



Algemene voorwaarden & garantiebepalingen

Consumenten • Versie september 2026

1. Algemene voorwaarden

Artikel 1 – Definities

1. AVES: AVES Horren, handelend als leverancier en/of monteur van insectenwering en aanverwante producten.
2. Klant: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
3. Overeenkomst: de overeenkomst tussen AVES en de klant betreffende de levering en/of montage van een product.
4. Product: iedere door AVES geleverde hor, insectenwering, plisséhor, raamhor, deurhor, schuifhor of vergelijkbaar product, inclusief bijbehorende onderdelen.
5. Maatwerkproduct: een product dat specifiek volgens de door of namens de klant opgegeven of door AVES ingemeten maten, uitvoering, kleur en overige specificaties wordt vervaardigd.
6. Montage: het door AVES plaatsen en afstellen van het product op de overeengekomen locatie.
7. Offerte: een vrijblijvend of bindend aanbod van AVES, zoals daarin vermeld.

Artikel 2 – Gratis inmeten en advies

1. AVES biedt klanten de mogelijkheid om gratis in te meten en te adviseren voordat een overeenkomst tot stand komt.
2. Het inmeten en adviseren is vrijblijvend en leidt op zichzelf niet tot een verplichting van de klant om een overeenkomst met AVES aan te gaan.
3. De op basis van het bezoek verstrekte offerte is slechts bindend indien dit uitdrukkelijk uit de offerte blijkt.
4. De overeenkomst komt tot stand nadat de klant de offerte of opdracht van AVES heeft aanvaard en AVES deze aanvaarding heeft bevestigd, dan wel zodra AVES met instemming van de klant met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen.
5. Indien AVES zelf de definitieve maatvoering heeft vastgesteld, maakt deze maatvoering onderdeel uit van de overeenkomst.

Artikel 3 – Offerte en overeenkomst

1. Een offerte vermeldt ten minste de belangrijkste kenmerken van het product, de prijs, eventuele montagekosten en de verwachte levertijd.
2. Kennelijke vergissingen of verschrijvingen in een offerte binden AVES niet.
3. Afbeeldingen, kleurstalen, monsters en voorbeelden zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar kunnen geringe kleur-, structuur- of materiaalverschillen vertonen.
4. Een overeenkomst kan uitsluitend worden gewijzigd met instemming van beide partijen.
5. Eventuele meer- of minderkosten als gevolg van een door de klant gewenste wijziging worden vooraf aan de klant meegedeeld.

Artikel 4 – Maatwerk

1. Horren worden in veel gevallen specifiek voor de situatie van de klant vervaardigd.
2. Bij maatwerk worden de maten, uitvoering, kleur, bediening, montagewijze en overige relevante specificaties vastgelegd in de offerte of opdrachtbevestiging.

3. Een maatwerkproduct kan niet zonder meer aan een andere klant worden verkocht.
4. Indien sprake is van een overeenkomst waarbij het product specifiek volgens de individuele keuzes of specificaties van de klant wordt vervaardigd, kan het wettelijke herroepingsrecht zijn uitgesloten.
5. AVES informeert de klant vóór het sluiten van de overeenkomst indien het herroepingsrecht vanwege maatwerk niet van toepassing is.
6. De wettelijke rechten van de klant wegens een ondeugdelijk of niet-conform product blijven volledig van kracht.

Artikel 5 – Prijzen

1. De overeengekomen prijs staat vermeld in de offerte of opdrachtbevestiging.
2. Voor consumenten zijn de vermelde prijzen inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
3. De prijs omvat uitsluitend de werkzaamheden en producten die in de offerte zijn opgenomen.
4. Extra werkzaamheden die noodzakelijk blijken en die niet redelijkerwijs in de oorspronkelijke overeenkomst konden worden voorzien, worden vooraf met de klant besproken.
5. AVES voert geen meerwerk uit zonder voorafgaande instemming van de klant, behoudens noodzakelijke werkzaamheden ter voorkoming van schade of een gevaarlijke situatie.

Artikel 6 – Betaling

1. Betaling geschiedt volgens de betalingsafspraken in de offerte of factuur.
2. Indien een aanbetaling wordt overeengekomen, bedraagt deze bij een consumentenkoop niet meer dan 50% van de koopprijs, tenzij de wet een andere regeling toestaat.
3. Het restant is verschuldigd na levering en/of montage volgens de gemaakte afspraken.
4. Indien de klant niet tijdig betaalt, krijgt hij eerst een redelijke termijn om alsnog te betalen, tenzij de wet anders bepaalt.
5. AVES mag wettelijke rente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 7 – Levering en levertijd

1. AVES vermeldt in de offerte een verwachte of overeengekomen levertijd.
2. Een genoemde levertijd is, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, een indicatie.
3. Indien een vaste leverdatum of uiterste levertermijn is overeengekomen, zal AVES zich daaraan houden behoudens omstandigheden die redelijkerwijs niet aan AVES kunnen worden toegerekend.
4. Bij een vertraging zal AVES de klant zo spoedig mogelijk informeren.
5. Indien de wet de klant het recht geeft de overeenkomst wegens te late levering te ontbinden, blijven die rechten volledig van toepassing.

Artikel 8 – Montage

1. Indien montage onderdeel is van de overeenkomst, wordt deze uitgevoerd door AVES of door een door AVES ingeschakelde vakbekwame monteur.
2. AVES voert de montage zorgvuldig en volgens de overeengekomen specificaties uit.
3. De klant zorgt ervoor dat de montageplaats op de afgesproken datum goed bereikbaar en vrij van obstakels is.

4. De klant dient AVES vóór de montage te informeren over omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de montage, voor zover deze bij de klant bekend zijn.
5. Indien tijdens de montage blijkt dat montage op de overeengekomen wijze niet verantwoord of technisch niet mogelijk is vanwege de bestaande constructie, kan AVES de werkzaamheden opschorten en hierover met de klant overleggen.
6. AVES zal in een dergelijke situatie, indien redelijkerwijs mogelijk, een alternatief voorstellen.
7. Eventuele extra kosten worden vooraf met de klant besproken.

Artikel 9 – Inmeten door AVES

1. Indien AVES de definitieve maten zelf heeft opgenomen, is AVES verantwoordelijk voor een correcte opname van deze maten.
2. Indien de klant zelf maten aanlevert en AVES uitsluitend op basis daarvan produceert, is de klant verantwoordelijk voor de juistheid daarvan.
3. Indien na montage blijkt dat een door AVES gemaakte meetfout heeft geleid tot een niet-passend product, zal AVES dit in beginsel kosteloos herstellen door reparatie, aanpassing of vervanging, voor zover technisch mogelijk.
4. Dit artikel laat de wettelijke rechten van de consument onverlet.

Artikel 10 – Oplevering en controle

1. Na montage wordt het product gecontroleerd op correcte werking.
2. De klant wordt verzocht zichtbare gebreken of onvolkomenheden zo spoedig mogelijk te melden.
3. Een handtekening voor oplevering betekent uitsluitend dat het product op dat moment is afgeleverd en/of gemonteerd. Dit beperkt niet de wettelijke rechten van de klant ten aanzien van verborgen gebreken of non-conformiteit.
4. Kleine onvolkomenheden die geen afbreuk doen aan de werking en die binnen de gebruikelijke toleranties vallen, vormen geen gebrek.

Artikel 11 – Klachten

1. Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail bij AVES worden gemeld.
2. De klant wordt verzocht een klacht zo spoedig mogelijk na ontdekking te melden.
3. Een consument die een gebrek ontdekt, doet er verstandig aan dit binnen twee maanden na ontdekking aan AVES te melden. De wet bepaalt voor consumenten dat een melding binnen twee maanden na ontdekking in ieder geval tijdig is.
4. AVES zal een klacht zo spoedig mogelijk beoordelen.
5. Indien een product niet aan de overeenkomst voldoet, zal AVES de klacht overeenkomstig de wettelijke regels oplossen.

Artikel 12 – Wettelijke garantie en conformiteit

1. De klant heeft altijd recht op de wettelijke bescherming die voortvloeit uit de overeenkomst en de toepasselijke wetgeving.
2. Een product moet voldoen aan hetgeen de klant daarvan op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten.
3. De wettelijke garantie heeft in Nederland geen vaste termijn van bijvoorbeeld twee jaar. De verwachte levensduur is afhankelijk van onder meer het soort product, prijs, kwaliteit en overige omstandigheden.

4. Indien een product niet voldoet aan de overeenkomst, heeft de klant – afhankelijk van de omstandigheden – recht op bijvoorbeeld kosteloos herstel, vervanging, prijsvermindering of ontbinding overeenkomstig de wettelijke regels.
5. AVES blijft als verkoper verantwoordelijk voor de wettelijke garantie, ook wanneer een fabrikant of leverancier bij de oplossing wordt betrokken.
6. Bij een wettelijke garantieclaim brengt AVES geen onderzoekskosten, voorrijkosten of andere kosten in rekening wanneer het gebrek niet aan de klant kan worden toegerekend.

Artikel 13 – Commerciële AVES-garantie

1. AVES geeft 5 jaar garantie op materiaal- en fabricagefouten van de door AVES geleverde horren en bijbehorende vaste onderdelen.
2. Op de door AVES uitgevoerde montage geeft AVES 2 jaar garantie op gebreken die rechtstreeks het gevolg zijn van een onjuiste montage.
3. Voor motoren, elektrische componenten, veren, sluitingen en overige bewegende onderdelen geldt eveneens de hierboven genoemde commerciële garantie, tenzij in de offerte uitdrukkelijk een langere fabrieksgarantie is vermeld.
4. De commerciële AVES-garantie is een garantie die op geen enkele wijze de wettelijke rechten van de klant beperkt.

Artikel 14 – Uitsluitingen commerciële garantie

De commerciële garantie geldt niet voor gebreken die uitsluitend zijn veroorzaakt door: normale slijtage; onjuist of onoordeelkundig gebruik; schade door geweld, vandalisme, huisdieren of derden; wijzigingen of reparaties die zonder toestemming van AVES zijn uitgevoerd; onjuist onderhoud; gebruik anders dan waarvoor het product bestemd is; schade als gevolg van omstandigheden aan het gebouw of kozijn die niet aan AVES kunnen worden toegerekend; schade door extreme of abnormale omstandigheden, voor zover deze redelijkerwijs niet voor rekening van AVES komen; normale en technisch onvermijdelijke kleur-, materiaal- of structuurverschillen; of schade die is ontstaan doordat het product niet volgens de verstrekte gebruiks- en onderhoudsinstructies is gebruikt.

Deze uitsluitingen gelden voor de commerciële garantie en mogen niet worden gebruikt om een wettelijke aanspraak wegens non-conformiteit af te wijzen.

Artikel 15 – Gaas, doek, kleur en materiaal

1. Horren worden vervaardigd uit materialen die geschikt zijn voor het overeengekomen gebruik.
2. Geringe kleur- en structuurverschillen tussen een monster en het uiteindelijke product kunnen voorkomen.
3. Ook kunnen natuurlijke of productiegerelateerde materiaalverschillen voorkomen.
4. Dergelijke geringe verschillen vormen geen gebrek wanneer zij redelijkerwijs niet voorkomen kunnen worden en geen wezenlijke invloed hebben op de werking of kwaliteit.
5. Beschadiging van gaas of doek door huisdieren, scherpe voorwerpen, verkeerd gebruik of externe invloeden valt niet onder de commerciële garantie.

Artikel 16 – Gebruik en onderhoud

1. De klant dient de hor volgens de door AVES verstrekte gebruiks- en onderhoudsinstructies te gebruiken.
2. Geleiders, rails en bewegende delen dienen schoon en vrij van obstakels te worden gehouden.

3. De klant dient het product niet te forceren indien dit niet normaal functioneert.
4. Bij twijfel over de werking kan de klant contact opnemen met AVES.
5. Reparaties of aanpassingen door derden kunnen gevolgen hebben voor de commerciële garantie, maar laten wettelijke rechten onverlet.

Artikel 17 – Annulering door de klant

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan een klant een opdracht niet zonder meer kosteloos annuleren indien AVES reeds verplichtingen is aangegaan of het maatwerkproduct reeds in productie is genomen.
2. Bij een maatwerkproduct kan annulering leiden tot kosten voor reeds verrichte werkzaamheden, speciaal bestelde materialen en/of reeds geproduceerde onderdelen, voor zover deze kosten redelijk zijn en wettelijk mogen worden doorberekend.
3. AVES zal bij annulering steeds proberen de schade te beperken.
4. Indien de consument een wettelijk herroepingsrecht heeft, prevaleert dat recht boven dit artikel.

Artikel 18 – Herroepingsrecht

1. Indien de overeenkomst op afstand of buiten de verkoopp ruimte tot stand komt, heeft de consument in beginsel een wettelijke bedenktijd van 14 dagen.
2. De bedenktijd en de daarbij behorende informatie worden aan de consument verstrekt wanneer deze van toepassing zijn.
3. Indien het product specifiek volgens de individuele keuzes of specificaties van de consument wordt vervaardigd en daarmee onder de wettelijke uitzondering voor maatwerk valt, bestaat geen herroepingsrecht.
4. AVES zal de consument vóór het sluiten van de overeenkomst informeren wanneer het herroepingsrecht vanwege de aard van het maatwerk niet van toepassing is.
5. Indien zowel maatwerk als een afzonderlijke dienst wordt geleverd, wordt per onderdeel beoordeeld welke wettelijke regels van toepassing zijn.

Artikel 19 – Aansprakelijkheid

1. AVES voert haar werkzaamheden zorgvuldig uit.
2. Indien AVES aansprakelijk is voor schade die rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming, zal AVES de schade overeenkomstig de wettelijke regels vergoeden.
3. AVES is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend is veroorzaakt door omstandigheden die niet aan AVES kunnen worden toegerekend.
4. AVES is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuiste informatie of instructies die door de klant zijn verstrekt, voor zover AVES daarop redelijkerwijs mocht vertrouwen.
5. Beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor zover beperking daarvan wettelijk niet is toegestaan.
6. Geen enkele bepaling van deze voorwaarden beperkt de wettelijke rechten van consumenten.

Artikel 20 – Overmacht

1. AVES is niet gehouden tot vergoeding van schade indien sprake is van overmacht.
2. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: ernstige storingen bij leveranciers, transportproblemen, extreme weersomstandigheden, brand, overheidsmaatregelen, oorlog, pandemieën, stakingen en andere omstandigheden die redelijkerwijs niet aan AVES kunnen worden toegerekend.

3. Indien de overmachtssituatie langer duurt dan redelijkerwijs aanvaardbaar is, zullen partijen overleggen over een passende oplossing.
4. Wettelijke rechten van de consument bij langdurige niet-levering blijven van toepassing.

Artikel 21 – Eigendomsvoorbehoud

1. Voor zover wettelijk toegestaan blijft het geleverde product eigendom van AVES totdat de volledige overeengekomen koopprijs is betaald.
2. Dit artikel laat de wettelijke rechten van de consument onverlet.

Artikel 22 – Persoonsgegevens

AVES verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk voor onder meer offerte, opdracht, planning, levering, montage, facturatie, service en garantie. De verwerking vindt plaats overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en het privacybeleid van AVES.

Artikel 23 – Algemene voorwaarden en toepasselijk recht

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten tussen AVES en consumenten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. De voorwaarden worden vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst aan de klant ter beschikking gesteld op een wijze waarop de klant deze kan opslaan en later kan raadplegen.
3. Indien een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk van kracht.
4. Nederlands recht is van toepassing.
5. Geschillen met consumenten worden voorgelegd aan de bevoegde rechter overeenkomstig de wettelijke regels. Een consument behoudt daarbij de bevoegdheid om een geschil aan de rechter van zijn woonplaats voor te leggen indien de wet dat toestaat.

2. Garantiebepalingen

1. Onze garantie

AVES staat voor de kwaliteit van de door haar geleverde en gemonteerde horren.

Daarom geeft AVES een commerciële garantie van 5 jaar op de door AVES geleverde horren en vaste onderdelen en 2 jaar op de door AVES uitgevoerde montage.

De wettelijke rechten van de consument worden door deze garantie niet beperkt.

2. Wat valt onder de 5 jaar garantie?

De garantie geldt voor aantoonbare materiaal- en fabricagefouten die bij normaal gebruik ontstaan.

Hieronder vallen bijvoorbeeld: gebreken aan aluminium profielen; gebreken aan vaste onderdelen; gebreken aan het geleverde gaas of doek voor zover sprake is van een materiaal- of fabricagefout; defecten aan sluitingen en bevestigingsonderdelen; defecten aan bewegende onderdelen die het gevolg zijn van een materiaal- of fabricagefout; en overige aantoonbare fabricagefouten.

3. Garantie op montage

Wanneer AVES de montage heeft uitgevoerd, geldt gedurende 2 jaar garantie op gebreken die rechtstreeks het gevolg zijn van een aantoonbare montagefout.

Wanneer een probleem zowel betrekking heeft op het product als op de montage, zal AVES beoordelen wat de oorzaak is.

4. Wat doet AVES bij een garantieclaim?

Na ontvangst van een garantieclaim beoordeelt AVES het probleem.

Indien sprake is van een gebrek dat onder de commerciële garantie valt, zal AVES – afhankelijk van de situatie – het product repareren, opnieuw afstellen, een onderdeel vervangen of, indien noodzakelijk, het betreffende product vervangen.

AVES bepaalt in redelijkheid welke oplossing technisch het meest passend is. De wettelijke rechten van de consument blijven hierbij volledig behouden.

5. Wanneer geldt de commerciële garantie niet?

De commerciële garantie geldt niet voor schade of gebreken die uitsluitend het gevolg zijn van: normale slijtage; verkeerd of onoordeelkundig gebruik; geweld of vandalisme; schade door huisdieren; schade door scherpe voorwerpen; onvoldoende of onjuist onderhoud; aanpassingen of reparaties door derden; het forceren van het product; gebruik anders dan waarvoor het product is bedoeld; omstandigheden aan het gebouw, kozijn of andere ondergrond die niet aan AVES kunnen worden toegerekend; normale kleur-, structuur- of materiaalverschillen; of schade door externe omstandigheden waarvoor AVES niet verantwoordelijk is.

Deze uitsluitingen gelden uitsluitend voor de commerciële garantie en beperken nooit de wettelijke rechten van de consument.

6. Inmeten door AVES

Wanneer AVES de maten zelf heeft opgenomen, staat AVES in voor de juistheid van die maatvoering.

Blijkt een product door een aantoonbare meetfout van AVES niet passend te zijn, dan zal AVES dit binnen de wettelijke regels en, indien van toepassing, binnen de commerciële garantie kosteloos herstellen, aanpassen of vervangen.

Wanneer de klant zelf maten heeft aangeleverd en AVES deze niet heeft gecontroleerd, is de klant verantwoordelijk voor de juistheid daarvan.

7. Meld een probleem

Een garantieclaim kan worden gemeld via de contactgegevens van AVES.

Vermeld daarbij bij voorkeur: naam en adres; factuur- of opdracht nummer; datum van levering of montage; omschrijving van het probleem; en foto's indien deze het probleem duidelijk maken.

AVES zal de melding zo spoedig mogelijk beoordelen.

8. Wettelijke garantie

Deze commerciële garantie is inclusief de wettelijke garantie.

Een consument kan ook na afloop van de commerciële garantie recht hebben op een oplossing wanneer het product niet voldoet aan wat hij daarvan redelijkerwijs mocht verwachten.

De wettelijke rechten van de consument blijven daarom altijd volledig van toepassing.

9. Overdracht

De wettelijke rechten die aan het product zijn verbonden gaan volgens de wet mee met het product.

De commerciële garantie geldt voor de oorspronkelijke klant, tenzij AVES schriftelijk anders bevestigt.

10. Slot

AVES wil problemen in eerste instantie praktisch en klantgericht oplossen.

Een garantieclaim betekent daarom niet automatisch dat een discussie over aansprakelijkheid ontstaat.

AVES onderzoekt eerst de oorzaak en zoekt vervolgens naar een passende oplossing.

Bedrijfsgegevens

AVES Horren

Oder 11

2491 DD Den Haag

www.aveshorren.nl

Telefoonnummer:	070-2189146
Emailadres:	Info@aveshorren.nl
KvK nummer:	86836056
BTW nummer:	NL864106701B01