Algemene voorwaarden Intra vloeren

Versie oktober 2026

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop en levering van producten door Intra vloeren aan consumenten.

1. Algemene bepalingen

1.1 Definities
In deze algemene voorwaarden verstaan we onder:

Intra vloeren: Houtwerf BV, handelend onder de handelsnaam Intra vloeren, gevestigd aan Produktieweg 62-70, 2382 PD Zoeterwoude.

Klant: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een overeenkomst met Intra vloeren aangaat.

Producten: alle door Intra vloeren aangeboden producten, waaronder vloeren, ondervloeren, plinten, profielen, traprenovatieproducten, accessoires en kleurstalen.

Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Intra vloeren en de klant voor de koop en levering van producten.

Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die wordt gesloten zonder dat Intra vloeren en de klant gelijktijdig fysiek aanwezig zijn, bijvoorbeeld via intravloeren.nl.

Webshop: de webshop van intra vloeren op intravloeren.nl.

Bedenktijd: de wettelijke termijn waarbinnen de klant gebruik kan maken van het herroepingsrecht.

Herroepingsrecht: het wettelijke recht van de klant om een overeenkomst op afstand binnen de bedenktijd te ontbinden.

1.2 Identiteit van Intra vloeren
Intra vloeren is een handelsnaam van:
Houtwerf BV
Produktieweg 62-70
2382 PD Zoeterwoude
Nederland

E-mail: hallo@intravloeren.nl
Telefoon: 071 54 55 355
KvK-nummer: 28029118
Btw-nummer: NL 003092586B01

1.3 Toepasselijkheid
1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, bestellingen en overeenkomsten tussen Intra vloeren en de klant.
2. De voorwaarden gelden voor overeenkomsten die via de webshop worden gesloten en, voor zover van toepassing, voor overeenkomsten die in de showroom worden gesloten.
3. Voordat een overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden deze voorwaarden beschikbaar gesteld op een manier waarop de klant ze kan bekijken en opslaan.
4. Wanneer voor een bepaald product aanvullende productvoorwaarden gelden, vormen deze een aanvulling op deze algemene voorwaarden.
5. Wanneer een bepaling uit deze voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen van toepassing.

6. Wettelijke consumentenrechten kunnen door deze algemene voorwaarden niet worden beperkt wanneer dit volgens dwingend recht niet is toegestaan.

1.4 Aanbod en productinformatie
1. Intra vloeren beschrijft haar producten zo volledig en nauwkeurig mogelijk.
2. Bij ieder product worden de belangrijkste eigenschappen en specificaties vermeld.
3. Afbeeldingen dienen om een zo goed mogelijke indruk van het product te geven. De daadwerkelijke kleur kan door onder andere beeldscherminstellingen en lichtinval afwijken.
4. Kennelijke fouten of vergissingen in prijzen, productinformatie, afbeeldingen of andere informatie binden Intra vloeren niet wanneer de klant redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat sprake was van een fout.
5. Wanneer een aanbieding een beperkte geldigheidsduur heeft of onder bepaalde voorwaarden geldt, wordt dit bij de aanbieding vermeld.
6. Een aanbieding geldt niet automatisch voor toekomstige bestellingen.

1.5 Kleurstalen en voorbeelden
1. Een kleurstaal is bedoeld om een indruk te geven van de kleur, structuur en afwerking van een vloer.
2. Een staal vertegenwoordigt slechts een klein gedeelte van het volledige dessin van een vloer. Een complete vloer kan daardoor meer variatie bevatten dan op het staal zichtbaar is.
3. Tussen een kleurstaal en de uiteindelijk geleverde vloer kunnen beperkte kleur-, structuur- of glansverschillen voorkomen.
4. Ook tussen verschillende productiebatches kunnen beperkte verschillen voorkomen.
5. Een staal of showroommodel geldt daarom als indicatie van het uiteindelijke product en niet als garantie dat ieder vloerdeel exact hetzelfde uiterlijk heeft.

1.6 Totstandkoming van de overeenkomst
1. De overeenkomst komt tot stand wanneer de klant een bestelling plaatst en Intra vloeren deze bestelling bevestigt.
2. Bij een online bestelling ontvangt de klant een elektronische orderbevestiging.
3. De klant is verantwoordelijk voor het controleren van de gegevens in de bestelling en orderbevestiging.
4. Eventuele fouten in onder andere product, aantal, afleveradres of contactgegevens moeten zo snel mogelijk aan Intra vloeren worden gemeld.
5. Wanneer een besteld product onverwacht niet beschikbaar blijkt te zijn, informeert Intra vloeren de klant zo snel mogelijk.
6. Wanneer levering onmogelijk blijkt en de klant al heeft betaald, wordt het betreffende bedrag terugbetaald.
7. Intra vloeren mag een bestelling binnen de wettelijke grenzen weigeren wanneer daarvoor een gegronde reden bestaat.

2. Prijzen en betaling

2.1 Prijzen
1. Alle consumentenprijzen worden vermeld in euro's en zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
2. Eventuele bezorgkosten en andere bijkomende kosten worden vóór het afronden van de bestelling duidelijk weergegeven.
3. Voor vloeren kan zowel een prijs per vierkante meter als een prijs per pak worden weergegeven.
4. Vloeren worden geleverd in hele pakken. Hierdoor kan het daadwerkelijk bestelde aantal vierkante meters hoger zijn dan het exact benodigde oppervlak.
5. De prijs die geldt op het moment waarop de overeenkomst tot stand komt, is van toepassing op de bestelling.
6. Kortingscodes en acties kunnen aanvullende voorwaarden hebben en zijn alleen geldig gedurende de aangegeven actieperiode.

2.2 Betaling
1. Betaling vindt plaats via een betaalmethode die door Intra vloeren wordt aangeboden.
2. Bij online betalingen kan Intra vloeren gebruikmaken van een externe betaaldienstverlener.

3. Wanneer betaling vooraf is vereist, wordt de bestelling pas verder verwerkt nadat de betaling is ontvangen.
4. Wanneer de klant niet tijdig aan een betalingsverplichting voldoet, kan Intra vloeren de uitvoering van de overeenkomst opschorten.
5. Wanneer de klant na een betalingsherinnering en de wettelijk vereiste termijn nog niet betaalt, kan wettelijke rente verschuldigd zijn en kunnen wettelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht.

3. Bestelhulp, meten en hoeveelheden

3.1 Bestelhulp
1. Intra Vloeren kan via de website een bestelhulp, rekentool of andere vorm van keuze- en bestelondersteuning aanbieden.
2. Deze hulpmiddelen gebruiken de informatie die door de klant wordt ingevoerd om een advies of berekening te maken.
3. De klant is verantwoordelijk voor het correct meten van de ruimte en het juist en volledig invoeren van de gevraagde gegevens.
4. De bestelhulp kan onder andere een berekening of advies geven voor:
   * het aantal vierkante meters vloer;
   * snijverlies;
   * ondervloer;
   * plinten;
   * profielen;
   * overige benodigdheden.
5. De uitkomst van de bestelhulp is een advies op basis van de door de klant ingevoerde gegevens en de daarbij gehanteerde uitgangspunten. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor het controleren van de geadviseerde producten en hoeveelheden en voor de uiteindelijke bestelling.
6. Intra Vloeren kan niet garanderen dat de door de bestelhulp berekende hoeveelheden in iedere situatie exact overeenkomen met de daadwerkelijk benodigde hoeveelheden. Dit kan onder andere verschillen door de indeling van de ruimte, het legpatroon, snijverlies, uitsparingen en andere omstandigheden ter plaatse.
7. Een advies van de bestelhulp vervangt geen technische inspectie of inmeting van de woning.
8. Bij twijfel over de berekening, benodigde hoeveelheden of geschiktheid van een product adviseert Intra vloeren om vóór het plaatsen van de bestelling contact op te nemen.

3.2 Meten en snijverlies
1. Wanneer de klant zelf de benodigde hoeveelheid bepaalt, is de klant verantwoordelijk voor de juistheid van de gebruikte afmetingen.
2. Bij het bepalen van de hoeveelheid vloer moet rekening worden gehouden met snijverlies.
3. De benodigde hoeveelheid snijverlies kan verschillen door onder andere de vorm en indeling van de ruimte, het gekozen legpatroon, nissen en uitsparingen, deuropeningen en aansluitingen op andere ruimtes.
4. Wanneer de bestelhulp automatisch snijverlies toevoegt, blijft dit een berekende marge. De daadwerkelijk benodigde hoeveelheid kan hiervan afwijken.
5. Intra vloeren is niet verantwoordelijk voor tekorten of overschotten die het gevolg zijn van verkeerd gemeten ruimtes, verkeerd ingevoerde gegevens, het gebruik van de bestelhulp of omstandigheden die niet bij Intra vloeren bekend waren. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor het controleren van de berekende hoeveelheden en de uiteindelijke bestelling.
6. Bij twijfel adviseert Intra vloeren om vóór het bestellen contact op te nemen.

4. Levering

4.1 Leverdatum
1. De beschikbare leverdata worden tijdens het bestelproces weergegeven.
2. Een door de klant gekozen of door Intra Vloeren aangegeven leverdatum is een verwachte leverdatum en geen gegarandeerde of fatale leverdatum, tenzij Intra Vloeren uitdrukkelijk schriftelijk heeft bevestigd dat sprake is van een gegarandeerde leverdatum.
3. Intra Vloeren doet haar best om de bestelling op de gekozen of aangegeven leverdatum te bezorgen. Door onder andere transportvertragingen, voorraadverschillen of andere omstandigheden kan de daadwerkelijke levering hiervan afwijken.

4. Wanneer een bestelling niet op de gekozen of aangegeven leverdatum kan worden geleverd, geeft dit de klant niet automatisch recht op korting, schadevergoeding of een andere financiële compensatie.
5. De klant is zelf verantwoordelijk voor het plannen van werkzaamheden die afhankelijk zijn van de levering, waaronder het inschakelen van een vloerenlegger, klusbedrijf of andere derde. Intra Vloeren adviseert dergelijke werkzaamheden pas definitief in te plannen nadat de volledige bestelling is ontvangen en gecontroleerd.
6. Kosten die ontstaan doordat de klant vóór ontvangst en controle van de volledige bestelling werkzaamheden of afspraken met derden heeft ingepland, zoals voorrijkosten, arbeidskosten, annuleringskosten of kosten voor een ingeplande vloerenlegger, komen niet automatisch voor vergoeding door Intra Vloeren in aanmerking.
7. Wanneer vertraging ontstaat, informeert Intra Vloeren de klant hierover zo snel mogelijk en wordt waar mogelijk een nieuwe leverdatum afgesproken.
8. De wettelijke rechten van de klant bij een te late levering blijven van toepassing.

4.2 Afleveradres
1. Levering vindt plaats op het door de klant opgegeven afleveradres.
2. De klant is verantwoordelijk voor het doorgeven van een juist, volledig en bereikbaar afleveradres.
3. De bestelling wordt geleverd tot de eerste drempel begane grond. Mits toegankelijk met een palletwagen. Bestellingen worden niet naar binnen gebracht.
4. Het afleveradres moet op het afgesproken moment bereikbaar zijn voor het gebruikte vervoermiddel.
5. Wanneer aflevering niet mogelijk is doordat de klant niet aanwezig is, het adres niet bereikbaar is of de klant onjuiste gegevens heeft verstrekt, kunnen redelijke kosten voor een nieuwe levering in rekening worden gebracht.

4.3 Risico
1. Het risico van beschadiging of verlies van de producten blijft bij Intra vloeren totdat de klant, of een door de klant aangewezen derde die niet de vervoerder is, de producten heeft ontvangen.
2. Vanaf het moment van ontvangst is de klant verantwoordelijk voor een correcte opslag van de producten.

4.4 Controle bij ontvangst
1. Controleer de bestelling bij ontvangst op zichtbare transportschade en opvallende afwijkingen.
2. Meld zichtbare schade bij voorkeur direct bij de vervoerder en zo snel mogelijk bij Intra vloeren.
3. Controleer vóór verwerking of het juiste product, decor, aantal en formaat is geleverd.
4. Deze controleverplichting doet geen afbreuk aan de wettelijke rechten van de klant.

5. Herroepingsrecht en retourneren

5.1 Bedenktijd
1. Bij een overeenkomst op afstand heeft de klant in beginsel 14 dagen bedenktijd.
2. Bij producten begint deze termijn op de dag nadat de klant, of een vooraf aangewezen derde, het product heeft ontvangen.
3. De klant hoeft geen reden op te geven voor het gebruik van het herroepingsrecht.
4. De klant kan de herroeping binnen de bedenktijd melden via hallo@intravloeren.nl, het modelformulier voor herroeping of een andere ondubbelzinnige verklaring.
5. Na de herroepingsmelding heeft de klant 14 dagen om de producten terug te sturen.

5.2 Staat van de producten bij retourneren
1. De klant is tijdens de bedenktijd verantwoordelijk voor een zorgvuldige omgang met de producten en de verpakking.
2. Vloeren worden uitsluitend als volledig pak geleverd. Om een vloer te beoordelen hoeft de klant een pak niet te openen. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van de productinformatie, kleurstalen en eventueel beschikbare showroommodellen.
3. Pakken vloer moeten voor retournering volledig gesloten, ongeopend, onbeschadigd en in de originele verpakking blijven.
4. Geopende of aangebroken pakken kunnen door Intra Vloeren niet zonder meer als nieuw worden verkocht. Wanneer de klant een verpakking toch opent of producten verder behandelt

dan noodzakelijk is om de aard, kenmerken en werking daarvan vast te stellen, kan Intra Vloeren de daardoor ontstane waardevermindering in mindering brengen op het terug te betalen bedrag.
5. Producten mogen niet zijn gelegd, gemonteerd, verlijmd, gezaagd, gesneden, geboord, beschreven of op een andere manier verwerkt of beschadigd.
6. De klant is verantwoordelijk voor een zorgvuldige opslag van de producten totdat deze aan Intra Vloeren zijn geretourneerd.
7. Beschadiging, vervuiling, vocht, onjuiste opslag, ontbrekende onderdelen of beschadigde verpakkingen kunnen leiden tot waardevermindering die, voor zover wettelijk toegestaan, wordt verrekend met het terug te betalen bedrag.

5.3 Retourkosten
1. De directe kosten voor het retourneren van producten zijn voor rekening van de klant.
2. De klant is zelf verantwoordelijk voor het organiseren en betalen van de retourzending, tenzij met Intra Vloeren anders is overeengekomen.
3. Vloeren, plinten en andere grote, lange of zware producten kunnen vanwege hun formaat of gewicht niet altijd met een reguliere pakketdienst worden geretourneerd. Hiervoor kan pallet- of speciaal transport noodzakelijk zijn.
4. Wanneer Intra Vloeren op verzoek van de klant het retourtransport organiseert, worden de kosten hiervan aan de klant doorberekend of in mindering gebracht op het terug te betalen bedrag. De klant wordt vooraf geïnformeerd over deze kosten.
5. De klant is verantwoordelijk voor een deugdelijke verpakking en bescherming van de producten tijdens het retourtransport.
6. Retourkosten worden niet door Intra Vloeren vergoed, behalve wanneer de retourzending het gevolg is van een fout van Intra Vloeren of wanneer Intra Vloeren op grond van de wet verplicht is deze kosten te dragen.

5.4 Terugbetaling
1. Na herroeping betaalt Intra vloeren de van de klant ontvangen betalingen terug voor zover Intra vloeren daartoe wettelijk verplicht is.
2. Bij volledige herroeping worden ook de kosten van de standaardlevering terugbetaald.
3. Eventuele meerkosten voor een door de klant gekozen duurdere bezorgmethode dan de standaardbezorging hoeven niet te worden terugbetaald.
4. Terugbetaling vindt uiterlijk binnen de wettelijke termijn van 14 dagen na de herroepingsmelding plaats.
5. Intra vloeren mag wachten met terugbetalen totdat de producten zijn ontvangen of totdat de klant aantoont dat de producten zijn teruggestuurd, afhankelijk van welk moment eerder valt.
6. Intra vloeren gebruikt voor de terugbetaling in beginsel dezelfde betaalmethode als waarmee de klant heeft betaald.

5.5 Uitzonderingen
1. Het herroepingsrecht kan alleen worden uitgesloten wanneer hiervoor een wettelijke uitzondering bestaat en de klant hierover vóór de koop correct is geïnformeerd.
2. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn op producten die volgens specificaties van de klant zijn vervaardigd en niet geprefabriceerd zijn.

6. Algemene productvoorwaarden voor vloeren

6.1 Controle vóór installatie
1. De klant moet vóór het leggen of verwerken van de vloer controleren of het juiste product, artikel, decor, formaat en de juiste hoeveelheid is geleverd.
2. De klant moet de vloerdelen vóór en tijdens het leggen controleren op zichtbare beschadigingen, gebreken en opvallende afwijkingen in kleur, structuur, formaat of afwerking.
3. Een vloerdeel waarvan vóór verwerking zichtbaar is of redelijkerwijs zichtbaar had kunnen zijn dat het mogelijk gebrekkig, beschadigd of afwijkend is, mag niet worden gelegd of verwerkt. De klant moet in dat geval stoppen met leggen en contact opnemen met Intra Vloeren.
4. Wanneer tijdens het leggen blijkt dat meerdere vloerdelen mogelijk gebrekkig of afwijkend zijn, moet de klant de werkzaamheden direct stoppen en Intra Vloeren de gelegenheid geven de klacht te beoordelen voordat de vloer verder wordt gelegd.
5. Het leggen of verwerken van een product betekent niet dat de wettelijke rechten van de klant vervallen. Wanneer de klant echter doorgaat met leggen terwijl een gebrek of afwijking zichtbaar

was of redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden, komen vermijdbare aanvullende kosten of schade die door het verder leggen of verwerken ontstaan niet automatisch voor rekening van Intra Vloeren.
6. Gebreken die vóór of tijdens het leggen redelijkerwijs niet ontdekt konden worden, kunnen ook na installatie bij Intra Vloeren worden gemeld. De wettelijke rechten van de klant blijven in dat geval van toepassing.
7. Bij een klacht moet de klant Intra Vloeren een redelijke mogelijkheid geven om het product en, indien relevant, de gelegde vloer en ondergrond

6.2 Opslag
1. Na ontvangst is de klant verantwoordelijk voor een correcte opslag van de vloer.
2. Producten moeten droog worden opgeslagen en worden beschermd tegen vocht, extreme temperaturen en andere omstandigheden die schade kunnen veroorzaken.
3. De specifieke opslag- en acclimatisatievoorschriften van het betreffende product moeten worden gevolgd.
4. Schade die aantoonbaar ontstaat door verkeerde opslag valt niet onder de verantwoordelijkheid van Intra vloeren.

6.3 Zelf leggen of laten leggen door een derde
1. Intra Vloeren levert de vloer zonder legservice, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Wanneer de klant de vloer zelf legt of hiervoor een vloerenlegger, aannemer of andere derde inschakelt, is de klant zelf verantwoordelijk voor de keuze en inschakeling van deze derde. Intra Vloeren is geen partij bij de overeenkomst tussen de klant en deze derde.
3. De klant en/of de ingeschakelde derde is verantwoordelijk voor een correcte beoordeling van de situatie ter plaatse, waaronder de geschiktheid, vlakheid, droogte en staat van de basisvloer en de geschiktheid van de gekozen vloer, ondervloer en overige materialen.
4. De vloer moet worden gelegd volgens de installatievoorschriften van Intra Vloeren en/of de fabrikant. Schade of gebreken die aantoonbaar zijn ontstaan door onjuiste installatie, een ongeschikte basisvloer, een verkeerde ondervloer, onvoldoende dilatatie, verkeerd gebruik van materialen of het niet opvolgen van installatievoorschriften komen niet voor rekening van Intra Vloeren.
5. De klant en/of de ingeschakelde derde moet de producten vóór en tijdens het leggen controleren zoals beschreven in artikel 6.1. Bij een zichtbaar of vermoedelijk gebrek moeten de werkzaamheden worden gestopt en moet contact worden opgenomen met Intra Vloeren.
6. Kosten van een door de klant ingeschakelde derde, waaronder legkosten, arbeidskosten, voorrijkosten, annuleringskosten, demontagekosten en kosten voor het opnieuw leggen van een vloer, komen niet automatisch voor vergoeding door Intra Vloeren in aanmerking.
7. De klant mag zonder voorafgaand overleg met Intra Vloeren geen herstelwerkzaamheden, vervanging of verwijdering door een derde laten uitvoeren en vervolgens de kosten daarvan bij Intra Vloeren in rekening brengen. Bij een mogelijke productklacht moet Intra Vloeren eerst een redelijke mogelijkheid krijgen om de klacht te beoordelen en, indien Intra Vloeren daartoe wettelijk verplicht is, zelf een passende oplossing te bieden.
8. Het inschakelen van een derde voor het leggen van de vloer verandert niets aan de wettelijke rechten van de klant ten aanzien van een gebrek aan het door Intra Vloeren geleverde product.

7. Laminaat

7.1 Toepasselijkheid
Dit hoofdstuk geldt aanvullend wanneer de klant een laminaatvloer bij Intra vloeren koopt.

7.2 Voorbereiding en installatie
1. De laminaatvloer moet worden geïnstalleerd volgens de bij het product behorende installatievoorschriften.
2. Houd rekening met de voorgeschreven acclimatisatieperiode voordat de vloer wordt gelegd.
3. De basisvloer moet voldoende vlak, schoon, droog en stabiel zijn.
4. Gebruik een ondervloer die geschikt is voor de gekozen laminaatvloer en de betreffende woonsituatie.
5. Rondom wanden, kozijnen, leidingen en andere vaste objecten moet voldoende ruimte worden aangehouden zodat de vloer kan werken.

6. Waar nodig moeten dilatatievoegen en/of profielen worden toegepast.
7. Bij vloerverwarming en vloerkoeling moeten de daarvoor geldende voorschriften van de vloer en ondervloer worden gevolgd.

7.3 Producteigenschappen
1. Laminaat kan tussen verschillende vloerdelen variatie in dessin, structuur en kleur bevatten.
2. Kleine verschillen tussen een staal, showroommodel, digitale afbeelding en de geleverde vloer kunnen voorkomen.
3. Verschillen tussen productiebatches kunnen voorkomen. Bestel daarom bij voorkeur voldoende materiaal in één keer.

8. Klik-PVC

8.1 Toepasselijkheid
Dit hoofdstuk geldt aanvullend wanneer de klant een klik-PVC-vloer bij Intra vloeren koopt.

8.2 Basisvloer
1. De basisvloer moet geschikt zijn voor de installatie van klik-PVC.
2. De basisvloer moet voldoende vlak, schoon, droog, stabiel en vrij van losliggende delen zijn.
3. Oneffenheden kunnen zichtbaar worden of schade veroorzaken aan het kliksysteem.
4. Wanneer de basisvloer niet aan de installatie-eisen voldoet, moet deze vóór het leggen geschikt worden gemaakt.

8.3 Geïntegreerde ondervloer
1. Sommige klik-PVC-vloeren van Intra vloeren beschikken over een geïntegreerde ondervloer.
2. Een aanvullende ondervloer mag alleen worden toegepast wanneer deze volgens de productspecificaties geschikt is voor de betreffende vloer.
3. Het gebruik van een ongeschikte of te zachte ondervloer kan het kliksysteem beschadigen.
4. Wanneer voor een specifieke woonsituatie aanvullende eisen gelden, bijvoorbeeld voor contactgeluid, moet worden gecontroleerd of de totale vloeropbouw daaraan voldoet.

8.4 Vloerverwarming en vloerkoeling
1. In de productspecificaties wordt aangegeven of een vloer geschikt is voor toepassing in combinatie met vloerverwarming en/of vloerkoeling.
2. De geschiktheid is afhankelijk van de volledige vloeropbouw en het toegepaste verwarmings- of koelsysteem. Hierbij kunnen onder andere het type systeem, de opbouw, de ondergrond, de gebruikte ondervloer, de warmteweerstand en de maximale vloer- en watertemperatuur van belang zijn.
3. Bij een afwijkende of specifieke opbouw van vloerverwarming en/of vloerkoeling moet de klant vóór bestelling en installatie bij de leverancier of installateur van het betreffende systeem laten controleren of de gekozen vloer en de volledige vloeropbouw hiervoor geschikt zijn.
4. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om de leverancier of installateur van het verwarmings- of koelsysteem van de juiste productspecificaties van de vloer en eventuele ondervloer te voorzien en vooraf goedkeuring te verkrijgen wanneer dit voor het betreffende systeem noodzakelijk is.
5. Intra Vloeren beoordeelt niet of een specifieke vloerverwarmings- of vloerkoelingsinstallatie, of de totale constructie waarin deze is verwerkt, technisch geschikt is voor de gekozen vloer. Deze beoordeling en verantwoordelijkheid liggen bij de leverancier of installateur van het betreffende systeem.
6. De door Intra Vloeren en/of de fabrikant opgegeven installatievoorwaarden, maximale temperaturen en overige gebruiksvoorschriften moeten altijd worden nageleefd.
7. Schade die aantoonbaar ontstaat doordat de vloer wordt toegepast op een niet-geschikt verwarmings- of koelsysteem, door een ongeschikte vloeropbouw of doordat de voorgeschreven gebruiks- en installatievoorwaarden niet worden nageleefd, komt niet voor rekening van Intra Vloeren.

9. Ondervloeren
1. Een ondervloer moet geschikt zijn voor zowel de gekozen vloer als de aanwezige basisvloer.

2. De klant moet rekening houden met de specifieke woonsituatie, waaronder beton of zandcement, een houten basisvloer, een bestaande tegelvloer, vloerverwarming of vloerkoeling en eventuele eisen voor contactgeluid.
3. Wanneer een ondervloer wordt gekozen op basis van door de klant verstrekte informatie, is de klant verantwoordelijk voor de juistheid daarvan.
4. Productspecificaties en installatievoorschriften van de ondervloer moeten worden gevolgd.
5. Een vermelde contactgeluidreductie geldt alleen voor de constructie en toepassing waarvoor de betreffende test of certificering geldt.

10. Plinten en profielen
1. Controleer vóór bestelling de gewenste kleur, maat, hoogte, dikte en uitvoering.
2. Kleine kleurverschillen tussen plinten, vloer en digitale afbeeldingen kunnen voorkomen.
3. Lange plinten en profielen kunnen vanwege hun afmetingen onder een andere bezorg- en retourmethode vallen dan normale pakketproducten.
4. De klant is verantwoordelijk voor een juiste montage wanneer de producten zelf of door een derde worden gemonteerd.
5. Producten die specifiek op maat voor de klant worden gemaakt, kunnen alleen van het herroepingsrecht worden uitgesloten wanneer aan de wettelijke voorwaarden daarvoor is voldaan en dit vóór de bestelling duidelijk is aangegeven.

11. PVC-traprenovatie
1. De klant is verantwoordelijk voor het correct opmeten van de trap wanneer de producten zonder inmeet- of montageservice worden gekocht.
2. Controleer vóór verwerking of de geleverde onderdelen geschikt zijn voor de betreffende trap.
3. De bestaande traptreden moeten geschikt zijn voor montage van het gekozen traprenovatiesysteem.
4. De ondergrond moet voldoende schoon, droog, stabiel en vlak zijn.
5. Volg altijd de montagevoorschriften voor de betreffende producten, lijmen en profielen.
6. Wanneer onderdelen door de klant zelf op maat worden gezaagd of anderszins worden verwerkt, is de klant verantwoordelijk voor de juiste maatvoering en verwerking.
7. Producten die aantoonbaar verkeerd zijn ingemeten, gezaagd, gemonteerd of verwerkt kunnen niet als productgebrek worden aangemerkt wanneer het geleverde product zelf deugdelijk is.

12. Conformiteit en garantie

12.1 Wettelijke garantie
1. Intra vloeren staat ervoor in dat de geleverde producten voldoen aan de overeenkomst en aan wat de klant daar redelijkerwijs van mag verwachten.
2. De klant heeft altijd recht op de wettelijke garantie.
3. Een aanvullende fabrieksgarantie of commerciële garantie doet niets af aan deze wettelijke rechten.

12.2 Fabrieksgarantie
1. Voor bepaalde vloeren kan een aanvullende fabrieksgarantie gelden.
2. De duur en voorwaarden daarvan worden vermeld bij het betreffende product of in de bijbehorende garantievoorwaarden.
3. Voor een aanvullende garantie kunnen gebruiks-, installatie- en onderhoudsvoorwaarden gelden.
4. Een beroep op een aanvullende garantie kan worden afgewezen wanneer aantoonbaar sprake is van bijvoorbeeld een verkeerde installatie, gebruik van een ongeschikte ondervloer, onvoldoende dilatatie, vocht- of waterschade van buiten het product, verkeerd onderhoud, gebruik dat niet past bij de gebruiksklasse of het niet naleven van installatie- of onderhoudsvoorschriften.
5. Dit laat de wettelijke rechten van de klant bij een gebrek aan het product onverlet.

13. Klachten, gebreken en onderzoek
1. Heeft de klant een klacht, dan kan deze worden gemeld via hallo@intravloeren.nl.

2. Vermeld bij een productklacht bij voorkeur de naam en het ordernummer, het betreffende product, een duidelijke omschrijving van het probleem en duidelijke foto's en, wanneer relevant, video's.
3. Een gebrek moet binnen een redelijke termijn na ontdekking worden gemeld. Een melding binnen twee maanden na ontdekking is bij een consumentenkoop in ieder geval tijdig.
4. De klant moet Intra Vloeren een redelijke mogelijkheid geven om de klacht en de mogelijke oorzaak daarvan te onderzoeken.
5. Intra Vloeren kan voor de beoordeling van een klacht aanvullende informatie opvragen, waaronder foto's, video's, productgegevens en informatie over de basisvloer, vloeropbouw, ondervloer, installatie, vloerverwarming of vloerkoeling, gebruik en onderhoud.
6. Wanneer dit voor de beoordeling van de klacht noodzakelijk is, moet de klant Intra Vloeren of een door Intra Vloeren ingeschakelde deskundige in de gelegenheid stellen de vloer en de situatie ter plaatse te inspecteren.
7. Wanneer Intra Vloeren en de klant van mening verschillen over de oorzaak van de klacht, kan Intra Vloeren voorstellen om een onafhankelijke externe deskundige onderzoek te laten uitvoeren. De mogelijke kosten van dit onderzoek en de verdeling daarvan worden vooraf met de klant besproken.
8. Intra Vloeren en de klant kunnen vooraf schriftelijk overeenkomen dat de kosten van het onafhankelijke onderzoek voor rekening komen van de partij die op basis van het deskundigenonderzoek in het ongelijk wordt gesteld.
9. Blijkt uit het onderzoek dat sprake is van een gebrek waarvoor Intra Vloeren op grond van de wettelijke garantie verantwoordelijk is, dan komen de noodzakelijke onderzoekskosten niet voor rekening van de klant.
10. Blijkt uit het onderzoek dat de klacht niet wordt veroorzaakt door een gebrek aan het door Intra Vloeren geleverde product, maar bijvoorbeeld door de installatie, basisvloer, ondervloer, vloeropbouw, vocht, gebruik, onderhoud of een andere omstandigheid waarvoor Intra Vloeren niet verantwoordelijk is, dan kunnen de onderzoekskosten voor rekening van de klant komen voor zover dit vooraf met de klant is overeengekomen.
11. De klant mag zonder voorafgaand overleg met Intra Vloeren geen herstelwerkzaamheden laten uitvoeren of de vloer verwijderen wanneer hierdoor onderzoek naar de oorzaak van de klacht onmogelijk of aanzienlijk moeilijker wordt. Intra Vloeren moet eerst een redelijke mogelijkheid krijgen om de klacht te beoordelen.
12. Wanneer een klacht gegrond is, zorgt Intra Vloeren binnen een redelijke termijn voor een oplossing overeenkomstig de wettelijke rechten van de klant.

14. Aansprakelijkheid
1. Intra Vloeren is uitsluitend aansprakelijk voor schade voor zover deze schade op grond van dwingend recht aan Intra Vloeren kan worden toegerekend.
2. Een vertraging in de levering, wijziging van een leverdatum, gedeeltelijke levering of het tijdelijk of definitief niet kunnen leveren van een product geeft de klant niet automatisch recht op schadevergoeding of vergoeding van bijkomende kosten.
3. Intra Vloeren vergoedt, voor zover wettelijk toegestaan, geen indirecte schade, gevolgschade of kosten die de klant of een door de klant ingeschakelde derde maakt in verband met de bestelling, levering, installatie, verwijdering, opslag of het gebruik van de producten.
4. Hieronder vallen in het bijzonder, maar niet uitsluitend:
   * leg- en installatiekosten;
   * kosten van een vloerenlegger, aannemer of andere derde;
   * voorrijkosten en annuleringskosten;
   * kosten als gevolg van uitgestelde of opnieuw geplande werkzaamheden;
   * kosten voor het verwijderen of opnieuw leggen van een vloer;
   * opslag- en transportkosten;
   * kosten voor vervangende woonruimte of verblijf;
   * kosten door vertraging van een verbouwing, verhuizing of oplevering;
   * inkomensverlies, verlofuren of gemiste werktijd;
   * overige indirecte of bijkomende kosten.
5. De klant is zelf verantwoordelijk voor het plannen van werkzaamheden en het inschakelen van derden. Intra Vloeren adviseert nadrukkelijk om een vloerenlegger, aannemer of andere derde pas definitief in te plannen nadat de volledige bestelling is ontvangen, gecontroleerd en geschikt is bevonden voor verwerking.

6. Wanneer een product mogelijk beschadigd, verkeerd geleverd of gebrekkig is, moet de klant de verwerking of installatie stoppen en Intra Vloeren hiervan direct op de hoogte stellen. De klant moet Intra Vloeren eerst een redelijke mogelijkheid geven om de klacht te onderzoeken en, indien van toepassing, een passende oplossing te bieden.
7. De klant mag kosten van een vloerenlegger, aannemer, deskundige of andere derde niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Intra Vloeren voor rekening van Intra Vloeren laten uitvoeren en vervolgens bij Intra Vloeren in rekening brengen.
8. Intra Vloeren is niet aansprakelijk voor schade of kosten die aantoonbaar zijn veroorzaakt of vergroot doordat:
* een zichtbaar beschadigd of afwijkend product toch is verwerkt;
* ondanks een geconstateerd of vermoedelijk gebrek verder is gewerkt;
* installatie- of gebruiksvoorschriften niet zijn gevolgd;
* sprake is van een ongeschikte of onvoldoende voorbereide basisvloer;
* een ongeschikte ondervloer of vloeropbouw is toegepast;
* een derde de vloer onjuist heeft geïnstalleerd of verwerkt;
* producten onjuist zijn opgeslagen;
* de klant Intra Vloeren niet tijdig de mogelijkheid heeft gegeven de klacht te onderzoeken of op te lossen.
9. Wanneer Intra Vloeren een verkeerd of gebrekkig product heeft geleverd, gelden de wettelijke rechten van de klant. Intra Vloeren moet daarbij eerst een redelijke mogelijkheid krijgen om zelf een wettelijk passende oplossing te bieden. Dit betekent niet dat kosten die de klant zonder voorafgaand overleg met Intra Vloeren bij een derde heeft gemaakt automatisch voor vergoeding in aanmerking komen.
10. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet voor zover aansprakelijkheid van Intra Vloeren op grond van dwingend consumentenrecht niet mag worden uitgesloten of beperkt.

15. Overmacht
1. Wanneer Intra vloeren een verplichting tijdelijk niet kan nakomen door een omstandigheid die redelijkerwijs buiten haar invloed ligt, kan sprake zijn van overmacht.
2. Hieronder kunnen onder andere vallen: ernstige transportverstoringen, brand, overstromingen, oorlog, overheidsmaatregelen, epidemieën, uitzonderlijke weersomstandigheden en ernstige verstoringen bij leveranciers.
3. Intra vloeren informeert de klant wanneer een dergelijke situatie gevolgen heeft voor de bestelling.
4. Verplichtingen kunnen gedurende de overmachtssituatie worden opgeschort voor zover nakoming redelijkerwijs onmogelijk is.
5. De wettelijke rechten van de klant om de overeenkomst te beëindigen wanneer nakoming uitblijft, blijven van toepassing.

16. Persoonsgegevens
1. Intra vloeren verwerkt persoonsgegevens voor onder andere het verwerken, betalen en bezorgen van bestellingen en het verlenen van klantenservice.
2. Meer informatie hierover staat in de privacyverklaring van Intra vloeren op intravloeren.nl.

17. Intellectueel eigendom
1. De intellectuele eigendomsrechten op de website, teksten, afbeeldingen, productfotografie, merkuitingen en andere door Intra vloeren ontwikkelde content behoren toe aan Intra vloeren of haar licentiegevers.
2. Zonder voorafgaande toestemming mag deze content niet worden verveelvoudigd of commercieel gebruikt, behalve voor zover de wet dit toestaat.

18. Toepasselijk recht en geschillen
1. Op overeenkomsten tussen Intra vloeren en de klant is Nederlands recht van toepassing.
2. Bij een geschil proberen Intra vloeren en de klant eerst gezamenlijk tot een oplossing te komen.
3. Wanneer dit niet lukt, kan het geschil worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.
4. Wanneer de klant buiten Nederland woont, worden eventuele dwingende consumentenrechten die volgens het toepasselijke recht niet kunnen worden uitgesloten hierdoor niet beperkt.

19. Wijziging van deze voorwaarden

1. Intra vloeren mag deze algemene voorwaarden wijzigen.
2. Een wijziging geldt in beginsel alleen voor overeenkomsten die na de wijziging worden gesloten.
3. Voor een bestelling gelden de algemene voorwaarden die op die bestelling van toepassing waren op het moment dat de overeenkomst werd gesloten.
4. De actuele versie van de algemene voorwaarden is te vinden op intravloeren.nl.