwijkingen in haaksheid, waterpasheid en maatvoering. De ondernemer informeert de consument hierover indien dit tijdens de opmeting wordt geconstateerd.
4. De consument staat in voor de juistheid en volledigheid van alle overige door of namens hem verstrekte specificaties, tekeningen, eisen en wensen waarop de ondernemer zijn aanbod of de overeenkomst baseert.
5. **Bouwbesluit en NEN-normen.** De ondernemer informeert de consument over de eisen die het Bouwbesluit stelt aan trappen voor de beoogde toepassing (nieuwbouw, bestaande bouw, hoofd- of bijzondere trap). De consument is verantwoordelijk voor het verstrekken van correcte informatie over de bestaande situatie. Indien de consument desondanks een trap bestelt die niet voldoet aan de voor zijn situatie geldende Bouwbesluit-eisen, terwijl de ondernemer de consument hierover heeft geadviseerd, komt dit voor rekening van de consument.
6. Wijzigingen in de specificaties na totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen mogelijk indien de ondernemer daarmee schriftelijk instemt. Eventuele meerkosten en vertraging in de levertijd als gevolg van wijzigingen komen voor rekening van de consument.

Artikel 8 – Levering en levertijd

1. Levering geschiedt op het door de consument opgegeven adres, tenzij anders is overeengekomen. De consument kan er ook voor kiezen het product zelf af te halen op het adres van de ondernemer.
2. De door de ondernemer opgegeven levertijden zijn indicatief. De gebruikelijke levertijd bedraagt circa 3 tot 7 weken, afhankelijk van de drukte en de complexiteit van de opdracht. De ondernemer streeft ernaar de consument tijdig te informeren indien de levertijd niet gehaald kan worden.
3. De levertijd vangt aan op het moment dat: (a) de overeenkomst tot stand is gekomen; (b) de verschuldigde (aan)betaling door de ondernemer is ontvangen; en (c) alle voor de uitvoering benodigde gegevens door de ondernemer zijn ontvangen.
4. Bij overschrijding van de indicatieve levertijd met meer dan 4 weken kan de consument de ondernemer schriftelijk een redelijke termijn van ten minste 14 dagen gunnen om alsnog te leveren. Indien de ondernemer ook binnen deze termijn niet levert, heeft de consument het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden.
5. Het risico van beschadiging en verlies van het product gaat over op de consument op het moment van aflevering.
6. De consument is verplicht het product bij aflevering in ontvangst te nemen. Indien de consument de afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is de ondernemer gerechtigd het product voor rekening en risico van de consument op te slaan.

Artikel 9 – Montage

1. Montage door de ondernemer is optioneel en wordt alleen uitgevoerd indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen en als zodanig in de offerte of orderbevestiging is vermeld.
2. **Verplichtingen consument bij montage.** De consument zorgt ervoor dat: (a) de werkplek veilig, goed verlicht en toegankelijk is; (b) de benodigde elektriciteit (230V) aanwezig is; (c) de ruimte vrij is van obstakels die de montage kunnen hinderen; (d) eventueel benodigde vergunningen zijn verkregen; (e) het trapgat gereed en in orde is conform de vooraf overeengekomen specificaties en maten. Indien niet aan deze voorwaarden is voldaan en de montage daardoor niet of niet volledig kan worden uitgevoerd, worden de kosten van vergeefse bezoeken en extra werkzaamheden vooraf met de consument besproken alvorens deze in rekening worden gebracht.

3. **Montage door derden of consument zelf.** Indien de consument ervoor kiest de trap zelf of door derden te laten monteren, is de ondernemer niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of ondeskundige montage.
4. Bij bouwpakkettrappen levert de ondernemer een montagehandleiding. Voor maatwerktrappen is dit door de grote variëteit aan uitvoeringen niet mogelijk. Het plaatsen van trappen vereist vakkennis en ervaring. De ondernemer raadt de consument aan om maatwerktrappen uitsluitend te laten plaatsen door een ervaren vakman.

Artikel 10 – Oplevering en keuring

1. De consument is verplicht het geleverde product direct bij aflevering of, indien montage door de ondernemer plaatsvindt, direct na de montage te controleren op zichtbare gebreken.
2. Zichtbare gebreken dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontdekking, aan de ondernemer te worden gemeld. Indien montage door de ondernemer wordt verzorgd, verdient het aanbeveling zichtbare gebreken direct te vermelden.
3. De consument dient bij de keuring rekening te houden met geringe afwijkingen die in de branche gebruikelijk en aanvaardbaar zijn, waaronder kleine verschillen in maatvoering, kleur en structuur (zie artikel 11).

Artikel 11 – Conformiteit en eigenschappen natuurproducten

1. De ondernemer staat ervoor in dat het product voldoet aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties en de redelijke eisen van deugdelijkheid.
2. **Eigenschappen van hout.** Hout is een natuurproduct. De ondernemer informeert de consument dat: (a) kleurverschillen en variaties in nerf- en houtstructuur inherent zijn aan hout; (b) hout kan werken (krimpen of uitzetten) onder invloed van temperatuur- en vochtigheidswisselingen; (c) de kleur van hout in de loop der tijd kan veranderen onder invloed van (zon)licht; (d) kleine noesten, scheuren en oneffenheden tot de natuurlijke eigenschappen van hout behoren; (e) houten trappen kunnen kraken als gevolg van het natuurlijke werkgedrag van hout. Deze eigenschappen vormen op zichzelf geen grond voor reclamatie, mits zij binnen de normale variatie van de betreffende houtsoort vallen.
3. **Wettelijke conformiteit.** De wettelijke rechten van de consument met betrekking tot conformiteit blijven onverminderd van kracht. Een product is conform indien het de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten, rekening houdend met de aard van het product en de hierboven omschreven eigenschappen van natuurlijke materialen.
4. De wettelijke aansprakelijkheid voor producten bedraagt 10 jaar na levering, voor zover het betreft gebreken die bestonden op het moment van levering en die de veiligheid van het product aantasten.

Artikel 12 – Klachten

1. Klachten over gebreken dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontdekking, schriftelijk aan de ondernemer te worden gemeld.
2. De klacht dient een duidelijke en volledige omschrijving van het gebrek te bevatten, bij voorkeur ondersteund met foto's.
3. De ondernemer beantwoordt klachten binnen 14 dagen na ontvangst. Indien een langere verwerkingstijd nodig is, ontvangt de consument binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging met een indicatie van de verwachte reactietermijn.
4. Indien een klacht gegrond is, zal de ondernemer naar keuze van de consument, tenzij dit onmogelijk is of niet van de ondernemer kan worden gevergd: (a) het product kosteloos herstellen; (b) het product kosteloos vervangen; (c) een passende prijsvermindering aanbieden; of (d) de overeenkomst ontbinden met terugbetaling van het betaalde bedrag.

5. **Geschillenregeling.** Bij klachten die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kan de consument zich wenden tot Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl) voor gratis bemiddeling. Tevens is het mogelijk klachten aan te melden via het Europese ODR-platform (<https://ec.europa.eu/odr>).

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

1. De ondernemer is aansprakelijk voor schade die de consument lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of onrechtmatige daad.
2. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van: (a) onjuiste of onvolledige informatie verstrekt door de consument, waaronder onjuiste maten; (b) onoordeelkundig gebruik of gebrekkig onderhoud van het product; (c) montage door de consument of door derden; (d) normale slijtage.
3. **Adviezen.** De ondernemer spant zich in om deugdelijke adviezen te geven, onder meer met betrekking tot het Bouwbesluit. Indien de consument, ondanks advies van de ondernemer, kiest voor een product dat niet aan de geldende eisen voldoet, komt dit voor rekening van de consument.
4. De wettelijke productaansprakelijkheid op grond van artikel 6:185 e.v. BW blijft onverkort van toepassing.

Artikel 14 – Eigendomsvoorbehoud

1. Alle geleverde producten blijven eigendom van de ondernemer totdat de consument volledig aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
2. Alle door de ondernemer verstrekte offertes, ontwerpen, tekeningen en berekeningen blijven intellectueel eigendom van de ondernemer en mogen niet zonder schriftelijke toestemming aan derden worden verstrekt of worden gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor zij zijn verstrekt.

Artikel 15 – Overmacht

1. De ondernemer is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd wordt door overmacht.
2. Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de wil van de ondernemer waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd, waaronder: oorlog, terrorisme, natuurrampen, epidemieën of pandemieën, overheidsmaatregelen, brand, stakingen, bedrijfsstoringen, tekorten aan grondstoffen of materialen, transportproblemen, en tekortkomingen van toeleveranciers.
3. In geval van overmacht heeft de ondernemer het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de nakoming op te schorten. De ondernemer informeert de consument hierover zo spoedig mogelijk. Bij opschorting van meer dan twee maanden heeft de consument het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden.

Artikel 16 – Geschillen

1. Op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank Utrecht, tenzij de consument binnen één maand nadat de ondernemer zich schriftelijk op dit beding heeft beroepen, kiest voor de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 17 – Slotbepalingen

1. De ondernemer is bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na bekendmaking. Wijzigingen gelden niet voor reeds gesloten overeenkomsten.
2. De Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.
3. Op deze algemene voorwaarden is de meest recente versie van toepassing, zoals gepubliceerd op de website van de ondernemer.

Versie: december 2025