
ALGEMENE VOORWAARDEN PRONK ERGO B.V.

I. ALGEMEEN DEEL

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, ook welke in meer- c.q. enkelvoud zijn vervoegd, in de navolgende betekenis gebruikt, voor zover uit de aard of strekking van de bedingen niet anders voortvloeit.

1. Pronk Ergo: Pronk Ergo B.V., de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Cobaltstraat 14, 2718RM te Zoetermeer, ingeschreven in het handelsregister onder KvK-nummer 27126964.
2. Wederpartij: iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie Pronk Ergo een overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
3. Consument: de wederpartij als bedoeld in het vorige lid, natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. Partijen: Pronk Ergo en de wederpartij gezamenlijk.
5. Overeenkomst: iedere tussen Pronk Ergo en de wederpartij tot stand gekomen overeenkomst waarmee Pronk Ergo zich jegens de wederpartij heeft verbonden tot de levering van producten, het verrichten van werkzaamheden en/of het verlenen van diensten.
6. Producten: alle in het kader van de overeenkomst door of namens Pronk Ergo aan de wederpartij te leveren zaken, waaronder niet-limitatief bedoeld, begrepen kunnen zijn: meubilair, til- en trapliften, transferhulpmiddelen, keukens, sanitair en accessoires, ongeacht of deze zaken los worden verkocht dan wel in verband met de uitvoering van werkzaamheden worden geplaatst, gemonteerd en/of geïnstalleerd.
7. Werkzaamheden/diensten: alle in het kader van de overeenkomst door of namens Pronk Ergo uit te voeren werkzaamheden en/of te verlenen diensten, waaronder niet-limitatief bedoeld, begrepen kunnen zijn: plaatsings-, installatie-, montage- en andere aannemingswerkzaamheden, alsook onderhoudswerkzaamheden, reparatie- en herstelwerkzaamheden, adviesverlening, ondersteuning en het in depot nemen van goederen van de wederpartij.
8. Webwinkel: pronkergo.nl/webshop.
9. Schriftelijk: communicatie op schrift, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Pronk Ergo en iedere tot stand gekomen overeenkomst.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten voor de uitvoering waarvan derden door Pronk Ergo worden ingeschakeld.
3. De toepasselijkheid van de eventuele algemene voorwaarden van de wederpartij, onder welke benaming dan ook aangeduid, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMSTEN

1. Elk aanbod van Pronk Ergo is vrijblijvend, behoudens voor zover Pronk Ergo zich in het kader van een tussen partijen gesloten servicecontract reeds uitdrukkelijk heeft verbonden tot het verrichten van bepaalde werkzaamheden en/of diensten. In geval van een vrijblijvend aanbod is Pronk Ergo nimmer verplicht een overeenkomst met de wederpartij aan te gaan en kan Pronk Ergo zijn aanbod nog herroepen tot onverwijld, althans zo spoedig mogelijk, na de aanvaarding van het aanbod door de wederpartij.
2. De wederpartij kan geen rechten ontlenen aan een aanbod van Pronk Ergo dat een kennelijke fout of vergissing bevat.
3. De wederpartij kan voorts geen rechten ontlenen aan een aanbod van Pronk Ergo dat is gebaseerd op door de wederpartij verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
4. De overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand door aanbod en aanvaarding. Indien de aanvaarding van de wederpartij afwijkt van het aanbod van Pronk Ergo, komt de overeenkomst niet conform deze afwijkende aanvaarding

tot stand, tenzij Pronk Ergo anders aangeeft. Pronk Ergo behoudt zich te allen tijde het recht voor de overeenkomst slechts aan te gaan op basis van ondertekening door de wederpartij, van een door Pronk Ergo ter zake opgemaakte offerte of opdrachtbevestiging. Serviceovereenkomsten komen te allen tijde pas tot stand door ondertekening door de wederpartij van het daartoe door Pronk Ergo ter zake opgemaakte schriftelijke servicecontract. Voorts geldt dat een overeenkomst aangegaan middels de webwinkel, pas tot stand komt op het moment dat de bestelling per e-mail door Pronk Ergo aan de wederpartij is bevestigd.

5. Indien de wederpartij de overeenkomst (mede) namens een andere natuurlijke of rechtspersoon sluit, verklaart zij door het aangaan van de overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. De wederpartij is naast deze (rechts)persoon hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit die overeenkomst.

ARTIKEL 4. | DERDEN

1. Pronk Ergo is steeds gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te laten aan derden. Voor de uitvoering van werkzaamheden zal Pronk Ergo dan ook mogelijk niet aan hem ondergeschikte zelfstandige hulppersonen inschakelen. Pronk Ergo is, behoudens voor zover de wet daaraan onder de gegeven omstandigheden van het geval dwingend in de weg staat, niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van eventueel door hem ingeschakelde niet-ondergeschikte zelfstandige hulppersonen.
2. Onder geen beding is Pronk Ergo aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van fouten of tekortkomingen van derden met wie de wederpartij zelf een overeenkomst heeft gesloten, ook in geval dit op voordracht of advies van Pronk Ergo geschiedt.
3. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de eventuele derden die Pronk Ergo bij de uitvoering van de overeenkomst betreft. Derhalve kunnen deze derden, voor zover de rechten c.q. verplichtingen naar hun aard of strekking niet uitsluitend voorbehouden kunnen zijn aan Pronk Ergo, jegens de wederpartij een beroep doen op de bepalingen van deze algemene voorwaarden, als ware zij, in plaats van Pronk Ergo, zelf partij bij de overeenkomst.
4. Het is mogelijk dat derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst door Pronk Ergo worden ingeschakeld, hun aansprakelijkheid ter zake willen beperken. Pronk Ergo gaat ervan uit, en bedingt zo nodig bij deze, dat alle hem gegeven opdrachten de bevoegdheid inhouden om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking mede namens de wederpartij te aanvaarden.

ARTIKEL 5. | ANNULERING VAN OVEREENKOMSTEN DOOR DE WEDERPARTIJ

Behoudens het bepaalde in artikel 23, is elke overeenkomst na totstandkoming daarvan bindend; indien de wederpartij tot tussentijdse annulering van de overeenkomst overgaat, heeft Pronk Ergo jegens de wederpartij recht op vergoeding van de winstderving dientengevolge ontstaan.

ARTIKEL 6. | ALGEMENE VERPLICHTINGEN VAN DE WEDERPARTIJ

De wederpartij staat ervoor in dat zij, al dan niet op verlangen van Pronk Ergo, alle informatie die voor de opzet en uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs relevant is, tijdig, volledig en op de eventueel daartoe door Pronk Ergo voorgeschreven wijze, aan Pronk Ergo verstrekt. De wederpartij staat in voor de juistheid van deze informatie. Voorts dient de wederpartij Pronk Ergo steeds alle voor de uitvoering van de overeenkomst vereiste medewerking te verlenen. De wederpartij neemt alle redelijke maatregelen om de uitvoering van de overeenkomst door Pronk Ergo te optimaliseren.

ARTIKEL 7. | VERKOOP EN LEVERING VAN PRODUCTEN

1. Dit artikel vindt, onverminderd het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden, uitsluitend toepassing op de overeenkomst die voorziet in de levering van producten door Pronk Ergo, zonder dat deze producten in het kader van eenzelfde overeenkomst door Pronk Ergo worden geplaatst, geïnstalleerd en/of gemonteerd.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, vindt de levering van de bestelde producten plaats door bezorging daarvan op het door de wederpartij opgegeven afleveradres. Bij gebreke van een afleveradres, geldt het factuuradres als afleveradres.
3. Pronk Ergo bepaalt de wijze van verpakking en eventuele verzending van de producten.
4. Pronk Ergo behoudt zich het recht voor orders in gedeelten te leveren. In dat geval vangt de bedenktijd van de consument in het kader van een overeenkomst op afstand zoals bedoeld in artikel 22.1, pas aan op het moment dat de laatste deellevering uit de bestelling door of namens de consument in ontvangst is genomen.
5. Het risico van verlies en beschadiging van de producten gaat over op de wederpartij op het moment dat de producten door of namens de wederpartij in ontvangst zijn genomen.
6. Bij overschrijding van de overeengekomen leveringstermijn is de wederpartij, onverminderd het bepaalde in artikel 12, nimmer gerechtigd te weigeren de te leveren producten in ontvangst te nemen en/of de overeengekomen prijs en eventuele bijkomende kosten te voldoen.

7. Indien de producten niet of niet tijdig aan de wederpartij kunnen worden geleverd als gevolg van een omstandigheid die de wederpartij is toe te rekenen, is Pronk Ergo gerechtigd de producten op kosten van en voor risico van de wederpartij op te slaan, onverminderd de verplichting van de wederpartij tot voldoening van de overeengekomen prijs en kosten.
8. Indien Pronk Ergo bij toepassing van lid 7, naast de in dat lid vermelde kosten, noodzakelijke kosten maakt welke niet zouden bestaan indien de wederpartij haar afnameverplichting jegens Pronk Ergo deugdelijk was nagekomen, zoals kosten in verband met meerdere afleverpogingen, komen tevens deze kosten voor rekening van de wederpartij.

ARTIKEL 8. | UITVOERING VAN WERKZAAMHEDEN

1. Voor zover voor de uitvoering van werkzaamheden redelijkerwijs relevant is, is de wederpartij tijdig vóór de uitvoering daarvan verantwoordelijk voor het zorgdragen voor:
 - een vrij toegankelijke werkplek;
 - voldoende gelegenheid voor de aanvoer, opslag en/of afvoer van zaken die bij de uitvoering van de werkzaamheden worden gebruikt c.q. verwerkt, waaronder mede begrepen apparaten, gereedschappen, andere hulpmiddelen en in verband met de uitvoering van de werkzaamheden te installeren, te plaatsen en/of te monteren producten;
 - de aanwezigheid van alle voor de uitvoering van de werkzaamheden in redelijkheid door Pronk Ergo gewenste zaken en voorzieningen;
 - het verkrijgen van toegang door Pronk Ergo op de overeengekomen tijd en gedurende het overeengekomen tijdsbestek, tot de plaats van uitvoering van de werkzaamheden;
 - het treffen en handhaven van alle veiligheids- en voorzorgsmaatregelen voor zover dat redelijkerwijs van de wederpartij kan worden gevergd.
2. De door Pronk Ergo tewerkgestelde personen dienen kosteloos gebruik te kunnen maken van alle op de locatie van uitvoering van de werkzaamheden door hen in redelijkheid gewenste zaken en voorzieningen.
3. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, staat de wederpartij in voor de tijdige verkrijging van eventueel benodigde vergunningen van overheidswege en goedkeuringen van andere derden. De wederpartij vrijwaart Pronk Ergo van alle aanspraken (van derden) wegens het ontbreken daarvan.
4. Indien de wederpartij tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen als bedoeld in de voorgaande leden van dit artikel dan wel het bepaalde in artikel 6, is Pronk Ergo voor de eventueel daardoor ontstane schade niet aansprakelijk en is Pronk Ergo, onverminderd het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden, gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de daardoor voor Pronk Ergo ontstane schade door te berekenen aan de wederpartij.

ARTIKEL 9. | WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST EN MEERWERK

1. Indien blijkt dat het voor een behoorlijke voortzetting en/of afronding daarvan noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen (waaronder een aanvulling op de overeenkomst mede wordt begrepen), dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, kan dit gevolgen hebben voor hetgeen oorspronkelijk werd overeengekomen. Daardoor kan het door de wederpartij aan Pronk Ergo verschuldigd wordende hoger uitvallen. In geval van een verhoging van een vaste prijs, zal Pronk Ergo daarvan zoveel mogelijk vooraf prijsopgaaf doen.
2. In geval van door de wederpartij gewenste toevoegingen of veranderingen in het overeengekomene, komen de hiermee in verband staande extra kosten voor haar rekening. Pronk Ergo zal de wederpartij tijdig informeren over de noodzaak de hier bedoelde kosten door te berekenen, tenzij de wederpartij deze noodzaak uit zichzelf had moeten begrijpen.
3. Door een wijziging van de overeenkomst kan de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De wederpartij aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, dan is Pronk Ergo gerechtigd om daaraan pas uitvoering te geven nadat de wederpartij akkoord is gegaan met de aangepaste prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het te bepalen tijdstip waarop of tijdsbestek waarbinnen (verder) uitvoering aan de overeenkomst zal worden gegeven. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert evenmin een tekortkoming van Pronk Ergo op en is voor de wederpartij geen grond om de overeenkomst te ontbinden.
4. Indien na het sluiten van de overeenkomst kostprijsverhogende omstandigheden ontstaan of aan het licht komen, welke op grond van door haar verstrekte onjuiste gegevens, toegerekend kunnen worden aan de wederpartij, komen de extra kosten voor haar rekening, tenzij Pronk Ergo de onjuistheid van de door de wederpartij verstrekte gegevens, vóór vaststelling van de prijs had behoren te ontdekken. Pronk Ergo zal de wederpartij tijdig informeren over de noodzaak de hier bedoelde kosten door te berekenen.
5. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Pronk Ergo een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren indien nakoming van de gewijzigde overeenkomst in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.

6. Overeenkomsten die strekken tot meerwerk vinden, behoudens het bepaalde in het overige van dit artikel, plaats in overleg en worden zoveel mogelijk schriftelijk vastgelegd. Ook indien de afspraken tot wijziging van de overeenkomst tussen partijen niet schriftelijk worden vastgelegd, is de wederpartij gehouden tot betaling van de meerprijs die daarvan het gevolg is.

ARTIKEL 10. | SERVICECONTRACTEN

1. Een servicecontract wordt aangegaan middels een door partijen te ondertekenen schriftelijk contract en voorziet, afhankelijk van hetgeen ter zake uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen, onder meer in het verhelpen van storingen en/of preventief onderhoud ten aanzien van de in het contract gespecificeerde zaken. Het door partijen ondertekende servicecontract vermeldt tevens voor het overige waarop de ter zake overeengekomen dienstverlening van Pronk Ergo betrekking heeft.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, wordt het servicecontract aangegaan voor de resterende duur van het kalenderjaar waarin het servicecontract is aangegaan. Op 1 januari van elk jaar wordt het servicecontract steeds stilzwijgend verlengd voor de duur van het volgende kalenderjaar, tenzij:
 - de overeenkomst is opgezegd uiterlijk op 31 december van het lopende contractjaar;
 - de wederpartij een consument is, in welk geval het servicecontract stilzwijgend wordt verlengd voor onbepaalde tijd en de consument het stilzwijgend verlengde servicecontract steeds kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van ten hoogste een maand.

ARTIKEL 11. | IN DEPOTNAME GOEDEREN VAN DE WEDERPARTIJ

1. Alle bewaring van goederen van de wederpartij in of buiten de opslaglocatie van Pronk Ergo zal geschieden voor rekening en risico van de wederpartij. De wederpartij dient zich tegen alle risico's die de opgeslagen goederen tijdens de duur van de overeenkomst kunnen treffen, steeds afdoende te verzekeren. De wederpartij dient er bij het verzekeren van de in opslag gegeven goederen bovendien rekening mee te houden dat Pronk Ergo de mogelijkheid heeft de goederen elders op te slaan. Pronk Ergo zal, tenzij zulks uitdrukkelijk en schriftelijk met de wederpartij is overeengekomen, nimmer verplicht zijn verzekeringen af te sluiten ten behoeve van de goederen die aan Pronk Ergo zijn toevertrouwd.
3. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, wordt de overeenkomst tot indepotname van goederen van de wederpartij aangegaan voor de resterende duur van het kalenderjaar waarin de overeenkomst is aangegaan. Op 1 januari van elk jaar wordt de overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd voor de duur van het volgende kalenderjaar, tenzij:
 - de overeenkomst is opgezegd uiterlijk op 31 december van het lopende contractjaar;
 - de wederpartij een consument is, in welk geval de overeenkomst stilzwijgend wordt verlengd voor onbepaalde tijd en de consument de stilzwijgend verlengde overeenkomst steeds kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van ten hoogste een maand.
4. Pronk Ergo heeft jegens eenieder die daarvan afgifte verlangt een retentierecht op de goederen van de wederpartij die hij in verband met de overeenkomst onder zich heeft.
5. Tegenover de wederpartij kan Pronk Ergo het retentierecht eveneens uitoefenen voor hetgeen hem nog verschuldigd is in verband met voorgaande overeenkomsten.
6. Alle goederen die Pronk Ergo in verband met de overeenkomst onder zich heeft, strekken hem tot pand voor alle vorderingen die hij op de wederpartij heeft.

ARTIKEL 12. | TERMIJNEN

1. Pronk Ergo spant zich in om de uitvoerings- en (op)leveringstermijnen waartoe hij zich jegens de wederpartij heeft verbonden na te komen, echter betreffen deze termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, nimmer fatale termijnen. Het verzuim van Pronk Ergo treedt in geval van een niet-fatale termijn niet eerder in dan nadat de wederpartij Pronk Ergo schriftelijk in gebreke heeft gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn voor de nakoming is vermeld, en Pronk Ergo na het verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds met de nakoming in gebreke is.
2. Indien Pronk Ergo voor de uitvoering van de overeenkomst afhankelijk is van door de wederpartij te verstrekken gegevens, vangen uitvoerings- en (op)leveringstermijnen als bedoeld in het vorige lid niet eerder aan dan nadat Pronk Ergo deze gegevens heeft ontvangen.

ARTIKEL 13. | ONDERZOEK EN RECLAMES

1. Werkzaamheden worden als opgeleverd beschouwd indien:
 - aan de wederpartij is meegedeeld dat de werkzaamheden zijn voltooid, dan wel voor beide partijen redelijkerwijs kenbaar is dat de werkzaamheden zijn voltooid, of;
 - het op te leveren door de wederpartij in gebruik is genomen.

Is ten aanzien van een gedeelte van de werkzaamheden medegeedeeld dat deze zijn voltooid, is redelijkerwijs kenbaar dat de werkzaamheden ten aanzien van een gedeelte daarvan zijn voltooid, dan wel neemt de wederpartij een deel van het op te leveren in gebruik, dan geldt dat gedeelte als opgeleverd.

2. Bij oplevering van de werkzaamheden dient de wederpartij direct te onderzoeken of de overeenkomst deugdelijk is nagekomen, tenzij dit onmiskenbaar irrelevant is, bijvoorbeeld in geval van preventief onderhoud. Reclames met betrekking tot ten tijde van de oplevering redelijkerwijs voor de wederpartij zichtbare of anderszins kenbare gebreken, dienen terstond bij de oplevering aan Pronk Ergo te worden gemeld.
3. Reclames met betrekking tot ten tijde van de oplevering redelijkerwijs niet-zichtbare of anderszins niet-kenbare gebreken, dienen binnen zeven dagen na ontdekking van het gebrek, althans binnen een termijn van zeven dagen nadat de wederpartij redelijkerwijs van het gebrek op de hoogte had kunnen zijn, schriftelijk bij Pronk Ergo te worden gemeld.
4. Voor zover de overeenkomst slechts voorziet in de verkoop en levering van producten, dient de wederpartij op het moment van leveren, althans onverwijld daarna, te onderzoeken of de aard en de hoeveelheid van de producten aan de overeenkomst beantwoorden. Indien de aard en/of hoeveelheid van de producten naar het oordeel van de wederpartij niet aan de overeenkomst beantwoord(t)(en), dient zij daarvan op het moment van leveren, althans onverwijld daarna, mededeling te doen aan Pronk Ergo. In geval van ten tijde van de levering redelijkerwijs niet-zichtbare of anderszins niet-kenbare gebreken, dient de wederpartij daarvan binnen zeven dagen nadat zij van het bestaan van het gebrek in kennis is geraakt, althans redelijkerwijs in kennis had kunnen geraken, schriftelijk mededeling te doen aan Pronk Ergo.
5. In afwijking van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel, kan een consument er geen beroep meer op doen dat hetgeen in het kader van een consumentenkoop is (op)geleverd niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien niet binnen twee maanden na ontdekking van het gebrek door de consument ter zake bij Pronk Ergo is gereclameerd.
6. Indien de wederpartij niet tijdig reclameert dan wel reclameert ten aanzien van gebreken waarvan de afwezigheid tijdens de (op)levering uitdrukkelijk door de wederpartij is erkend, bijvoorbeeld middels een door de wederpartij ondertekend opleverformulier, vloeit er voor Pronk Ergo uit een dergelijke reclame van de wederpartij geen enkele verplichting voort.
7. Ook indien de wederpartij tijdig reclameert, blijft haar verplichting tot tijdige betaling aan Pronk Ergo bestaan, behoudens voor zover de wet daaraan ten behoeve van consumenten dwingend in de weg staat.

ARTIKEL 14. | GARANTIE EN CONFORMITEIT

1. De wederpartij maakt uitsluitend aanspraak op de eventueel door de fabrikant of importeur van de producten meegeleverde fabrieksgarantie, dan wel de eventueel uitdrukkelijk door Pronk Ergo op de overeenkomst van toepassing verklaarde garantie. Het bepaalde in het voorgaande van dit lid, laat het bepaalde in het volgende lid onverlet.
2. Een door Pronk Ergo, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de dwingende wettelijke rechten en vorderingen die consumenten op grond van zogenoemde non-conformiteit jegens Pronk Ergo kunnen doen gelden.
3. Onverminderd de eventueel uitdrukkelijk bedongen garantievoorwaarden, vervalt eventueel toepasselijke garantie (waaronder tevens begrepen een aanspraak op basis van non-conformiteit) in elk geval indien een gebrek van het (op)geleverde het gevolg is van een van buiten komende oorzaak of voor het overige niet aan Pronk Ergo dan wel zijn toeleveranciers kan worden toegerekend. Daaronder wordt niet-limitatief bedoeld, begrepen, gebreken als gevolg van beschadiging, natuurlijke slijtage, molestschade, onjuiste of onoordeelkundige behandeling, onjuist of onoordeelkundig gebruik, gebruik in strijd met de gebruiksvorschriften of overige aanwijzingen van of vanwege Pronk Ergo, het niet vakkundig en regelmatig (doen) onderhouden en het aanbrengen van veranderingen aan het (op)geleverde, waaronder mede begrepen reparaties welke niet met voorafgaande uitdrukkelijke instemming van Pronk Ergo zijn uitgevoerd.
4. Aanspraken van de wederpartij op garantie, dienen binnen zeven dagen na ontdekking van het gebrek waarop de aanspraak betrekking heeft, althans binnen een termijn van zeven dagen nadat de wederpartij redelijkerwijs van het gebrek op de hoogte had kunnen zijn, schriftelijk en gemotiveerd bij Pronk Ergo te worden ingediend. In geval van een consumentenkoop geldt vorenstaande onverminderd het bepaalde in artikel 13.5.
5. Op aanspraken als in de vorige leden van dit artikel bedoeld, kan door de wederpartij slechts een beroep worden gedaan indien de wederpartij aan al haar uit de overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen heeft voldaan.
6. In geval van een geldige garantieaanspraak of aanspraak op basis van non-conformiteit van de wederpartij, maakt zij, naar keuze van Pronk Ergo, uitsluitend aanspraak op herstel of vervanging van het (op)geleverde door Pronk Ergo. Herstel dan wel vervanging geldt voor Pronk Ergo als volledige schadeloosstelling.

ARTIKEL 15. | OVERMACHT

1. Pronk Ergo is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de overeenkomst indien en voor zolang hij daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die hem krachtens de wet, een rechtshandeling of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet kan worden toegerekend.

2. Indien en voor zover de overmachtsituatie de nakoming van de overeenkomst blijvend onmogelijk maakt, zijn partijen gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
3. Indien Pronk Ergo bij het intreden van de overmachtsituatie reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of nog slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte, respectievelijk uitvoerbare gedeelte van de overeenkomst afzonderlijk te factureren als ware er sprake van een zelfstandige overeenkomst.
4. Schade als gevolg van overmacht komt, onverminderd toepassing van het vorige lid, nimmer voor vergoeding in aanmerking.

ARTIKEL 16. | OPSCHORTING EN ONTBINDING

1. Pronk Ergo is, indien de omstandigheden van het geval dat redelijkerwijs rechtvaardigen, bevoegd de uitvoering van de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst op te schorten of de overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien en voor zover de wederpartij haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, dan wel na het sluiten van de overeenkomst Pronk Ergo ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de wederpartij haar verplichtingen niet zal nakomen. Indien de nakoming van de verplichtingen van de wederpartij ten aanzien waarvan zij tekortschiet of dreigt tekort te schieten, niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas nadat de wederpartij schriftelijk door Pronk Ergo in gebreke is gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de wederpartij haar verplichtingen (alsnog) kan nakomen en de nakoming na verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven.
2. Indien de wederpartij in staat van faillissement verkeert, (voorlopige) surseance van betalingen heeft aangevraagd, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op haar van toepassing is verklaard, enig beslag op haar goederen is gelegd of in gevallen waarin de wederpartij anderszins niet vrijelijk over haar vermogen kan beschikken, is Pronk Ergo gerechtigd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, tenzij de wederpartij reeds genoegzame zekerheid voor de door haar aan Pronk Ergo verschuldigde en/of nog verschuldigd wordende betalingen heeft gesteld.
3. Voorts is Pronk Ergo, tenzij de wet daaraan ten behoeve van consumenten dwingend in de weg staat, gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
4. De wederpartij maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door Pronk Ergo op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- of ontbindingsrecht, met dien verstande dat indien de omstandigheden die tot ontbinding van de overeenkomst hebben geleid, redelijkerwijs voor risico van Pronk Ergo behoren te komen, de wederpartij ten hoogste aanspraak maakt op restitutie of kwijtschelding van de prijs naar evenredigheid van het ten gevolge van de ontbinding niet geleverde c.q. uitgevoerde gedeelte van de overeenkomst.
5. Voor zover dit haar kan worden toegerekend, is de wederpartij verplicht de schade die Pronk Ergo ten gevolge van de opschorting of ontbinding van de overeenkomst lijdt, te vergoeden.
6. Indien Pronk Ergo de overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle vorderingen die Pronk Ergo op de wederpartij heeft, terstond opeisbaar.

ARTIKEL 17. | PRIJZEN, KOSTEN EN BETALINGEN

1. Het aanbod van Pronk Ergo vermeldt een zo nauwkeurig mogelijke opgave van de prijs- en kostenfactoren, waaronder niet-limitatief bedoeld, begrepen kunnen zijn, productverkooprijzen, een vaste aanneemsom en eventuele bijkomende kosten, zoals reis- en bezorgkosten.
2. In het kader van servicecontracten en overeenkomsten tot indepotname van goederen van de wederpartij, is Pronk Ergo gerechtigd de prijzen jaarlijks per 1 januari te verhogen. De verhoging wordt vastgesteld door de laatst geldende prijzen te vermenigvuldigen met een breuk waarvan de teller is het indexcijfer dat geldt voor de maand oktober voorafgaande aan de verhoging en waarvan de noemer is het indexcijfer dat geldt voor de maand oktober van het daaraan voorafgaande jaar. De indexcijfers betreffen de prijsindexcijfers van de gezinsconsumptie (CPI), alle huishoudens, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.
3. Tenzij uitdrukkelijk anders door Pronk Ergo is vermeld, zijn de door Pronk Ergo vermelde prijzen en kosten exclusief btw, met dien verstande dat prijzen en kosten in relatie met consumenten (mede) inclusief btw worden vermeld.
4. Pronk Ergo is, behoudens het bepaalde in de laatste zin van dit lid, gerechtigd volledige of gedeeltelijke vooruitbetaling van de overeengekomen prijs en eventuele bijkomende kosten te vorderen. Pronk Ergo zal de consument, in het kader van een consumentenkoop, echter niet verplichten tot vooruitbetaling van meer dan 50% van de koopprijs, waarbij betaling ten tijde van de feitelijke levering niet als vooruitbetaling wordt aangemerkt.
5. Pronk Ergo is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en daarmee het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Pronk Ergo de uitvoering van de

onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten totdat de wederpartij de resultaten van voorafgaande fase heeft goedgekeurd.

6. Pronk Ergo is niet eerder gehouden (verder) uitvoering te geven aan de overeenkomst dan nadat de wederpartij alle op haar rustende en reeds opeisbare betalingsverplichtingen jegens Pronk Ergo is nagekomen.
7. Betalingen dienen te geschieden op de door Pronk Ergo aangewezen wijze, middels online betaling in geval van webwinkelbestellingen en voor het overige middels overboeking dan wel contant, binnen de door Pronk Ergo aangezegde of op de factuur vermelde termijn.
8. Pronk Ergo is gerechtigd om de aan de wederpartij toekomende facturen uitsluitend per e-mail aan haar beschikbaar te stellen.
9. Indien de wederpartij in staat van faillissement verkeert, (voorlopige) surseance van betalingen heeft aangevraagd, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op haar van toepassing is verklaard, enig beslag op haar goederen is gelegd of in gevallen waarin de wederpartij anderszins niet vrijelijk over haar vermogen kan beschikken, zijn de vorderingen van Pronk Ergo op de wederpartij, onmiddellijk opeisbaar.
10. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de wederpartij van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim van de wederpartij intreedt, is de wederpartij over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt aangemerkt. In afwijking van de vorige zin geldt in plaats van de daar bedoelde contractuele rente, de ten tijde van het betalingsverzuim geldende wettelijke rente indien de wederpartij handelt in hoedanigheid van consument.
11. Alle redelijke kosten, zoals gerechtelijke, buitengerechtelijke en executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de wederpartij aan Pronk Ergo verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de wederpartij.
12. In geval van betalingsverzuim van een consument, zal Pronk Ergo de consument om die reden niet eerder extra kosten in rekening brengen dan nadat de consument tevergeefs is aangemaand om binnen een termijn van ten minste veertien dagen alsnog tot volledige betaling over te gaan.

ARTIKEL 18. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

1. De wederpartij draagt de schade veroorzaakt door:
 - Onjuistheden in de door haar opgedragen werkzaamheden of verstrekte gegevens;
 - gebreken van de (on)roerende zaken van de wederpartij waaraan de werkzaamheden worden verricht, tenzij Pronk Ergo op de hoogte was van deze gebreken;
 - ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door wederpartij ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden eventueel ter beschikking zijn gesteld;
 - iedere andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de wederpartij die uit de wet of de overeenkomst voortvloeien;
 - een andere omstandigheid die niet aan Pronk Ergo kan worden toegerekend.
2. Indien de wederpartij, al dan niet met behulp van een derde, zelf zorgdraagt voor de plaatsing, installatie en/of montage van de producten, draagt Pronk Ergo nimmer enige aansprakelijkheid voor de daardoor eventueel ontstane schade, van welke aard dan ook.
3. Pronk Ergo is nimmer aansprakelijk voor schade die in het kader van de wettelijke regeling van de productenaansprakelijkheid, rust op de fabrikant of importeur van de producten.
4. Pronk Ergo is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen geleden verlies, gederfde winst en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie. Pronk Ergo is, onverminderd het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden en met name het bepaalde in lid 6 van dit artikel, jegens de wederpartij slechts aansprakelijk te houden voor directe schade die de wederpartij lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Pronk Ergo in de nakoming van de overeenkomst. Onder toerekenbare tekortkoming moet worden verstaan een tekortkoming die een goed en zorgvuldig handelend vakgenoot kan en behoort te vermijden, een en ander met inachtneming van normale oplettendheid en de voor de uitvoering van de overeenkomst vereiste vakkennis en middelen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade die in de zin van deze algemene voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komt;
 - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Pronk Ergo aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Pronk Ergo toegerekend kunnen worden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade in de zin van deze algemene voorwaarden.
5. Mocht Pronk Ergo aansprakelijk zijn voor enige schade, dan heeft Pronk Ergo te allen tijde het recht deze schade te herstellen. De wederpartij dient Pronk Ergo hiertoe in de gelegenheid te stellen, bij gebreke waarvan elke aansprakelijkheid van Pronk Ergo ter zake vervalft.

6. De aansprakelijkheid van Pronk Ergo is beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van Pronk Ergo betrekking heeft, met dien verstande dat indien de aansprakelijkheid van Pronk Ergo excessief is in verhouding tot de factuurwaarde van de overeenkomst, de aansprakelijkheid van Pronk Ergo nimmer meer zal belopen dan het bedrag dat in het desbetreffende geval, op grond van de door Pronk Ergo afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico van Pronk Ergo dat krachtens die verzekering toepassing vindt.
7. Onverminderd de vervaltermijnen als bedoeld in artikel 13 en 14, bedraagt de verjaringstermijn van alle rechtsvorderingen jegens Pronk Ergo één jaar. In afwijking van de vorige zin verjaren aan consumenten toekomende rechtsvorderingen die gegrond zijn op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen dat een consumentenkoop niet aan de overeenkomst beantwoordt, door verloop van twee jaren.
8. De wederpartij vrijwaart Pronk Ergo van eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan (een) ander(en) dan aan Pronk Ergo toerekenbaar is.
9. In geval van een consumentenkoop strekken de beperkingen uit dit artikel niet verder dan is toegestaan ingevolge artikel 7:24 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.
10. De aansprakelijkheidsbeperkingen uit deze algemene voorwaarden gelden niet indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Pronk Ergo.

ARTIKEL 19. | EIGENDOMSVOORBEHOUD

1. Alle door Pronk Ergo aan de wederpartij geleverde producten blijven zijn eigendom totdat de wederpartij al haar betalingsverplichtingen uit de betreffende overeenkomst deugdelijk is nagekomen.
2. Het is de wederpartij verboden de producten waarop het eigendomsvoorbehoud rust te verkopen, te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de producten waarop het eigendomsvoorbehoud rust, dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de wederpartij verplicht Pronk Ergo hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
4. De wederpartij geeft onvoorwaardelijke toestemming aan Pronk Ergo of door Pronk Ergo aangewezen derden om al die plaatsen te betreden waar de producten waarop het eigendomsvoorbehoud rust zich bevinden. Pronk Ergo is bij verzuim van de wederpartij gerechtigd de hier bedoelde producten terug te nemen. Alle hiermee in verband staande redelijke kosten komen voor rekening van de wederpartij.
5. Als de wederpartij, nadat de verkochte producten aan haar zijn geleverd, aan haar verplichtingen heeft voldaan, herleeft het eigendomsvoorbehoud ten aanzien van deze producten als de wederpartij haar verplichtingen uit een later gesloten overeenkomst niet nakomt.

ARTIKEL 20. | ALGEMEEN KLACHTBELEID

1. Klachten met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst dienen, onverminderd het bepaalde in artikel 13, binnen bewaarde tijd nadat de wederpartij de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven, schriftelijk te worden ingediend bij Pronk Ergo.
2. Bij Pronk Ergo ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst daarvan beantwoord. Indien een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van veertien dagen geantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie van wanneer de wederpartij een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Indien de klacht, in het kader van een overeenkomst op afstand zoals bedoeld in artikel 22.1, niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de consument het geschil voorleggen aan de geschillencommissie via het ODR-platform (ec.europa.eu/consumers/odr/).

ARTIKEL 21. | SLOTBEPALINGEN ALGEMEEN DEEL

1. Op elke overeenkomst en alle daaruit tussen partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen niet eerder een beroep doen op de rechter dan nadat zij zich optimaal hebben ingespannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Voor zover de wet daarvan niet dwingend afwijkt, wordt uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de vestigingsplaats van Pronk Ergo aangewezen om van gerechtelijke geschillen kennis te nemen.

II. BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND

De bepalingen van dit tweede hoofdstuk zijn, onverminderd toepassing van het bepaalde in het algemeen deel van deze algemene voorwaarden (artikel 1 tot en met 21), specifiek en uitsluitend van toepassing op zogenaamde "overeenkomsten

op afstand". Bij eventuele strijdigheid tussen de bepalingen van het algemeen deel van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van dit tweede hoofdstuk, prevaleren de bepalingen van dit tweede hoofdstuk.

ARTIKEL 22. | DEFINITIES

In dit tweede hoofdstuk worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt.

1. **Overeenkomst op afstand:** de overeenkomst als bedoeld in artikel 1.5 die tussen Pronk Ergo en een consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van Pronk Ergo en de consument en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand, zoals in geval van een consumentenkoop tot stand gekomen middels de webwinkel van Pronk Ergo. Een overeenkomst is aldus geen overeenkomst op afstand indien daarbij door Pronk Ergo geen georganiseerd systeem voor verkoop wordt gebruikt, bijvoorbeeld in het geval de consument de contactgegevens van Pronk Ergo op internet of in een telefoonboek opzoekt en telefonisch een bestelling plaatst.
2. **Recht van ontbinding:** de aan de consument geboden wettelijke mogelijkheid om de overeenkomst op afstand te ontbinden tot veertien dagen na ontvangst van de producten door of namens de consument.

ARTIKEL 23. | RECHT VAN ONTBINDING

1. Behoudens het bepaalde in het overige van dit artikel en met name het volgende lid, kan de consument de overeenkomst op afstand tot veertien dagen na ontvangst van de producten, zonder opgave van redenen geheel of gedeeltelijk ontbinden.
2. De consument komt het recht van ontbinding niet toe in geval van:
 - a) de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
 - b) de levering van producten die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;
 - c) de levering van producten die na levering naar hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken;
 - d) een consumentenkoop ten aanzien waarvan het recht van ontbinding overigens krachtens Afdeling 6.5.2B van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten dan wel geen toepassing vindt.
3. De consument kan de overeenkomst op afstand ontbinden door daartoe per e-mail of door gebruikmaking van het door Pronk Ergo aangeboden modelformulier voor herroeping, een verzoek in te dienen bij Pronk Ergo. Zo spoedig mogelijk nadat Pronk Ergo in kennis is gesteld van het voornemen van de consument om de overeenkomst op afstand te ontbinden en indien is voldaan aan de voorwaarden van dit artikel, zal Pronk Ergo de ontbinding van de overeenkomst op afstand per e-mail bevestigen.
4. Gedurende de termijn als bedoeld in lid 1 dient de consument zorgvuldig om te gaan met de te retourneren producten en de verpakkingen daarvan. De consument mag de te retourneren producten slechts in die mate hanteren en inspecteren voor zover nodig is om de aard en kenmerken daarvan te beoordelen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument de producten slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een fysieke winkel zou mogen doen.
5. Indien de consument van het recht van ontbinding gebruik maakt, zal hij de producten onbeschadigd, met alle geleverde toebehoren en in de originele staat en verpakking aan Pronk Ergo retourneren.
6. De consument is aansprakelijk voor waardevermindering van de producten die het gevolg is van een manier van omgaan met de producten die verder gaat dan is toegestaan ingevolge lid 4. Pronk Ergo is gerechtigd deze waardevermindering aan de consument in rekening te brengen, al dan niet door deze te verrekenen met de eventueel van de consument reeds ontvangen betalingen.
7. Teruglevering van de producten dient plaats te vinden binnen veertien dagen nadat de consument de overeenkomst op afstand conform het bepaalde in lid 3 heeft ontbonden.
8. Indien de consument gebruik maakt van het recht van ontbinding, komen de kosten van retournering van de producten voor rekening van de consument.
9. Pronk Ergo zal de eventueel reeds van de consument ontvangen betalingen met betrekking tot het gedeelte van de bestelling dat wordt geretourneerd, minus de eventuele waardevermindering, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na ontbinding van de overeenkomst op afstand aan de consument terugbetalen, mits de producten door Pronk Ergo zijn terugontvangen, dan wel door de consument is aangetoond dat de producten daadwerkelijk retour zijn gezonden. Indien slechts ten aanzien van een gedeelte van de bestelling het recht van ontbinding wordt toegepast, dan komen de eventuele bezorgkosten die door de consument in eerste aanleg zijn betaald, niet voor restitutie in aanmerking. Voorts is Pronk Ergo niet verplicht de bijkomende kosten terug te betalen indien de consument bij de bestelling uitdrukkelijk voor een andere wijze dan de door Pronk Ergo aangeboden minst kostbare wijze van standaardlevering heeft gekozen.