

Garantie- en algemene voorwaarden van SENSIO

Artikel 1 Toepassing Algemene Voorwaarden

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

Artikel 2 Garantie

- a. Senso garandeert de goede kwaliteit van haar producten en de geschiktheid voor het doel waarvoor het product is aangebracht. Zij baseert zich daarbij op de richtlijn 'Specificatie en beoordeling van kunstharsgebonden gietvloeren op esthetische aspecten van SBRCURnet Rotterdam, versie februari 2014. Valt uw klacht binnen de garantievoorwaarden, dan zullen wij de vloer of wand herstellen. Bij uitvoering van garantiewerkzaamheden is het van belang dat de afnemer de adviezen en instructies van Senso opvolgt.
- b. niet onder garantie valt: scheurvorming of adervorming in een Senso product als gevolg van werking of verzakking van het pand (o.a. ondervloer), vochtwerking in de ondergrond en osmose en slijtage door gebruik.

VLOEREN

Op haar Senso vloeren verleent Senso een garantie voor een periode van 5 jaar, afbouwend. Dat betekent dat u na één jaar nog 80% van de kosten die gemoeid zijn met de servicemelding vergoed krijgt, na 2 jaar nog 60% van de servicekosten die gemoeid zijn met de servicemelding vergoed krijgt, totdat u na 5 jaar geen vergoeding meer krijgt. De garantieperiode gaat in na oplevering, maar is enkel geldig nadat de klant haar betalingsverplichtingen aan Senso heeft voldaan. Voor servicemeldingen die buiten voornoemde periode van 5 jaar worden gemeld, geeft Senso een prijsindicatie af. Na akkoord, koppelt de afdeling service van Senso binnen een week terug wanneer de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd.

WANDEN

Op haar Senso Wallcovering verleent Senso een garantie voor een periode van 3 jaar, afbouwend. Dat betekent dat u na één jaar nog 66 2/3% van de kosten

die gemoeid zijn met de servicemelding vergoed krijgt, na 2 jaar nog 33 1/3% van de servicekosten die gemoeid zijn met de servicemelding vergoed krijgt, totdat u na 3 jaar geen vergoeding meer krijgt. De garantieperiode gaat in na oplevering, maar is enkel geldig nadat de klant haar betalingsverplichtingen aan Senso heeft voldaan. Voor servicemeldingen die buiten voornoemde periode van 3 jaar worden gemeld, geeft Senso een prijsindicatie af. Na akkoord, koppelt de afdeling service van Senso binnen een week terug wanneer de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd.

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

GARANTIE NA UITGEVOERDE SERVICEMELDING

Na de uitvoering van de servicemelding, geldt een garantieperiode van één jaar voor deze specifieke reparatie. Servicemeldingen die ontstaan en geen relatie hebben met deze servicemeldingen zijn uitgesloten van deze garantie.

- a. Senso garandeert de goede kwaliteit van haar producten en de geschiktheid voor het doel waarvoor het product is aangebracht. Onder garantie valt ook de vloeistofdichtheid van de Sensovloer en wand in doucheruimtes, tenzij dit in de overeenkomst uitdrukkelijk is uitgesloten. Op haar Senso vloeren verleent Senso een garantie voor de periode van 5 jaar, afbouwend, voor Senso Wall Covering 3 jaar, afbouwend. De garantieperiode gaat in na oplevering van het werk en nadat de klant zijn betalingsverplichtingen aan Senso heeft voldaan.
- b. Niet onder garantie valt: scheurvorming of adervorming in een Senso product als gevolg van werking of verzakking van het pand, vochtwerking in de ondergrond en osmose en slijtage door gebruik.
- c. Valt uw klacht binnen de garantievoorwaarden, zullen wij de vloer en/of wand herstellen of vervangen. Bij uitvoering van garantiewerkzaamheden is het van belang dat de afnemer de adviezen en instructies van Senso opvolgt.

Artikel 3 Offerte

- a. De opgegeven prijzen blijven gedurende de looptijd van de offerte geldig.
- b. 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. De prijsopgave in de offerte is exclusief eventueel nader overeen te komen meerwerk. Als van meerwerk sprake is, wordt dit van tevoren kenbaar gemaakt.
- c. Voor facturering geldt het daadwerkelijk aangebrachte aantal vierkante meters, door Senso gemeten in het werk, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- d. De vierkante meterprijs is gebaseerd op staffelprijzen. Een verandering in het aantal meters leidt daarom soms tot aanpassing van de meterprijs van de opdracht. Een groter aantal vierkante meters resulteert in een lagere vierkante meterprijs en omgekeerd. De staffelprijslijst geldend op het moment van het sluiten van de overeenkomst zal dan worden gehanteerd. Eventuele acties en-/of kortingen blijven natuurlijk van toepassing.

Artikel 4 Annulering

- a. U kunt de overeenkomst binnen 72 uur na het versturen van de opdrachtbevestiging kosteloos annuleren.
- b. Bij annulering na die periode brengt Senso 15% van de in de opdracht opgenomen prijs in rekening.
- c. Bij annulering binnen 6 weken voor de overeengekomen datum van het begin van de werkzaamheden brengt Senso 50% van de overeengekomen prijs in rekening.

Artikel 5 Kleur, Samenstelling en Uitvoering

- a. 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 product. Oneffenheden in de ondergrond worden bij applicatie in beginsel gevolgd en vormen onderdeel van het eindresultaat (van de vloer of wand) tenzij in de overeenkomst het uitvlakken van oneffenheden uitdrukkelijk is overeengekomen.

de uitvoering van de werkzaamheden moet u in vloer of rekening houden met het feit dat soms: lichte oneffenheden of aanzetten niet voorkomen kunnen worden;

- invallend stof of haartjes voelbaar of zichtbaar kunnen in de toplaag;
 - bij scheurvorming in de ondergrond doortekening in de vloer in de vorm van een ader en bij de wand scheurvorming mogelijk is.
- c. Senso's UV-filters en alifatische kunststoffen bieden de hoogst mogelijke UV-bescherming van de vloer en vertragen of verminderen verkleuring door zonlicht, zoals getest door TÜV/TNO. Uiteraard kan, afhankelijk van de kleur, op den duur nog steeds een bepaalde mate van verkleuring van de geleverde systemen optreden. Kleurvariatie kan 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.
- d. Senso Wall Covering is niet gevoelig voor verkleuring, maar zoals bij elk product kan op termijn altijd nog steeds een mate van verkleuring optreden.
- e. Vanwege het vloeibare karakter van de Sensovloer en het feit dat de vloer met de hand gegoten worden zal er altijd een lichte glooiing te zien zijn langs de plinten c.q. muur. Plinten dienen daarom bij voorkeur pas na oplevering geschilderd te worden.
- f. 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.
- g. 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 ook dat verschillen in uitstraling binnen een vloerdeel en tussen verschillende vloerdelen en ruimten in hetzelfde project kunnen ontstaan. Dit resultaat past binnen de aard van het product Senso Fusion vloeren.

h. De vloer en wand zijn niet bestand tegen schuurmiddelen, zuren, weekmakers en kleurconcentraten. Lees daarom voor gebruik het onderhoudsadvies.

Artikel 6 Voorbereiding door u als afnemer

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

a. de ruimte waar de vloer of wand wordt geplaatst ontruimd, schoon en tochtvrij gereedhoudt.

b. eventuele kleur- en planningswijzigingen zo vroeg mogelijk doorgeeft, maar in ieder geval zes weken vantevoren. Alleen zo kan de gewenste planningsdatum gegarandeerd worden.

c. voorkomt dat vier weken of nog korter vóór 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 in de planning.

d. voorkomt dat het project in de applicatieweek zelf uitgesteld moet worden, door bijvoorbeeld een onvoldoende voorbereiding. Dit leidt tot doorberekening van de arbeidsuren voor dat project.

e. 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. voorbereiding ondergronden

Vochtmeting vindt vooraf door Senso met een vochtmeter plaats. Let op dat deze meting slechts dient als extra controle voor u. Omdat het steekproeven zijn kan het geen volledig uitsluitel bieden tegen het toch voorkomen van restvocht en eventueel daaruit voortvloeiende vochtwerking; zorg daarom dat u de regel volgt dat de vloer 1,5 week per cm vloerdikte gedroogd heeft en twee weken voor start applicatie niet meer met vocht belast wordt.

A. Voor cementgebonden/anhydriet en betonnen ondergronden i.c.m een Sensovloer geldt:

1. plaats waterdichte folie onder de dekvloer om optrekkend vocht te voorkomen.
2. draag zorg voor een vlakke strakke ondergrond van goede kwaliteit voor aanvang van de werkzaamheden. De vloer mag niet zanderig zijn en is bij voorkeur afgepapt. Op de vloer moet geen lijmlaag voorkomen.
3. breng een afschot aan 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 dekvloer leverancier te worden bepaald. Als geen dilataties of zaagsnedes zijn aangebracht, kan scheurvorming in de dekvloer optreden. Deze zullen door ons worden overlaagd. Bij nieuwe werking is eventueel adervorming mogelijk. Dit kan door ons niet voorkomen worden.

B. Voor cementgebonden of betonnen ondergronden i.c.m. een Sensovloer geldt:

1. een vochtpercentage in de ondergrond bij beton niet hoger dan 4%, bij zandcement niet hoger dan 2,5%.

C. Voor anhydriet gebonden ondergronden i.c.m. een Sensovloer geldt:

1. een vochtpercentage in de ondergrond niet hoger dan 0,5%.

D. Voor houten ondergronden i.c.m. een Sensovloer geldt dat:

1. de ondergrond in zijn geheel wordt afgetimmerd en verlijmd met fermacell 1x28mm.
2. de platen volgens voorschriften in de ruimte zijn geacclimatiseerd alvorens te worden aangebracht.
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 ondergronde (lees ook: underlayment, multiplex, fermacell, parket) is door werking van de ondergrond (bv. als gevolg van verschillen in temperatuur, luchtvochtigheid en/of belasting) een doortekening van de platen of schrootjes in de Sensovloer mogelijk.

E. Voor Senso Wall Covering geldt:

1. een sausklaare, 10mm gips gestucte ondergrond. 10mm, zodat leidingen en reparaties zich niet aftekenen in het voorbereide stucwerk.
2. een vochtpercentage in de ondergrond niet hoger dan 1%, wat inhoudt een droogtijd van in de regel drie weken.
3. dat in natte ruimtes de binnenhoeken van de wandafwerking worden afgekit.

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 punt 6 en 7 door u niet nagekomen worden, proberen wij u daarmee te helpen. Houd u dan wel rekening met meerkosten die wij dan mogelijk moeten maken. Meerkosten proberen wij altijd te voorkomen en wanneer ze voorkomen altijd van tevoren met u te bespreken. Een goede samenwerking is wel van belang om het mooiste eindresultaat te behalen.

Artikel 8 Gebreken

- a. Zijn er gebreken, meldt deze dan binnen 72 uur na oplevering.
- b. Bij herstelwerkzaamheden levert u de ruimtes aan zoals beschreven in Artikel 6.

Artikel 9 Betaling

- a. De afnemer is verplicht de facturen van Senso binnen 5 werkdagen na factuurdatum te voldoen.
- 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 buitengerechtigde incassokosten met een minimum van EUR 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

- a. Op alle geschillen die voortvloeien uit overeenkomsten tussen Senso en haar afnemers is Nederlands recht van toepassing.
- b. Het Weens Koopverdrag (C.I.S.G.) is niet van toepassing.
- c. Alle geschillen tussen Senso en haar afnemers kunnen zowel door Senso als door haar afnemers voor kwaliteitscontrole of bindend advies worden voorgelegd aan het Technisch Bureau Afbouw in Den Haag (Mauritskade 27, 2514 HD Den Haag). Hoe dat in zijn werk gaat, is na te lezen op www.tbafbouw.nl/technische-diensten/.
- d. Een geschil wordt alleen behandeld als u de klacht eerst bij Senso hebt gemeld.
- e. Als u een geschil voor bindend advies aanmeldt bij het Technisch Bureau Afbouw, dan is Senso aan deze keuze gebonden. Als Senso een geschil voor bindend advies aanhangig maakt bij het Technisch Bureau Afbouw, dan moet Senso u vragen binnen 5 weken te laten weten of u akkoord gaat. Daarbij kondigt Senso aan dat zij na het verstrijken van deze termijn het

geschil bij de rechter aanhangig kan maken.

Algemene Voorwaarden Senso per 10 november 2022.

Deze voorwaarden zijn gedeponneerd bij het
Handelsregister onder nummer 30225255.