

## Definities Algemene Voorwaarden

### Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

**Zaal29:** Hommen Alexandra, gevestigd te zetel te 3620 Lanaken, Kerkveld 29 in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer BE0805.582.426. De restauratiewerken en aanverwante diensten uitvoert met betrekking tot meubelstukken.

**Klant-Consument:** een Klant-Consument die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen

**Overeenkomst:** de tussen Zaal29 en de Klant-Consument gesloten overeenkomst met betrekking tot de restauratie van meubelstukken, inclusief alle bijhorende documenten zoals offertes, opdrachtbevestigingen en deze algemene voorwaarden.

**Restauratiewerken:** alle door Zaal29 uitgevoerde handelingen in het kader van herstelling, vernieuwing, bekleding, versteviging of esthetische afwerking van bestaande meubelstukken, ongeacht de gebruikte techniek of materialen.

**Kunstwerken:** het ontwerpen of creëren van unieke kunstwerken, met inbegrip van voorbereidende handelingen, plaatsbezoeken, materiaalkeuze, afwerking, levering en communicatie.

**Oplevering:** het moment waarop het gerestaureerde meubelstuk aan de Klant-Consument wordt overhandigd, hetzij door levering, hetzij door afhaling, en waarbij de Klant-Consument de gelegenheid krijgt tot controle.

**Meerwerken:** bijkomende prestaties of kosten die niet in de oorspronkelijke offerte zijn opgenomen, maar noodzakelijk of gevraagd zijn tijdens de uitvoering van de opdracht.

### Toepassingsgebied

#### Algemeen toepassingsgebied

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod, elke offerte, opdrachtbevestiging, levering en factuur, alsook op elke overeenkomst die tot stand komt tussen Zaal29 en een Klant-Consument. Ze gelden voor alle restauratiewerken, kunstcreaties en aanverwante diensten die door Zaal29 worden uitgevoerd..

#### Voor de Klant-Consument – AV beschikbaar stellen

Voor Klant-Consumenten worden deze Algemene Voorwaarden op een duidelijke en blijvende wijze ter beschikking gesteld vóór het sluiten van de overeenkomst. Dit gebeurt conform artikel 5.23 BW zodat de Klant-Consument er vooraf kennis van kan nemen en geen beroep kan doen op onwetendheid.

### Precontractuele informatie

#### Informatie vóór het sluiten van de overeenkomst

Voorafgaand aan elke opdracht verstrekt Zaal29 duidelijke informatie over de inhoud, reikwijdte, verwachte uitvoeringstijd en prijs van de voorgestelde restauratiewerken. Deze informatie wordt opgenomen in een schriftelijke of digitale offerte, waarin ook de geldigheidsduur, eventuele beperkingen en voorbehouden worden vermeld.

### Samenstelling van de offerte

#### Voorafgaandelijk aan de offerte

De Klant-Consument staat ervoor in dat alle informatie die hij verstrekt, met inbegrip van zijn voorkeuren, materiaalkeuzes, het gebruiksdoel van het meubelstuk en relevante technische of praktische bijzonderheden, correct, volledig en actueel is. Zaal29 baseert haar offerte en verdere uitvoering op deze gegevens. Onvolledige of foutieve informatie kan aanleiding geven tot aanpassing van de planning of bijkomende kosten.

#### Inhoud van de offerte

Elke offerte van Zaal29 bevat een duidelijke omschrijving van de geplande restauratiewerken, de voorziene uitvoeringstermijn, het gebruik van geselecteerde materialen of stoffen en de gehanteerde prijs of wijze van prijsberekening. Wanneer bepaalde elementen op het ogenblik van opmaak nog niet definitief vastliggen, wordt hierover een uitdrukkelijk voorbehoud opgenomen in de offerte.

#### Geldigheid en herziening

Tenzij anders vermeld, is elke offerte 30 dagen geldig. Wijzigingen die voortvloeien uit nieuwe wensen, gewijzigde omstandigheden of technische beperkingen kunnen aanleiding geven tot een aangepaste offerte of meerwerken.

#### Totstandkoming van de overeenkomst

Een overeenkomst tussen Zaal29 en de Klant-Consument komt pas tot stand na voorafgaand plaatsbezoek, bespreking van de wensen en noden van de Klant-Consument, selectie van materialen, opmeting van het meubelstuk en de daaropvolgende opmaak van een schriftelijke of digitale offerte. De overeenkomst wordt als gesloten beschouwd vanaf het ogenblik dat de Klant-Consument deze offerte zonder voorbehoud schriftelijk of elektronisch aanvaardt, en Zaal29 de aanvaarding uitdrukkelijk bevestigt. De Klant-Consument erkent dat de uitvoering van de restauratiewerken pas wordt ingepland nadat deze uitdrukkelijke aanvaarding heeft plaatsgevonden. Tot op dat moment behoudt Zaal29 zich het recht voor om de voorgestelde werkzaamheden en planning te herzien of te weigeren, zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn. Mondelinge afspraken of toezeggingen zijn slechts geldig voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd.

#### Geen herroeping bij uitvoering binnen de termijn

Indien de Klant-Consument uitdrukkelijk verzoekt om de onmiddellijke uitvoering van de restauratiewerken en aanverwante diensten vóór het einde van de herroepingstermijn van 14 dagen, erkent hij dat het herroepingsrecht vervalt zodra de Dienst volledig werd uitgevoerd (conform artikel VI.53, 1° WER).

#### Uitsluiting bij op maat gemaakte prestaties

Voor zover de opdracht gepersonaliseerde prestaties of digitale inhoud betreft die niet op fysieke drager wordt geleverd, of die op maat van de Klant-Consument werd ontwikkeld (bijvoorbeeld grafisch ontwerp, montage of bewerkte opnames), is het herroepingsrecht uitdrukkelijk uitgesloten, conform artikel VI.53, 3° en 13° WER. Dit geldt zowel voor de restauratie van bestaande meubelstukken als voor de creatie van unieke kunstwerken die op vraag van de Klant-Consument worden ontworpen of vervaardigd.

### Prijsbepaling en meerwerken

#### Prijsberekening

De prijs van de restauratieopdracht wordt bepaald volgens de aard, omvang en complexiteit van de gevraagde werken. Daarbij houdt Zaal29 rekening met voorbereidende handelingen, locatiebezoeken, de staat van het meubel, gekozen materialen en vereiste technieken. Elke offerte vermeldt een totaalprijs of een duidelijke berekeningswijze per stuk, per eenheid of op forfaitaire basis. Tenzij anders vermeld, zijn alle prijzen exclusief btw.

#### Meerwerken

Bijkomende prestaties die tijdens de uitvoering nodig blijken en niet in de offerte zijn opgenomen, gelden als meerwerken. Dit kan onder meer gaan om herstellingen aan de structuur, vervanging van binnenvulling of gebruik van alternatieve materialen. Zaal29 voert meerwerken enkel uit na voorafgaande goedkeuring door de Klant-Consument. Wanneer deze prestaties technisch noodzakelijk zijn om de stevigheid, veiligheid of kwaliteit van het meubel te waarborgen, brengt Zaal29 de Klant-Consument hiervan op de hoogte. In afwachting van een beslissing wordt de uitvoering tijdelijk opgeschort, zonder dat dit een tekortkoming uitmaakt. Bij weigering van noodzakelijke meerwerken kan Zaal29 niet instaan voor de deugdelijkheid van het eindresultaat.

#### Bijkomende kosten

Kosten die niet inbegrepen zijn in de offerte, zoals transport van grote meubelstukken, behandelingen tegen houtrot of geur, of herstellingen van verborgen gebreken, worden afzonderlijk aangerekend wanneer zij noodzakelijk blijken tijdens het proces.

### Afspraak over uitvoeringstermijn

#### Algemeen

De uitvoeringstermijn wordt bij aanvang uitdrukkelijk meegedeeld en opgenomen in de planning die met de Klant-Consument wordt overeengekomen. Deze termijn is gebaseerd op de informatie die beschikbaar is op het moment van de offerte en de opdrachtbevestiging. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met de staat van het meubel, de gekozen materialen en de voorziene restauratietechnieken.

#### Aanpassing van de termijn tijdens de uitvoering

Indien tijdens de uitvoering blijkt dat bijkomende herstellingen noodzakelijk zijn, of dat bepaalde stoffen of materialen niet tijdig leverbaar zijn, kan de uitvoeringstermijn in overleg met de Klant-Consument worden aangepast. Dit kan het geval zijn bij structurele schade, vervanging van binnenvulling, behandeling tegen houtrot of het technisch bijwerken van verouderde onderdelen.

Zaal29 licht de Klant-Consument in zodra dergelijke omstandigheden zich voordoen en stelt een aangepaste planning voor.

### Werkwijze (meubel)restauratie

#### Algemeen

Zaal29 volgt voor elk restauratieproject een vaste en zorgvuldige werkwijze, opgebouwd uit zes opeenvolgende stappen. Deze aanpak garandeert transparantie, vakmanschap en een correcte afstemming tussen de verwachtingen van de Klant-Consument en de uitvoering van het werk.

#### Inventarisatie op locatie

Het traject start met een bezoek ter plaatse, waarbij de toestand van het meubelstuk wordt bekeken en de wensen van de Klant-Consument uitvoerig worden besproken. Dit overleg heeft tot doel om niet alleen het gewenste resultaat scherp te stellen, maar ook om inzicht te krijgen in het gebruiksdoel, de historische waarde, de technische staat en eventuele beperkingen van het object. Tijdens dit bezoek geeft Zaal29 ook advies over wat haalbaar is binnen het kader van de restauratie.

#### Keuze van materialen en afwerking

Tijdens het locatiebezoek wordt een stalenkoffer met een ruime selectie aan stoffen en bekledingsmaterialen gepresenteerd. Indien gewenst kan de Klant-Consument bijkomende stalen opvragen om op een later moment tot een weloverwogen keuze te komen. Zaal29 werkt samen met gespecialiseerde leveranciers en kan specifieke stoffen of afwerkingen op maat bestellen, rekening houdend met esthetiek, duurzaamheid en compatibiliteit met het meubel.

#### Opmetingen en offertevoorstel

Het meubel wordt ter plaatse nauwkeurig opgemeten, rekening houdend met de aard van de constructie, de bestaande slijtage en de vereiste technieken. Op basis van deze gegevens wordt een offerte opgesteld waarin de voorgestelde werken, de gebruikte materialen, de verwachte uitvoeringstermijn en de prijs of prijsberekening worden vermeld. Indien bepaalde elementen nog niet definitief vastliggen, wordt dit uitdrukkelijk als voorbehoud vermeld.

#### Bevestiging en planning

Na schriftelijke aanvaarding van de offerte wordt in overleg met de Klant-Consument een planning opgesteld. Daarbij wordt afgesproken wanneer het meubelstuk door Zaal29 kan worden opgehaald of wanneer het bij het atelier kan worden binnengebracht.

#### Uitvoering van de restauratie

Tijdens de uitvoering worden de afgesproken werken met de grootste zorg uitgevoerd volgens de regels van het ambacht. Zaal29 streeft naar behoud van de originele structuur en stijl, met respect voor het karakter van het meubel. Op regelmatige tijdstippen worden foto's genomen van de voortgang. Deze worden gedeeld met de Klant-Consument ter informatie, zonder dat zij een formele goedkeuring impliceren.

#### Afwerking en levering

Na afronding van de restauratie wordt contact opgenomen met de Klant-Consument om een afspraak te maken voor de levering of afhaling van het meubelstuk. De oplevering wordt geacht te zijn gebeurd op het moment dat het meubel aan de Klant-Consument fysiek ter beschikking wordt gesteld. Vanaf dat moment draagt de Klant-Consument het risico voor verlies, beschadiging of verkeerd gebruik, behoudens andersluidende bepalingen.

### Werkwijze – Creatie van unieke kunstwerken

#### Vooroverleg en conceptbepaling

Wanneer Zaal29 wordt gevraagd om een uniek kunstwerk te creëren, worden vooraf de wensen, voorkeuren en context van de Klant-Consument besproken. Dit kan betrekking hebben op het formaat, het kleurenpalet, het materiaalgebruik, de gewenste sfeer of het beoogde gebruik in een interieur. Zaal29 geeft hierbij artistiek en technisch advies op maat, rekening houdend met de omgeving waarin het werk zal worden geplaatst.

#### Prijsvoorstel en planning

Op basis van het besproken concept maakt Zaal29 een prijsvoorstel op, waarin onder meer het formaat, de gebruikte technieken, de complexiteit en de materiaalkeuze worden meegenomen. Indien van toepassing kan een stijlvoorbeeld of richtinggevend schetsvoorstel gedeeld worden, zonder dat dit bindend is voor het uiteindelijke resultaat.

#### Creatie en artistieke vrijheid

De uitvoering van het kunstwerk gebeurt binnen het afgesproken kader, maar met behoud van de artistieke vrijheid van Zaal29. De Klant-Consument erkent dat het eindresultaat het unieke karakter draagt van handgemaakt werk en onderhevig is aan creatieve invulling. Tijdens het creatieproces worden in principe geen wijzigingen of goedkeuringen voorzien, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

#### Oplevering en beoordeling

Na voltooiing wordt het kunstwerk geleverd of ter beschikking gesteld voor afhaling. Zaal29 informeert de Klant-Consument tijdig over het moment van oplevering. Esthetische voorkeuren of interpretatieverschillen geven geen aanleiding tot herwerking of terugbetaling, voor zover het werk binnen de afgesproken stijl of richting is uitgevoerd.

### Opgvolging en opleveringen

#### Voor restauratiewerken - tussentijdse opvolging

Tijdens de uitvoering houdt Zaal29 de Klant-Consument op de hoogte van de voortgang via tussentijdse foto's of berichten. Deze visuele updates bieden een informatief beeld van het proces en laten toe om de evolutie van het werk mee te volgen. Kleine opmerkingen kunnen in deze fase besproken worden, zolang ze aansluiten bij de oorspronkelijke opdracht en geen aanpassing van het overeengekomen werk inhouden.

#### Controle bij oplevering

Bij de levering of afhaling van het meubel krijgt de Klant-Consument de gelegenheid om het resultaat te bekijken en eventuele opmerkingen te formuleren. Zaal29 moedigt aan om het gerestaureerde stuk zorgvuldig na te kijken op zichtbare elementen van afwerking of gebruik. Als er bezorgdheden zijn, worden die bij voorkeur onmiddellijk gemeld zodat samen een passende oplossing kan worden besproken.

#### Aanpassingen na levering

Na de goedkeuring bij oplevering beschouwt Zaal29 de opdracht als correct en volledig uitgevoerd. Aanpassingen die daarna gevraagd worden, bijvoorbeeld op basis van veranderde voorkeur of bijkomende wensen, worden als bijkomende werken beschouwd. In dat geval kan een afzonderlijke inschatting of offerte worden opgemaakt. Wanneer zich nadien toch gebreken voordoen die niet zichtbaar waren bij levering, kan de Klant-Consument Zaal29 hierover contacteren binnen een redelijke termijn.

#### Afwerkingsstijl en ambachtelijke keuzes

Binnen het afgesproken kader behoudt Zaal29 de nodige vrijheid om keuzes te maken over de restauratietechniek, afwerkingswijze of materiaalverwerking, met respect voor het karakter van het originele meubel. De uitvoering gebeurt steeds met oog voor detail, duurzaamheid en esthetiek. Omdat restauratie geen standaardproduct is, maar ambachtelijk maatwerk, kunnen

lichte afwijkingen in kleur, nerf, textuur of afwerking voorkomen. Zulke verschillen worden als normaal beschouwd en geven geen recht op herwerking of terugbetaling.

#### **Voer kunstcreatie - geen tussentijdse bijsturing**

Bij het creëren van een uniek kunstwerk gebeurt de uitvoering zonder tussentijdse goedkeuringen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. De artistieke invulling gebeurt volledig binnen de afgesproken stijlrichting, kleurenkeuze of andere vooraf besproken elementen. Visuele tussenversies worden in principe niet gedeeld, tenzij specifiek gevraagd.

#### **Oplevering en beoordeling**

Na voltooiing wordt het kunstwerk aan de Klant-Consument geleverd of ter beschikking gesteld voor afhandeling. **Zaal29** informeert tijdig over het moment van oplevering. De Klant-Consument kan het werk visueel beoordelen, maar persoonlijke smaakverschillen of interpretatieverschillen geven geen aanleiding tot herwerking of terugbetaling, voor zover het werk binnen het afgesproken artistieke kader werd uitgevoerd.

### **Annuleringen**

#### **Annulering vóór aanvang van de werken**

Aangezien elke restauratieopdracht bij **Zaal29** gepersonaliseerd is, kan de Klant-Consument de overeenkomst slechts annuleren zolang de uitvoering nog niet is gestart en er nog geen materialen specifiek voor de opdracht zijn besteld of verwerkt. In dat geval kunnen kosten die reeds werden gemaakt, zoals bestellingen van stoffen, voorbereidende handelingen of ingeplande transporten, afzonderlijk worden aangerekend.

#### **Annulering na aanvang van bij bestelling van materialen**

Wanneer de annulering plaatsvindt nadat de uitvoering is gestart of nadat specifieke materialen of stoffen reeds werden besteld, is de Klant-Consument een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd ten belope van 30% van de overeengekomen prijs, vermeerderd met de kost van reeds aangekochte of verwerkte materialen. Indien de reële schade hoger ligt, behoudt **Zaal29** zich het recht voor om het hogere bedrag te bewijzen en te vorderen.

#### **Vormvereiste**

Elke annulering dient schriftelijk te gebeuren. Mondelinge of stilzwijgende annulaties zijn niet geldig en worden niet aanvaard.

### **Onvoorziene omstandigheden en overmacht**

#### **Onvoorziene omstandigheden tijdens de uitvoering**

Wanneer zich tijdens de uitvoering omstandigheden voordoen die **Zaal29** en de Klant-Consument bij het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijze niet voorzien, en die de uitvoering aanzienlijk verzwaren of de economische balans van de overeenkomst verstoren, dan treden partijen in overleg. Partijen bespreken in dat overleg welke aanpassing billijk is, zoals een aanpassing van de planning, de werkwijze, de materialen of de prijs, zodat de opdracht verder uitvoerbaar blijft binnen redelijke grenzen. Als partijen geen akkoord bereiken, dan behoudt elke partij de mogelijkheid om de verdere afhandeling via de bevoegde rechter te laten beoordelen, voor zover het gemeen recht dit toelaat.

#### **Begrip overmacht**

Overmacht is een onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis buiten de wil van **Zaal29** die de uitvoering tijdelijk of definitief onmogelijk maakt. Dit kan onder meer gaan over brand, waterschade, langdurige stroompannen, overheidsmaatregelen, ernstige verstoring van transport of levering van materialen, of langdurige onbeschikbaarheid door ziekte wanneer vervanging redelijkerwijze niet mogelijk is.

#### **Gevolgen van overmacht voor de uitvoering**

Bij overmacht is **Zaal29** niet aansprakelijk voor vertraging of niet uitvoering die rechtstreeks door die overmacht wordt veroorzaakt. **Zaal29** meldt de overmacht zo snel mogelijk aan de Klant-Consument en licht toe welke gevolgen dit heeft voor de timing of de verdere uitvoering. Wanneer de uitvoering tijdelijk onmogelijk is, dan wordt de uitvoering opgeschort voor de duur van de overmacht.

#### **Ontbinding bij blijvende overmacht**

Wanneer de overmacht de uitvoering definitief onmogelijk maakt, of wanneer de overmacht gedurende een redelijke termijn blijft aanhouden waardoor voortzetting niet zinvol is, dan kan elke partij de overeenkomst beëindigen. In B2C gebeurt dit zonder dat de Klant-Consument daarvoor een schadevergoeding verschuldigd is, conform de regels over onrechtmatige bedingen.

#### **Afhandeling van het meubelstuk en betaalde bedragen**

Bij beëindiging door overmacht maken partijen praktische afspraken over het afgewerkte of gedeeltelijk bewerkte meubelstuk en over de reeds gemaakte kosten. **Zaal29** rekent enkel prestaties en materialen aan die effectief en aantoonbaar zijn uitgevoerd of besteld voor de opdracht, voor zover dit redelijk is in functie van de stand van de werken. Eventuele voorschotten worden verrekend met die aantoonbare prestaties en materialen. Het saldo wordt terugbetaald of bijbetaald naargelang de situatie.

### **Aard van de verbintenis en aansprakelijkheden**

#### **Aard van de verbintenis**

**Zaal29** voert elke opdracht uit met zorg en vakkennis, volgens de regels van het ambacht en de afspraken met de Klant-Consument. De verbintenis van **Zaal29** is een inspanningsverbintenis. Bij restauratie en herbekleding bewerkt **Zaal29** bestaande, vaak verouderde of beschadigde meubelstukken. Het eindresultaat hangt onder meer af van de oorspronkelijke staat van het meubel, de gekozen materialen en de toegepaste technieken. **Zaal29** garandeert geen volledig herstel naar de originele staat en geen perfect behoud van alle visuele kenmerken, tenzij partijen dit vooraf en schriftelijk uitdrukkelijk overeenkomen.

#### **Informatie en medewerking van de Klant-Consument**

De Klant-Consument verstrekt tijdig correcte en volledige informatie over het meubelstuk, waaronder de staat, ouderdom, vroegere herstellingen en relevante bijzonderheden. **Zaal29** is niet aansprakelijk voor schade of gebreken die het gevolg zijn van onjuiste, onvolledige of laattijdige informatie van de Klant-Consument. Als tijdens de uitvoering verborgen gebreken of beperkingen zichtbaar worden, brengt **Zaal29** de Klant-Consument daarvan op de hoogte. Partijen passen de overeenkomst aan als dit nodig is voor de verdere uitvoering, waaronder de prijs, de timing, de materialen of de gekozen techniek.

#### **Controle bij levering of afhandeling**

De Klant-Consument controleert het meubelstuk bij levering of afhandeling en meldt zichtbare gebreken zo snel mogelijk aan **Zaal29**, zodat **Zaal29** de situatie kan beoordelen en, waar passend, kan remediëren.

#### **Beperkingen die eigen zijn aan restauratie en materialen**

Kleine afwijkingen in kleur, structuur of afwerking blijven mogelijk wanneer die voortvloeien uit de aard van natuurlijke materialen, uit het bestaande meubel of uit de gekozen technieken. Kleurstalen en eerdere leveringen dienen als referentie, tenzij **Zaal29** vooraf en schriftelijk een specifiek resultaat of een exacte kleurmatch garandeert.

#### **Afwerkingsstijl en ambachtelijke keuzes:**

Bij de creatie van kunstwerken behoudt **Zaal29** volledige artistieke vrijheid binnen de afgesproken stijl of richting. Artistieke keuzes inzake vorm, kleur, compositie of materiaalgebruik maken deel uit van het unieke karakter van het werk en geven geen aanleiding tot kosteloze herwerking of terugbetaling.

#### **Beperkingen en uitsluitingen**

**Zaal29** is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend voortvloeit uit slijtage, ouderdom, eerdere herstellingen of materiaal fouten die eigen zijn aan het meubelstuk. **Zaal29** is ook niet aansprakelijk voor schade die na levering ontstaat door verkeerd gebruik, onoordeelkundige plaatsing, blootstelling aan extreme omstandigheden of gebrekking onderhoud door de Klant-Consument. Voor zover de wet dit toelaat, vergoedt **Zaal29** geen indirecte schade zoals waardeverlies, gebruiksverval of gevolgschade.

#### **Aansprakelijkheidsplafond**

Als **Zaal29** aansprakelijk is voor een bewezen fout, dan is de schadevergoeding per opdracht

beperkt tot het factuurbedrag van die opdracht. Deze beperking geldt enkel voor directe schade en voor zover de wet dit toelaat. Deze beperking geldt nooit voor opzettelijke fout, en evenmin wanneer een fout het leven of de fysieke integriteit aantast. Het beding mag de overeenkomst ook niet uithollen.

#### **Gebruik van derden en hulppersonen**

**Zaal29** mag voor (delen van) de opdracht een beroep doen op hulppersonen of derden, zoals voor transport of gespecialiseerde bewerkingen. Voor zover wettelijk toegelaten kunnen hulppersonen het bevrijdings- of beperkingsbeding inroepen dat tussen **Zaal29** en de Klant-Consument geldt.

### **Geen bijkomende commerciële garantie**

#### **Algemeen**

**Zaal29** verleent geen bijkomende commerciële garantie op herstellingen, herbekleding of restauraties, tenzij **Zaal29** en de Klant-Consument dit vooraf en schriftelijk uitdrukkelijk afspreken.

#### **Behoud van wettelijke rechten van de Klant-Consument**

Deze regeling tast de dwingende wettelijke rechten van de Klant-Consument niet aan. Zij beperkt ook niet het recht van de Klant-Consument om passende rechtsmiddelen in te roepen wanneer **Zaal29** haar verbintenissen niet nakomt, ook niet in het kader van een eventuele contractuele garantieverplichting.

#### **Aard van herstelling en restauratie**

**Zaal29** werkt op bestaande meubelstukken waarvan de staat, slijtage, vroegere herstellingen en materiaaleigenschappen het resultaat beïnvloeden. **Zaal29** voert de opdracht uit als een inspanningsverbintenis en handelt met zorg en vakkennis, volgens de afspraken en de regels van het ambacht.

#### **Melding van een klacht**

De Klant-Consument meldt een klacht over de uitvoering of het resultaat zo snel mogelijk nadat hij het probleem vaststelt. De melding bevat een duidelijke omschrijving van het probleem en, waar mogelijk, foto's die de situatie tonen. De Klant-Consument vermeldt ook de identificatie van de opdracht, zoals het factuurnummer of de referentie van de offerte.

#### **Indienen via de contactgegevens van Zaal29**

De Klant-Consument bezorgt de klacht schriftelijk of per e-mail via de contactgegevens die **Zaal29** vermeldt op de factuur of op de website. **Zaal29** bevestigt de ontvangst van de klacht en behandelt ze binnen een redelijke termijn, met het oog op een passende oplossing.

#### **Beoordeling en oplossing**

**Zaal29** beoordeelt de klacht en bespreekt met de Klant-Consument welke oplossing passend is in functie van de opdracht en de vaststellingen. Als het probleem te wijten is aan een bewezen fout in de uitvoering, dan zoekt **Zaal29** in overleg met de Klant-Consument naar een praktische remedie binnen de grenzen van de opdracht.

#### **Precontractuele duidelijkheid**

Deze garantie en klachtenregeling maakt deel uit van de informatie die **Zaal29** vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijk meedeelt, omdat garantieverwaarden bij de precontractuele informatie kunnen horen in B2C.

### **Klant-Consumenten - Schuldinvordering conform boek XIX**

#### **Betalingsstermijn**

Facturen zijn betaalbaar binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij **Zaal29** en de Klant-Consument schriftelijk een andere betalingsstermijn afspreken.

#### **Eerste kosteloze herinnering en aanmaningstermijn**

Wanneer de Klant-Consument niet tijdig betaalt, stuurt **Zaal29** eerst een kosteloze betalingsherinnering. Als de Klant-Consument daarna niet betaalt binnen 14 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag na verzending van die herinnering, dan komt de Klant-Consument in verzuim. Bij niet elektronische verzending wordt deze termijn verlengd met 3 werkdagen.

#### **Forfaitaire schadevergoeding en interesten**

Vanaf het verstrijken van de aanmaningstermijn is de Klant-Consument een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd overeenkomstig boek XIX WER. Die bedraagt 20 euro wanneer het openstaande saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is. Die bedraagt 30 euro, vermeerderd met 10 procent van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 euro en 500 euro wanneer het openstaande saldo tussen 150,01 euro en 500 euro is. Die bedraagt 65 euro, vermeerderd met 5 procent van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro, met een maximum van 2.000 euro, wanneer het openstaande saldo hoger dan 500 euro is. Vanaf hetzelfde ogenblik zijn ook verwijlinteressen verschuldigd aan de toepasselijke wettelijke intrestvoet, met inachtneming van de grenzen die boek XIX WER oplegt.

#### **Bijkomende herinneringen en administratieve kosten**

Na de eerste kosteloze herinnering kan **Zaal29** voor elke bijkomende herinnering een administratieve kost aanrekenen tot maximaal 7,50 euro, exclusief portkosten, voor zover dit wettelijk is toegelaten en voor zover **Zaal29** dit vooraf duidelijk meedeelt aan de Klant-Consument.

#### **Opschorting bij wanbetaling**

Zolang de Klant-Consument in verzuim blijft, mag **Zaal29** de verdere uitvoering of levering opschorten in de mate waarin dit nodig is om betaling te bekomen en voor zover de wet dit toelaat.

### **VARIA**

#### **Gebruik van foto's en beelden**

**Zaal29** mag tijdens of na de uitvoering foto's maken van de gerestaureerde meubelstukken. Deze beelden kunnen gebruikt worden voor professionele doeleinden, zoals portfolio, website of andere communicatiekanalen. Het gebruik gebeurt steeds met respect voor de integriteit van het werk en de privacy van de Klant-Consument. Indien de Klant-Consument niet wenst dat foto's van zijn meubel worden gebruikt, dient hij dit vóór de oplevering uitdrukkelijk en schriftelijk mee te delen. Beelden waarop personen, huisnummers of andere persoonlijk identificeerbare gegevens zichtbaar zijn, worden enkel gepubliceerd mits voorafgaande toestemming.

### **AVG/GDPR**

#### **Verwerking van persoonsgegevens (AVG/GDPR)**

**Zaal29** verwerkt de persoonsgegevens van haar Klant-Consumenten uitsluitend in het kader van de uitvoering van de overeenkomst en op basis van gerechtvaardigde belangen, zoals administratie, facturatie, communicatie en Klant-Consumentenopvolging. De gegevens worden niet langer bewaard dan nodig en nooit gedeeld met derden zonder toestemming, tenzij wettelijk verplicht. De Klant-Consument heeft het recht om zijn persoonsgegevens op elk moment in te zien, te laten verbeteren of te laten verwijderen. Hij kan ook bezwaar maken tegen bepaalde verwerkingen of vragen om overdracht van zijn gegevens. Voor vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens kan de Klant-Consument rechtstreeks contact opnemen met **Zaal29**. Indien hij van mening is dat zijn rechten niet worden gerespecteerd, kan hij een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit via [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

### **Bevoegdheid**

#### **Voor de Klant-Consument**

De Klant-Consument kan geschillen voorleggen aan een territoriaal bevoegde rechtbank overeenkomstig artikel 624, 1°, 2° en 4° van het Gerechtelijk Wetboek.