

## **Algemene Voorwaarden Ten Hoven Bomen**

### **1. Toepasselijkheid**

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten uitvloeiend van werkzaamheden behorend tot [www.tenhoven-bomen.nl](http://www.tenhoven-bomen.nl) onderdeel van Ten Hoven Tuinen gevestigd te Vaassen.

1.2 Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd in de offerte/orderbevestiging waarbij de overige bepalingen van deze voorwaarden van kracht blijven. [www.tenhoven-bomen.nl](http://www.tenhoven-bomen.nl) is bevoegd deze voorwaarden tussentijds te veranderen en de consument gaat bij bestelling akkoord met het reglement dat op dat moment van kracht is.

### **2. Aanbiedingen**

2.1 Alle aanbiedingen op de site van [tenhoven-bomen.nl](http://tenhoven-bomen.nl) dienen worden aangemerkt als een uitnodiging aan potentiële kopers tot het plaatsen van een order. [Tenhoven-bomen.nl](http://tenhoven-bomen.nl) behoudt het recht de prijzen en assortiment te wijzigen. De offertes worden weergegeven met gegevens omtrent hoeveelheid, prijzen en zo nodig kwaliteit.

2.2 De aanbiedingen en offertes zijn gebaseerd op de informatie die door de koper is verstrekt. De koper staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor het doen van een juiste offerte heeft verstrekt. Offertes zijn geheel vrijblijvend en gedurende 30 dagen geldig mits er anders wordt vermeld op de offerte.

2.3 Offertes worden digitaal verzonden naar het aangegeven e-mailadres van de consument.

2.4 De bestelling zal in behandeling worden genomen, zodra er een opdrachtbevestiging en betaling is ontvangen van de koper.

### **3. Prijzen en betalingen**

3.1 De vermelde prijzen van de aangeboden producten en diensten zijn in euro's inclusief BTW.

3.2 De prijzen in de webshop zijn indicatief, de prijzen op de offerte zijn leidend.

3.3 Na het ontvangen van de orderbevestiging dient de koper de betaling of aanbetaling te voldoen. Pas na het ontvangen van de aanbetaling wordt uw in behandeling genomen. Bij webshopverkoop met een orderbedrag tot aan € 1000,- is er sprake van vooruitbetaling. Bij verkopen/ orders met een orderbedrag groter dan € 1000,- wordt er een aanbetaling gevraagd. Het restantbedrag moet voor of op de dag van levering worden voldaan.

### **4. Levering en uitvoering**

4.1 Alle door [tenhoven-bomen](http://tenhoven-bomen.nl) genoemde leveringstermijnen, aanbiedingen, bevestigingen zijn naar beste weten vastgesteld en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen, doch zijn nimmer fatale termijnen. Bij webshopverkoop zonder aanplant en tot en met de maat 20-25 hanteren we een gemiddelde levertijd van 5 werkdagen nadat uw betaling is ontvangen en door ons is verwerkt.

Bij aanplanten en/of grotere bomen dan maat 20-25 is bezorgen altijd in overleg en op route.

4.2 Overschrijding van leveringstermijnen, door welke oorzaak dan ook, geeft de koper geen recht op schadevergoeding, ontbinding, weigering van producten, opschorting van betalingen of anderszins niet-nakoming van enige verplichting zijnerzijds.

4.3 Mochten er onvoorziene complicaties optreden omtrent de bestelling dan wordt de koper hier telefonisch dan wel per e-mail van op de hoogte gebracht. Onvoorzien kan impliceren dat een bepaald product in een bepaalde maat of kwaliteit niet meer leverbaar is. De kans daarop is met het verstrijken van het seizoen het groots. Natuurlijk zullen we trachten eenzelfde product in een bijkomende maat als vervanging te leveren.

4.4 Levering vindt plaats af kwekerij of op het door de koper aangegeven afleveradres als er bezorgd en of geplant moet worden. Bij bezorgen wordt er direct naast de (vracht)auto gelost zo dicht mogelijk bij de plaats van bestemming. Ter beoordeling van de chauffeur.

4.5 Zodra de te leveren producten op plaats van opgegeven afleveradres zijn aangekomen vervalt het risico voor [Tenhoven-bomen.nl](http://Tenhoven-bomen.nl) en is het risico voor de ontvanger. Indien de ontvanger zelf niet thuis is en de producten ook bij de burens of in uw voortuin geleverd mogen worden is het risico voor ontvanger vanaf levering bij de burens.

4.6 Bij ontvangst dient de ontvanger de bestelling te controleren voordat de ontvanger tekent voor ontvangst van de bestelling.

4.7 Bij levering in fases wordt elke fase als een afzonderlijke, te factureren transactie beschouwd.

4.8 Kleine beschadigingen en takbreuk die geen invloed hebben op een goede hergroei en/of herstel van de boom vormen geen reden tot reclameren.

4.9 Eventuele tol, parkeer, wachturen onheffings en/of veerkosten zullen worden doorberekend. 4.10 Koper is verplicht de gekochte goederen af te nemen na het tot stand komen van de koopovereenkomst. Indien koper de afname weigert of nalatig is, zullen de goederen worden opgeslagen voor risico van koper. Koper dient in dat geval de opslagkosten te betalen, onverminderd het recht van [Tenhoven-bomen.nl](http://Tenhoven-bomen.nl) om alsnog nakoming en/of volledige schade vergoeding te vorderen en over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst.

### **5. Verplichtingen van de afnemer bij aanplant**

5.1 Koper dient te zorgen voor een goed bereikbare doorgang en plantlocatie voor eventuele machines en producten. Extra

kosten door vertraging of inzet machines, wachturen, welke nodig zijn zullen worden doorberekend.

5.2 De koper stelt tenhoven-bomen.nl in de gelegenheid het werk te verrichten. Daaronder valt het ter beschikking stellen van een toiletvoorziening en het gebruik van elektra/leidingwater en een parkeerplek voor bus of vrachtauto op het terrein of direct bij de locatie.

5.3 De koper dient er voor te zorgen dat plantlocatie een plantklare locatie betreft vrij van grove wortels, obstakels, kabels, leidingen, puin etc. Daarnaast dient de plantlocatie goed ontwaterd te zijn en mag geen harde/storende lagen bevatten. Opgebrachte gezeefde grond is ongeschikt. Tenhoven-bomen.nl geeft desgewenst schriftelijk aanwijzingen op zijn vakgebied. Veel informatie over de standplaats van bomen kunt u op de webshop vinden. Een goed begin is het halve werk.

5.4 Koper zorgt voor aanwijs van de kabels en leidingen welke zich op het perceel bevinden.

Bij inzet van machines is tenhoven-bomen.nl verplicht een melding aan te vragen voor de ligging van kabels en leidingen vanaf de weg naar de meterkast. Overige leidingen op het perceel dienen door koper te worden gemarkeerd of te kunnen worden aangewezen. Bij eventuele beschadiging kunnen we geen aansprakelijkheid accepteren.

5.5 Vanwege wettelijke bezwaren blijft overtollige vrijgekomen grond op locatie direct naast het plantgat, en wordt niet afgevoerd.

5.6 De koper draagt het risico voor schade veroorzaakt door:

- A. Onjuistheden in de door of namens de koper verstrekte gegevens
- B. Eventuele schades die ontstaan na plaatsing van de geleverde beplanting
- C. Onjuistheden in de door de koper verlangde werkwijzen of plantlocatie
- D. Gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de koper wordt verstrekt.
- E. Onjuistheden in de door of namens de koper verstrekte ligging van kabels en leidingen.

## 6. Garantie

6.1 De door tenhoven-bomen aangeboden garantie is enkel de (in de webshop vermelde) uitloopgarantie in het eerste groeiseizoen na aanplant van toepassing.

6.1 Wij geven 3 jaar kwekerijgarantie op al onze potgekweekte bomen en op onze 3x verplante bomen met kluit.

6.2 Garantie is van toepassing in de navolgende gevallen:

- a. De bomen worden geplaatst door een specialist van tenhoven-bomen.nl
- b. Wanneer de bomen door de koper middels de door tenhoven-bomen.nl geadviseerde plant- en (snoei)wijze zijn geplaatst. (zie aanplant en snoei instructie)
- c. Uitsluitend wanneer koper gebruikt heeft gemaakt van de door tenhoven-bomen.nl geadviseerde en geleverde aanplantpakketten.
- d. De opdrachtgever zorg heeft gedragen voor de juiste hoeveelheid en frequentie van water geven.
- e. Er geen kortingen zijn verwerkt in de offerte.
- f. De bomen worden/zijn in het juiste plantseizoen geplaatst.

6.3 Het recht op garantie vervalt bij:

Vorstschade, Droogteschade, Overstromingen, stormen, Aantastingen door schimmels, ziekten, plaagdieren, vandalisme en natuurrampen. Het ophogen, afsluiten, verdichten en/of bestraten van de bodem direct rondom de boom. Extreme weersomstandigheden.

Alle overige omstandigheden en/of factoren welke buiten de invloedssfeer vallen van tenhoven-bomen.nl. Op bomen/planten met blote wortel geven wij geen garantie vanwege de kwetsbaarheid tijdens vervoer en opslag door derden. Bomen geplaatst in verhardingen zonder de vereiste standplaatsaanpassingen te hebben uitgevoerd (bomenzand, beluchtingsysteem)

Onjuiste toepassing van bomen en planten. Bijvoorbeeld een zonminnende plant onder een boom, planten voor zure grond toepassen in kalkrijke grond, enz.

6.4 De koper kan geen beroep doen op de garantie bij verkleuring van bloem en/of blad.

6.5 Indien u aanspraak wil maken op uw garantie dan kunt u dit doen door per mail contact met ons op te nemen. Voorzie uw aanspraak van een foto van de producten en een kopie van de factuur. Alleen volledige claims worden in behandeling genomen. Koper heeft dan recht op een nieuwe plant mits voorradig of een vergelijkbaar alternatief met dezelfde waarde, welke in het volgende plantseizoen (najaar) afgehaald kan worden op de kwekerij in Apeldoorn. Aanplant en bezorgkosten vallen altijd buiten de garantie.

## 7. Aansprakelijkheid

7.1 Wij zijn uitsluitend aansprakelijk voor zover door de (Nederlandse) Wet bepaald.

7.2 Onze aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot niet meer dan het totale factuurbedrag

7.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit weersomstandigheden en aantasting van levende materialen afkomstig van ziektes en plagen en organismen.

7.4 Wij zijn niet aansprakelijk van een verkeerde toepassing door ontvanger van bomen, planten of materialen.

## 8.1 Klachtenregeling

8.1 Bij eventuele klachten verzoeken we u dit te mailen naar [info@tenhoven-bomen.nl](mailto:info@tenhoven-bomen.nl). Onze hele manier van denken is erop gericht om elke keer een topproduct en/of topprestatie te leveren. Mocht dit een keer niet lukken dan kunt u rekenen

op een organisatie die er staat en zal tenhoven-bomen uw klacht binnen 5 werkdagen behandelen en op basis van de [garantieregeling](#) of eventueel een [coulancregeling](#) tot een oplossing te komen. Bijna elk probleem kent een oplossing, als iedereen dat maar wil.

## **9. Koop op afstand**

9.1 Ingeval van koop op afstand heeft wederpartij, mits het een consumentenkoop betreft zoals bedoeld in de definities van deze voorwaarden en de Wet (Burgerlijk Wetboek, boek 7, titel 1 afdeling 9A), gedurende 14 werkdagen na de ontvangst van de zaak het recht de koop op afstand zonder opgave van redenen te ontbinden, indien de zaak compleet en onbeschadigd is. Indien geen bedenktijd is aangegeven wordt de bedenktijd verlengd met maximaal 12 maanden.

9.2 Dit artikel heeft geen gelding voor navolgende producten

**A.** van zaken waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt, waarop tenhoven-bomen.nl geen invloed heeft.

**B.** Tijdsgebonden producten

**C.** Producten die op bestelling van de consument zijn gemaakt.

**D.** Producten die naar hun aard niet kunnen worden teruggezonden.

9.3 Ontbinding door de consument als voormeld dient te geschieden bij aangetekend schrijven met bericht van ontvangst, onder gelijktijdige retournering van de complete en onbeschadigde zaak.

9.4 Indien de consument reeds enige betalingen heeft verricht op het moment dat de consument de overeenkomst met tenhoven-bomen.nl ingevolge dit artikel heeft herroepen, zullen wij deze betalingen binnen veertien (14) werkdagen nadat wij het door de consument geretourneerde product(en) hebben ontvangen, aan de consument terugbetalen. Wij behouden ons het recht voor om geretourneerde producten te weigeren of om slechts een gedeelte van het reeds betaalde bedrag te crediteren, wanneer het vermoeden bestaat dat het product reeds is geopend, gebruikt of door de schuld van de consument (anders dan door ons of onze leverancier) is beschadigd.

9.5 Indien een product wordt geretourneerd dat naar ons oordeel schade heeft opgelopen of in waarde is verminderd die aan een handeling of nalatigheid van de consument te wijten is of anderszins voor risico van de consument komt, zullen wij de consument hiervan schriftelijk (via brief of e-mail) in kennis stellen. Tenhoven-bomen.nl heeft het recht om de waardevermindering van het product als gevolg van deze schade van het aan de consument terug te betalen bedrag in te houden.

## **10. Eigendomsvoorbehoud**

10.1 Tenhoven-bomen.nl behoudt zich het eigendom voor van alle afgeleverde en nog af te leveren goederen, totdat de koopprijs van de geleverde goederen geheel is voldaan.

## **11. Toepasselijk recht en geschillen**

11.1 Op alle onderhandelingen, aanbiedingen, de wijze van totstandkoming van overeenkomsten, alsmede op de inhoud en de daaruit voortvloeiende uitvoering van die overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## **12. Maten van bomen en planten**

12.1 Bomen worden verhandeld in omtrekmaten genomen in centimeters op 1m boven het maaiveld. Hoogtematen bij bomen zijn indicatief hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. 12.2 Hoogte maten van planten worden genomen vanaf het maaiveld. (pot of kluit) wordt dan ook niet meegerekend.

12.3 Ten Hoven Bomen behoudt zich het recht voor om bijkomende maten te leveren mocht een product op dat moment niet meer beschikbaar zijn. Bij een kleinere maat stellen wij de prijs naar beneden bij. Indien een grotere maat geleverd wordt dan blijft de geoffreerde prijs staan.