# Consumentenvoorwaarden

Morvena | VDB Origin BV | 28 september 2026

Voorwaarden van 28 september 2026. Voor diensten en aanneming op klantgoederen. Zelfstandige voorwaarden voor particuliere klanten; de B2B-voorwaarden gelden niet.

## C1 Partijen en toepasselijkheid

C1.1 Morvena is de handelsnaam van VDB Origin BV, BE0764.462.542, RPR Antwerpen afdeling Hasselt, met zetel Industrieweg-Zuid 1358, 3520 Zonhoven, België. Het atelier bevindt zich op Industrieweg-Zuid 1360, 3520 Zonhoven. Contact en klachten: info@morvena.be. De contractspartij is VDB Origin BV, die de in deze voorwaarden bedoelde afwerkingsactiviteiten uitoefent onder de handelsnaam Morvena. Waar deze voorwaarden “Morvena” vermelden, wordt VDB Origin BV bedoeld in het kader van die activiteiten.

C1.2 Deze voorwaarden gelden uitsluitend voor natuurlijke personen die hoofdzakelijk voor privédoeleinden contracteren. De Morvena B2B-voorwaarden gelden niet voor deze overeenkomst. Dwingende consumentenrechten blijven behouden.

C1.3 De overeenkomst bestaat uit de aanvaarde offerte, uitdrukkelijk overeengekomen bijzondere afspraken, technische bijlagen en deze consumentenvoorwaarden. Een opdrachtbevestiging wijzigt een aanvaarde offerte alleen met uw akkoord. Bij onduidelijkheid geldt de voor u gunstigste redelijke uitleg.

C1.4 De normale activiteit van Morvena is dienstverlening en aanneming: het behandelen en afwerken van door de klant toevertrouwde onderdelen. De offerte omschrijft de bewerking. Bepalingen over verkoop van goederen gelden alleen wanneer de feitelijke opdracht daar wettelijk onder valt; zij maken van een gewone afwerkingsopdracht geen koopovereenkomst.

C1.5 Deze voorwaarden gelden voor opdrachten die onder de handelsnaam Morvena worden overeengekomen. Zij gelden niet automatisch voor opdrachten binnen andere activiteiten van VDB Origin BV, al dan niet onder een andere handelsnaam. Voor die opdrachten gelden de daarvoor afzonderlijk meegedeelde en aanvaarde voorwaarden. Bij een gecombineerde opdracht bepaalt de aanvaarde offerte op welke duidelijk onderscheiden prestaties elke set voorwaarden van toepassing is. Een interne taakverdeling of uitvoering binnen een andere activiteit van VDB Origin BV wijzigt de overeengekomen voorwaarden niet.

C1.6 Een nieuwe versie van deze voorwaarden geldt niet automatisch voor eerder gesloten overeenkomsten. Voor iedere nieuwe opdracht, ook van een bestaande klant, geldt de op dat ogenblik geldende versie, mits die vóór het sluiten van die opdracht is meegedeeld en aanvaard. De versie wordt aangeduid met haar datum. Een herhaalopdracht die een nieuwe overeenkomst vormt, is een nieuwe opdracht; een wijziging van een bestaande opdracht wijzigt niet op zichzelf de toepasselijke voorwaardenversie.

## C2 Informatie en opdracht

C2.1 Vóór uw akkoord ontvangt u de kenmerken en omvang van het werk, prijs inclusief btw of berekeningswijze, bijkomende kosten, planning, betaalvoorwaarden, deze voorwaarden en toepasselijke informatie over herroeping. De overeenkomst ontstaat door de ondubbelzinnige aanvaarding van de offerte of door een andere aantoonbare wilsovereenstemming over de wezenlijke voorwaarden. Een aanvaarding met wijzigingen of voorbehouden geldt als een nieuw voorstel, waarvoor het akkoord van Morvena vereist is. De opdrachtbevestiging legt de afspraken vast. Nieuwe of afwijkende voorwaarden daarin vereisen afzonderlijke aanvaarding.

C2.2 Offertes zijn dertig kalenderdagen geldig, tenzij de offerte een andere geldigheidsduur vermeldt. Een na die termijn ontvangen aanvaarding bindt Morvena alleen wanneer zij die alsnog aanvaardt. Een budgetindicatie als bedoeld in C2.8 is geen offerte die door enkele aanvaarding een afwerkingsopdracht doet ontstaan.

C2.3 Een overeengekomen staal of technische prestatie is bindend voor de kenmerken waarvoor het staal of de prestatie is overeengekomen en volgens de vastgelegde toepassings- en beoordelingsvoorwaarden. Goedkeuring van een staal voor kleur of uitzicht houdt op zichzelf geen goedkeuring of waarborg in voor hechting, krasbestendigheid, chemische weerstand, buitenbestendigheid of andere technische prestaties. Foto’s en schermkleuren zijn niet zonder meer een exacte kleurreferentie. Natuurlijke materiaalvariaties zijn alleen aanvaardbaar voor zover zij passen binnen de overeenkomst en uw redelijke verwachtingen.

C2.4 De aanvaarde offerte vermeldt de inbegrepen afwerkingsprestaties. Demontage, assemblage, montage, herstel van de ondergrond, ontvetten, ruw schuren, masking, bijzondere verpakking, laden en lossen zijn alleen inbegrepen wanneer vermeld of noodzakelijk onderdeel van de uitdrukkelijk overeengekomen prestatie. Meerwerk volgt de wijzigingsprocedure. Vervoer behoort niet tot de afwerkingsopdracht. Ophaling van nog te behandelen goederen wordt vooraf afzonderlijk afgesproken; vervoer van afgewerkte goederen wordt na gereedmelding afzonderlijk concreet afgesproken. De overeengekomen afwerking van de aangeleverde drager omvat op zichzelf geen herstel, egalisatie of correctie van bestaande deuken, verbindingen, lijmnaden, poriën of andere ondergrondkenmerken. Dergelijke werkzaamheden zijn inbegrepen voor zover zij zijn overeengekomen of noodzakelijk onderdeel zijn van de uitdrukkelijk overeengekomen prestatie.

C2.5 Vóór productie legt u samen met Morvena de relevante zichtzijden, lakvrije zones, kleur, glans, structuur en eventuele referentie vast. Voor een bindend staal worden ook drager, beoordelingslicht en, waar relevant, kijkafstand en richting bepaald. De visuele beoordeling gebeurt op de betrokken drager en de overeengekomen zichtzijden, rekening houdend met die beoordelingsomstandigheden. Bij ontbreken van bijzondere beoordelingsafspraken gebeurt de beoordeling onder omstandigheden die redelijkerwijs passen bij de overeengekomen toepassing en het normale gebruik. Een kleurcode op zichzelf houdt geen toezegging in van volstrekte visuele identiteit op verschillende dragers of onder iedere verlichting. Uitzonderlijk strikte toleranties en meetmethodes, waaronder bijzondere eisen bij strijklicht, hoogglans of aansluiting tussen onderdelen, worden vooraf overeengekomen en begroot. Schriftelijk aanvaarde natuurlijke of ambachtelijke variatie binnen het overeengekomen resultaat is geen gebrek.

C2.6 Nabestellingen en herstelstukken kunnen afwijken door materiaal- of batchverschillen, veroudering en gewijzigde omstandigheden. Morvena bespreekt vooraf redelijkerwijs voorzienbare verschillen. Een identieke aansluiting op bestaand werk wordt alleen toegezegd wanneer de haalbaarheid en referentie uitdrukkelijk zijn bevestigd. Het hergebruik van een kleurcode, receptuur of product houdt op zichzelf geen toezegging in van een identiek uitzicht ten opzichte van eerder afgewerkte of verouderde stukken. Dit wijzigt geen reeds overeengekomen kwaliteitskenmerk.

C2.7 Bijzondere prestaties zoals buitenbestendigheid, brandprestatie, chemische weerstand of geschiktheid voor voedselcontact worden vooraf gespecificeerd met de relevante drager, volledige laagopbouw, gebruiksomstandigheden en eventuele norm of klasse. Een productfiche of certificaat van een bestanddeel bewijst op zichzelf niet die prestatie van het volledige afgewerkte onderdeel. Morvena bevestigt uitsluitend prestaties die voor de afgesproken toepassing worden toegezegd.

C2.8 Een document dat uitdrukkelijk als vrijblijvende budgetindicatie is aangeduid, dient uitsluitend om een mogelijke opdracht en het geraamde budget te bespreken. Het bevat nog geen aanbod tot uitvoering van de afwerkingsopdracht en reserveert geen productiecapaciteit. Vermelde bedragen, hoeveelheden en termijnen zijn ramingen op basis van de daarin vermelde uitgangspunten. Een afwerkingsopdracht ontstaat pas door aanvaarding van een daaropvolgende offerte of door een andere aantoonbare wilsovereenstemming over de wezenlijke voorwaarden. Een reeds gesloten overeenkomst wordt door deze bepaling niet vrijblijvend.

C2.9 Onderzoek, proeven of het maken van een staal kunnen als afzonderlijke opdracht worden overeengekomen. Vooraf worden de betrokken stukken, de te verrichten handelingen, de te beoordelen kenmerken, de prijs of berekeningswijze, de planning en eventuele toegestane beschadiging of onomkeerbare bewerking bepaald. Morvena verbindt zich tot zorgvuldige uitvoering van het overeengekomen onderzoek of proefwerk; een gunstige uitkomst of de haalbaarheid van een latere afwerkingsopdracht wordt niet toegezegd, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Een dergelijke opdracht houdt geen bestelling of aanvaarding van de latere afwerkingsopdracht in. De overeengekomen vergoeding blijft verschuldigd wanneer het zorgvuldig uitgevoerde onderzoek of proefwerk een ongunstige uitkomst heeft of niet tot een afwerkingsopdracht leidt. Een verrekening met een latere opdracht geldt alleen indien overeengekomen. De overeengekomen vergoeding wordt toegepast met behoud van de wettelijke rechten van de consument, waaronder het toepasselijke herroepingsrecht.

C2.10 Morvena mag vóór het uitbrengen van een offerte of het aanvaarden van een opdracht technische gegevens, onderdelen, materiaalstalen, foto’s of plannen verlangen en een afzonderlijke onderzoeks- of proefopdracht voorstellen. Een voorschot wordt overeengekomen in de betrokken opdracht. De ontvangst van het voorschot, de stukken en de vereiste gegevens en goedkeuringen bepaalt de aanvang van de uitvoering volgens C5.2 tot en met C5.12; het ontbreken daarvan verhindert op zichzelf niet dat de overeenkomst al tot stand is gekomen.

C2.11 Voor de technische voorbereiding van de opdracht vermeldt u welke goederen, zichtzijden, kleur, glans, referentiestalen en gebruiksomstandigheden u bedoelt. Morvena vraagt ontbrekende technische informatie vóór de betrokken productie.

C2.12 Morvena voert de overeengekomen technische afwerkingswerkzaamheden zorgvuldig uit volgens de regels van het vak en met de zorg die van een redelijk bekwaam vakbedrijf in dezelfde omstandigheden mag worden verwacht. Voor zover de aard van de prestatie en het toepasselijke recht dit toelaten, gaat het om een middelenverbintenis. Het beoogde uitzicht, de referentie en de overeengekomen toleranties sturen de uitvoering en beoordeling; zij houden geen onbeperkte garantie in tegen invloeden van de drager, eerdere behandelingen, omgeving, materialen of handelingen buiten de controle van Morvena. Concrete afspraken over de uit te voeren werkzaamheden, te gebruiken producten en aanvaarde kenmerken blijven gelden. De enkele vermelding van een gewenst effect, een producteigenschap of een gebruiksdoel schept geen aanvullende absolute prestatie- of duurzaamheidswaarborg. De professionele onderzoeks-, informatie- en waarschuwingsplichten van Morvena en de commerciële garantie van artikel C10 blijven gelden.

C2.13 Voor zover keuzes van materialen, procesvolgorde, apparatuur en uitvoeringswijze niet uitdrukkelijk contractueel zijn vastgelegd, bepaalt Morvena deze binnen de overeengekomen opdracht en mag zij deze aanpassen wanneer dit technisch nodig is. De aanvaarde afwerkingskenmerken en het overeengekomen gebruik en kwaliteitsniveau blijven behouden. Een wijziging van uitdrukkelijk overeengekomen producten of kenmerken vereist uw akkoord.

## C3 Aanlevering en onderzoek

C3.1 U deelt tijdig de informatie mee waarover u beschikt of redelijkerwijs kunt beschikken en die de uitvoering kan beïnvloeden, waaronder samenstelling van de drager, eerdere behandelingen, beschadigingen, vocht, lijm, siliconen, onderhoudsmiddelen, beoogd gebruik en noodzakelijke veiligheidsinformatie. U meldt ook wanneer relevante gegevens over samenstelling of eerdere behandelingen ontbreken of onzeker zijn en bezorgt de beschikbare product- en behandelingsinformatie. U meldt een bijzondere goederenwaarde en verklaart bevoegd te zijn om de goederen te laten behandelen. Morvena blijft gehouden aan haar eigen professionele informatie-, waarschuwings- en zorgvuldigheidsplichten.

C3.2 Ontvangst, een ontvangstbewijs of voorlopige opslag van de goederen houdt op zichzelf geen technische goedkeuring van de drager, de voorbereiding of de geschiktheid voor de overeengekomen afwerking in. Een technisch onderzoek of een proef heeft uitsluitend de overeengekomen of uit de aard van dat onderzoek blijkende reikwijdte. Dat een eigenschap of eerdere behandeling van de ondergrond pas tijdens het werk aan het licht komt, betekent niet dat u daarover vooraf onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven. De professionele onderzoeks- en waarschuwingsplichten van Morvena blijven gelden.

C3.3 Goederen blijven uw eigendom, behalve materialen die Morvena zelf levert. Morvena bewaart toevertrouwde goederen zorgvuldig. Bij uitzonderlijke waarde worden vóór aanvaarding uitvoerbaarheid en verzekering besproken. Een ontbrekende waardeverklaring doet uw dwingende rechten niet vervallen.

C3.4 U levert de onderdelen op het afgesproken tijdstip ordelijk, veilig hanteerbaar, schoon, droog en voldoende uitgehard aan. Een onderdelenlijst en herkenbare codes identificeren gedemonteerde stukken; zichtzijden, pasvlakken en lakvrije zones zijn aangeduid. Voorbereiding die u volgens de aanvaarde offerte zelf uitvoert, voldoet aan de vooraf meegedeelde specificaties.

C3.5 Een gewone visuele ontvangstcontrole omvat geen destructief onderzoek en sluit verborgen dragerproblemen of incompatibele vroegere behandelingen niet uit. Omvang, prijs en beperkingen van vooraf overeengekomen hechtings-, compatibiliteits- of kleurproeven worden vastgelegd. Een niet in de opdracht begrepen betaalde proef vereist uw voorafgaand akkoord. Een proef die de klantgoederen kan beschadigen of onomkeerbaar wijzigen, vereist voorafgaand akkoord over de betrokken stukken en de toegestane ingreep. Een plaatselijk geslaagde proef is geen bewijs dat iedere andere plaats zich identiek gedraagt. Morvena behoudt haar professionele onderzoeks- en waarschuwingsplichten.

C3.6 Wanneer de toestand van de goederen veilig of behoorlijk werken verhindert, mag Morvena de betrokken werkzaamheden onderbreken, goederen veilig afzonderen en aanpassing of onderzoek voorstellen. Zij meldt de vaststellingen, noodzakelijke maatregelen, prijs en gevolgen voor de planning. Bijkomend betaald werk begint pas na het vereiste akkoord, behalve de schadebeperking bedoeld in C4.3. Onveilige uitvoering kan worden geweigerd. De gevolgen voor de planning worden beoordeeld volgens C5. Bij technische onhaalbaarheid of een ernstig veiligheidsrisico na aanvaarding geldt C3.8.

C3.7 Meld vóór aanvaarding bijzondere herstel- of vervangingswaarde en een historisch, artistiek of onvervangbaar karakter. Morvena kan vóór contractsluiting een afzonderlijke technische beoordeling, proef, verzekeringsafspraak of aangepaste opdracht verlangen, of de opdracht niet aanvaarden. Het registreren van een waarde is geen toezegging dat de eigen verzekering van Morvena die waarde dekt.

C3.8 Blijkt na aanvaarding uit onderzoek of tijdens de uitvoering een objectieve technische onhaalbaarheid of een ernstig veiligheidsrisico dat Morvena bij normale professionele zorg vóór aanvaarding redelijkerwijs niet kon vaststellen, dan schort Morvena alleen de betrokken werkzaamheden op en meldt zij de concrete reden en gevolgen onverwijld schriftelijk. Zij bespreekt eerst een technisch verantwoorde aanpassing, proef of beperkte uitvoering, met voorafgaand akkoord over prijs en planning. Is geen verantwoorde oplossing mogelijk of komt daarover binnen een schriftelijk gestelde redelijke termijn van minstens veertien kalenderdagen geen akkoord tot stand, dan kan iedere partij het niet-uitvoerbare gedeelte schriftelijk beëindigen. Morvena geeft de goederen terug en betaalt ontvangen bedragen voor niet-uitgevoerde prestaties binnen veertien kalenderdagen na beëindiging terug. Alleen vooraf overeengekomen, zorgvuldig uitgevoerde proeven en afzonderlijk bruikbare prestaties blijven betaalbaar, voor zover de wet dit toelaat; geen vergoeding voor het geannuleerde restant of gederfde winst. Morvena kan deze regeling niet inroepen wegens loutere planningsproblemen, een verkeerde prijsraming of een omstandigheid die zij had behoren te onderkennen. Eigen fouten, onnodige beschadiging en reeds ontstane wettelijke aanspraken blijven beoordeeld volgens de overeenkomst en de wet.

C3.9 Onbekende eerdere lagen, oliën, wassen, siliconen, weekmakers, vocht, lijmresten, harsen, zouten, corrosie, verontreiniging, onvoldoende uitharding en interne spanningen kunnen hechting, droging, kleur en uitzicht beïnvloeden. Een afwerkingsprobleem dat uitsluitend voortvloeit uit een dergelijke drageromstandigheid en niet uit een tekortkoming van Morvena, vormt geen uitvoeringsfout van Morvena. Bijkomende betaalde prestaties volgen C3.6 en C4.3.

C3.10 U bent verantwoordelijk voor de bevoegdheid en de rechten en toestemmingen die nodig zijn om de opdracht te geven, de goederen te laten behandelen en aangeleverde ontwerpen, merken, beelden en instructies te laten uitvoeren. Morvena neemt geen juridisch onderzoek van eigendom, intellectuele rechten of licenties op zich en hoeft uw verklaringen daarover niet routinematig te onderzoeken. Wanneer een aan u toerekenbare tekortkoming hierin tot een aanspraak van een derde leidt, vergoedt u de daardoor veroorzaakte, redelijkerwijs toerekenbare en bewezen schade en redelijke, aantoonbare kosten van verweer, voor zover wettelijk verhaalbaar. U draagt niet het aandeel dat voortvloeit uit een eigen fout van Morvena. Morvena meldt een aanspraak tijdig en biedt u een redelijke mogelijkheid om aan het verweer deel te nemen; zonder uw voorafgaand akkoord treft zij geen schikking die uw vergoedingsplicht vergroot. Bij een concrete aanspraak of concrete aanwijzingen van onbevoegdheid of inbreuk mag Morvena de betrokken werkzaamheden opschorten en passende toelichting of bewijs vragen. Dit houdt geen algemene onderzoeksverplichting in en laat haar eigen professionele zorgvuldigheidsplichten en uw dwingende rechten onverlet.

## C4 Prijs en meerwerk

C4.1 Alle aan u meegedeelde prijzen zijn inclusief btw. Verpakking, transport, montage, opslag en andere extra prestaties zijn alleen betalend wanneer hun prijs of berekeningswijze vooraf duidelijk is meegedeeld en aanvaard.

C4.2 Bij een vaste totaalprijs is een wijziging alleen mogelijk met uw akkoord of op een wettelijke grondslag. Bij regie of opmeting worden werkelijk uitgevoerde hoeveelheden afgerekend tegen de vooraf overeengekomen eenheden en tarieven. De vooraf aanvaarde meetregels bepalen welke zichtzijden, kanten, onderdelen, uren en materialen worden aangerekend en welke minimumhoeveelheden of afrondingen gelden. Een uitdrukkelijk als voorlopig aangeduide hoeveelheid of raming is geen vaste totaalprijs. Een overeengekomen maximumprijs of budgetgrens mag niet zonder uw voorafgaande akkoord worden overschreden, behoudens een toepasselijke wettelijke grondslag.

C4.3 Meerwerk wordt vóór uitvoering schriftelijk overeengekomen, met prijs of berekeningswijze en gevolgen voor de planning. Een meerwerkbon, e-mail of andere bewaarbare schriftelijke communicatie volstaat wanneer daaruit uw uitdrukkelijke akkoord over het meerwerk en de bijbehorende prijs of berekeningswijze blijkt. Zonder akkoord mag Morvena alleen strikt noodzakelijk en evenredig handelen om onmiddellijke schade te voorkomen wanneer overleg redelijkerwijs onmogelijk is. Zij meldt en verantwoordt die handeling onverwijld.

C4.4 De prijs is gebaseerd op de overeengekomen kenmerken, hoeveelheden, aanleveringstoestand en afwerkingsprestaties. Wanneer de werkelijk aangeleverde goederen of de door u gevraagde prestaties daarvan afwijken, kan Morvena een aangepaste prijs en planning voorstellen. Hoeveelheidsverschillen binnen de overeengekomen opdracht worden volgens de vooraf aanvaarde meetregels en tarieven afgerekend, met behoud van een overeengekomen maximumprijs of budgetgrens. Voor andere bijkomende prestaties of gewijzigde tarieven is uw voorafgaande akkoord vereist.

C4.5 Een uitdrukkelijk als raming aangeduid bedrag wordt afgerekend volgens de vooraf aanvaarde berekeningswijze en is geen maximumprijs, tenzij uitdrukkelijk een maximumprijs of budgetgrens is overeengekomen. Zodra Morvena een substantiële overschrijding van de raming redelijkerwijs voorziet, deelt zij de oorzaak en de verwachte financiële gevolgen mee en overleggen partijen over de verdere uitvoering. Voor bijkomende prestaties, gewijzigde tarieven of overschrijding van een overeengekomen maximumprijs of budgetgrens blijft uw voorafgaande akkoord vereist.

C4.6 Wanneer een wijziging of bijkomende prestatie noodzakelijk blijkt voor een veilige of behoorlijke uitvoering van de betrokken werkzaamheden en daarover nog geen akkoord bestaat, mag Morvena die werkzaamheden onderbreken. Zij deelt de reden en de voorgestelde oplossing zonder onnodige vertraging mee. Niet-betrokken werkzaamheden worden voortgezet voor zover dit technisch en organisatorisch redelijkerwijs mogelijk is. De gevolgen voor planning, kosten en eventuele beëindiging worden beoordeeld volgens de toepasselijke bepalingen van deze overeenkomst; de onderbreking houdt op zichzelf geen akkoord over meerwerk in.

## C5 Betaling en planning

C5.1 Het voorschot, de ontvangstdatum en eventuele tussentijdse betalingen staan in de aanvaarde offerte. Een uitdrukkelijk afgesproken betalingstermijn gaat voor. Zonder zo’n afspraak moet het opeisbare saldo uiterlijk op het einde van de afhaaltermijn van C9.1 en in ieder geval vóór een eerdere afhaling, verzending of andere vrijgave ontvangen zijn. Niet-afhaling stelt die vervaldag niet uit. Morvena vermeldt de concrete vervaldag in de gereedmelding en factuur. Bij een gegronde betwisting behoudt u het wettelijke recht om een evenredig bedrag op te schorten; het onbetwiste saldo blijft verschuldigd.

C5.2 De aanvaarde offerte of de door partijen aanvaarde planningsbijlage vermeldt ofwel alleen een streeftermijn, ofwel een streeftermijn en een maximumtermijn, telkens uitgedrukt in werkdagen. Uitsluitend voor deze uitvoeringstermijnen zijn werkdagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Belgische wettelijke feestdagen en de collectief vastgelegde vervangingsdagen, bouwverlof-, sectoriële ADV-, rust- en brugdagen volgens de bouwkalender van PC 124 voor Limburg voor het betrokken jaar. Voor die kalender wordt verwezen naar de homepage van Bouwunie, rubriek Bouwvakantie en rustdagen (https://www.bouwunie.be). Individueel of op ondernemingsniveau vrij te kiezen dagen tellen mee als werkdagen. De termijnen eindigen bij de gereedmelding dat de overeengekomen afwerking technisch voltooid is en de stukken werkelijk beschikbaar zijn voor inspectie en afhaling in het atelier. Vervoer valt nooit onder deze termijnen of de afwerkingsopdracht. Ophaling van nog te behandelen goederen wordt vooraf afzonderlijk afgesproken; vervoer van afgewerkte goederen wordt na gereedmelding afzonderlijk concreet afgesproken.

C5.3 De termijnen beginnen te lopen op de eerste werkdag na het laatste van de volgende gebeurtenissen: (1) ontvangst van het laatste stuk dat voor de betrokken opdracht moet worden aangeleverd, (2) ontvangst van de betaling van het volledige overeengekomen voorschot en (3) de laatste door beide partijen bevestigde opdracht of opdrachtwijziging. Indien geen voorschot is overeengekomen, geldt de tweede voorwaarde als vervuld. Morvena is niet verplicht materialen te bestellen, productiecapaciteit definitief te reserveren of werkzaamheden aan te vatten voordat het volledige gevraagde voorschot onherroepelijk op haar rekening is ontvangen en de vereiste gegevens, goederen en goedkeuringen tijdig en correct zijn aangeleverd. De uitvoeringstermijnen tot gereedmelding beginnen pas wanneer al deze voorwaarden zijn vervuld. Eventuele andere voorwaarden voor de aanvang van de termijnen worden vooraf concreet vastgelegd.

C5.4 Deelfacturatie en deelaflevering vinden alleen plaats volgens een vooraf afgesproken fasering of met uw akkoord en zonder onredelijke benadeling.

C5.5 U controleert de voorgelegde onderdelenlijst, zichtzijden, kleur- en afwerkingskeuze en geeft noodzakelijke productiegoedkeuringen schriftelijk, bijvoorbeeld per e-mail. Stilte is geen goedkeuring. Morvena hoeft het betrokken werk niet te starten zonder die goedkeuring en meldt de gevolgen volgens C5.3 en C5.10. Wijs een contactpersoon aan en geef duidelijk aan welke beslissingen die namens u mag nemen.

C5.6 Een opdrachtwijziging doet de termijnen voor het betrokken gewijzigde gedeelte opnieuw aanvangen zodra aan de aanvangsvoorwaarden voor dat gedeelte is voldaan. De termijnen beginnen voor de volledige opdracht opnieuw wanneer de wijziging de uitvoering daarvan als geheel beïnvloedt. Een administratieve correctie zonder uitvoeringsimpact doet de termijnen niet opnieuw beginnen. Voor afzonderlijk overeengekomen partijen stukken of deelopdrachten worden de aanvang en termijnen afzonderlijk toegepast.

C5.7 Kalenderdata die Morvena ter illustratie van de planning vermeldt, zijn exemplatief. Voor de berekening van de uitvoering gaan de overeengekomen termijnen in werkdagen en hun aanvangsregels voor op die datumvermeldingen.

C5.8 Als uitsluitend een streeftermijn is overeengekomen, is deze een raming. Het enkele overschrijden daarvan leidt niet automatisch tot een vergoeding of ontbinding. Morvena blijft gehouden de opdracht binnen een redelijke uitvoeringstermijn uit te voeren. Bij dreigende of daadwerkelijke overschrijding overleggen partijen over een bindende maximumtermijn, rekening houdend met de gangbare redelijke termijnen voor de aard, omvang en uitvoeringsomstandigheden van de opdracht. Het ontbreken van akkoord schort de verplichting tot uitvoering binnen een redelijke termijn niet op. Droging, uitharding, tests, herstel, weers- en omgevingscondities, materiaalbeschikbaarheid en prestaties van derden kunnen de planning beïnvloeden.

C5.9 Als een streeftermijn en een maximumtermijn zijn overeengekomen, is de streeftermijn een planningsraming en vormt de maximumtermijn de contractuele uitvoeringsgrens. Het enkele overschrijden van de streeftermijn leidt niet tot vergoedingen of ontbinding zolang de maximumtermijn wordt nageleefd. De bij de streeftermijn genoemde omstandigheden kunnen de planning binnen die ruimte beïnvloeden, maar verlengen de maximumtermijn niet vanzelf. Verlenging volgt alleen uit een akkoord of uit een toepasselijke contractuele of wettelijke schorsingsgrond.

C5.10 Zodra Morvena redelijkerwijs voorziet dat een streef- of maximumtermijn niet haalbaar is, informeert zij de klant zonder onnodige vertraging over de oorzaak, de verwachte gevolgen en de mogelijke maatregelen. Dit kan mondeling of schriftelijk. Partijen overleggen over een redelijke oplossing, zoals herplanning of overeengekomen deeluitvoering. Een voorstel tot wijziging van een maximumtermijn geldt pas na akkoord van de klant, dat ook uit omstandig stilzwijgen kan worden afgeleid.

C5.11 Bij overschrijding van de toepasselijke maximumtermijn of, bij ontbreken daarvan, van een redelijke uitvoeringstermijn, maant de klant Morvena eerst schriftelijk aan, bijvoorbeeld per e-mail, en verleent hij een passende aanvullende uitvoeringstermijn. Die termijn houdt rekening met de nog uit te voeren prestaties en de technisch noodzakelijke uitvoeringstijd. Aanspraken wegens de vertraging kunnen pas worden uitgeoefend wanneer ook die termijn ongebruikt is verstreken en aan de overige toepasselijke voorwaarden is voldaan. Niet-uitsluitbare wettelijke rechten blijven onverlet. Voor de forfaitaire vergoeding geldt de herstelregeling van C7.2.

C5.12 Wanneer het gevraagde voorschot niet volledig uiterlijk op de overeengekomen datum of binnen de overeengekomen termijn is ontvangen, of de stukken niet binnen de overeengekomen aanlevertermijn zijn ontvangen, kan Morvena herziening verlangen van de getroffen streef- en maximumtermijnen, ook als het aanvangsmoment volgens de aanvangsregeling al opschuift. De herziening houdt rekening met de aantoonbare gevolgen voor de voorlopig gereserveerde productieplaats, de eerstvolgende redelijk beschikbare productiecapaciteit en gewijzigde leveringstermijnen van benodigde materialen. De daardoor getroffen voorlopig gereserveerde productieplaats hoeft niet beschikbaar te worden gehouden. Dit geldt ook voor als bindend aangeduide uitvoeringsdata. Morvena meldt de gevolgen zonder onnodige vertraging. Na ontvangst van het voorschot en de stukken wordt de opdracht opnieuw ingepland volgens de eerstvolgende redelijk beschikbare capaciteit. Partijen spreken aangepaste termijnen en eventuele daarvan afgeleide data, dan wel annulatie en de bijbehorende afrekening af. Het uitblijven van akkoord verleent geen recht op onbeperkt uitstel; de toepasselijke contractuele en wettelijke remedies blijven gelden.

C5.13 Bij betaling door overschrijving geldt de datum waarop het bedrag op de rekening van Morvena is ontvangen. Een betalingsopdracht of betaalbewijs vervangt de ontvangst niet. Een deelbetaling stelt de vervaldag van het resterende opeisbare saldo niet uit. Een betalingsregeling wijzigt de oorspronkelijke betalingsvoorwaarden alleen voor zover partijen die wijziging uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

## C6 Herroeping bij afstand of buiten de verkoopruimte

C6.1 Bij een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte beschikt u in beginsel over veertien kalenderdagen om zonder reden te herroepen. Voor diensten begint die termijn na de contractsluiting; voor goederen na fysieke ontvangst door u of een door u aangewezen derde, andere dan de vervoerder. Bij meerdere afzonderlijk geleverde goederen of delen gelden de wettelijke regels voor de laatste ontvangst.

C6.2 U herroept met een ondubbelzinnige verklaring aan info@morvena.be of VDB Origin BV, Industrieweg-Zuid 1358, 3520 Zonhoven. Het bijgevoegde modelformulier mag, maar moet niet worden gebruikt. Tijdige verzending vóór afloop van de termijn volstaat. Waar wettelijk vereist bij online contractsluiting stelt Morvena ook een herroepingsfunctie beschikbaar.

C6.3 Voor een dienst die tijdens de herroepingstermijn moet beginnen, vraagt Morvena uw afzonderlijke uitdrukkelijke verzoek. Bij volledige uitvoering vervalt het herroepingsrecht uitsluitend als de wettelijk vereiste

voorafgaande instemming en erkenning van dat verlies zijn verkregen. Bij eerdere herroeping betaalt u alleen het wettelijk verschuldigde evenredige deel van de reeds geleverde dienst wanneer aan de informatie- en verzoekvereisten is voldaan.

C6.4 Voor goederen die volgens uw specificaties zijn vervaardigd of duidelijk persoonlijk bestemd zijn, kan de wettelijke maatwerkuitzondering gelden. Morvena vermeldt vooraf concreet op welke goederen en wettelijke uitzondering zij zich beroept. Bewerking van een bestaand klantgoed wordt niet alleen door het woord maatwerk van herroeping uitgesloten.

C6.5 Bij geldige herroeping betaalt Morvena ontvangen betalingen inclusief de toepasselijke standaardleveringskosten onverwijld en uiterlijk binnen veertien dagen na uw melding terug via hetzelfde betaalmiddel, tenzij u kosteloos anders instemt. Wettelijke inhouding van een evenredige dienstenvergoeding blijft mogelijk. Bij verkoop van goederen kan terugbetaling worden uitgesteld tot ontvangst van de goederen of bewijs van terugzending, behalve wanneer Morvena ze zelf ophaalt.

C6.6 Te retourneren verkochte goederen zendt u uiterlijk binnen veertien dagen na uw herroepingsmelding terug. Directe retourkosten zijn alleen voor u indien dit vooraf correct is meegedeeld. Voor niet per gewone post retourneerbare goederen vermeldt de offerte vooraf de retourkosten of een wettelijk toelaatbare raming. U bent alleen aansprakelijk voor waardevermindering door gebruik dat verder gaat dan nodig om aard, kenmerken en werking vast te stellen, en uitsluitend onder de wettelijke voorwaarden. Het teruggeven van uw eigen ter bewerking toevertrouwde goederen wordt afzonderlijk praktisch afgesproken.

C6.7 Bij ontbrekende herroepingsinformatie gelden de wettelijke verlenging en andere gevolgen. Voor een overeenkomst in het atelier bestaat geen algemeen wettelijk herroepingsrecht, behoudens bijzondere toepasselijke regels of een uitdrukkelijk verleend recht.

## C7 Annulering buiten herroeping

C7.1 Buiten een wettelijk herroepings- of ontbindingsrecht of een afzonderlijke beëindigingsregeling van deze overeenkomst kunt u geheel of gedeeltelijk schriftelijk annuleren. Morvena rekent voor het geannuleerde gedeelte nuttig uitgevoerde prestaties, specifiek bestelde niet-recupereerbare materialen, onvermijdbare verbintenissen tegenover derden en redelijke aantoonbare schade af, waaronder de door de annulering veroorzaakte gederfde winst voor zover wettelijk vergoedbaar. Bespaarde kosten, recuperaties en vervangende inzet van vrijgekomen capaciteit worden in mindering gebracht voor zover zij de schade verminderen; schade wordt niet dubbel vergoed. Reeds betaalde bedragen worden verrekend en een overschot boven de rechtmatig verschuldigde eindafrekening wordt terugbetaald. Het B2B-forfait van 30 procent geldt niet.

C7.2 Bij een aan Morvena toerekenbare vertraging of niet-uitvoering van haar hoofdprestatie heeft u recht op de hierna bepaalde forfaitaire vergoeding. Behoudens wanneer de wet geen ingebrekestelling of hersteltermijn vereist, maant u Morvena schriftelijk aan en geeft u haar minstens veertien kalenderdagen na ontvangst om alsnog na te komen; een overeengekomen langere, voor u aanvaardbare termijn wordt gerespecteerd. Blijft de tekortkoming na die termijn bestaan, dan bedraagt de vergoeding 20 euro bij een prijs van het getroffen prestatiegedeelte tot en met 150 euro; 30 euro plus 10 procent van de schijf boven 150 euro bij een prijs van 150,01 tot en met 500 euro; en 65 euro plus 5 procent van de schijf boven 500 euro bij een hogere prijs, met een maximum van 2.000 euro. De berekeningsbasis is de overeengekomen prijs inclusief btw van het vertraagde of niet-uitgevoerde gedeelte. U hoeft voor dit forfait de omvang van uw schade niet te bewijzen. Het maximum van 2.000 euro geldt uitsluitend voor dit forfait. De wettelijke rechten van de consument blijven onverlet. Het forfait wordt verrekend met een vergoeding voor dezelfde schade.

## C8 Aflevering transport en inspectie

C8.1 Vervoer behoort niet tot de afwerkingsopdracht en maakt geen deel uit van haar uitvoeringstermijnen. Ophaling van nog te behandelen goederen wordt vooraf afzonderlijk afgesproken; vervoer van afgewerkte goederen wordt na gereedmelding afzonderlijk concreet afgesproken. Voor ophaling en aflevering van uw bestaande goederen in het kader van onze afwerkingsdienst leggen wij vooraf vast wie vervoert, laadt, zekert en lost en welke verpakking en verzekering worden voorzien. Bij vervoer dat u zelf bestelt bij een vervoerder die Morvena niet heeft aangeboden, sluit u de vervoersovereenkomst zelf. Bij vervoer door Morvena of een door haar in eigen naam ingeschakelde vervoerder draagt Morvena de verplichtingen die volgens de wet bij haar werkelijke rol horen. Aansprakelijkheid voor verlies, beschadiging en vertraging wordt beoordeeld volgens die rol, de oorzaak van de schade en het toepasselijke recht, met behoud van de wettelijke bewijsregels. Een normale vervoersafspraak ontheft Morvena niet van haar eigen zorgplicht of van aansprakelijkheid die zij niet mag uitsluiten.

C8.2 Wanneer een opdracht juridisch een verkoop van goederen aan een consument is, gaat het risico in beginsel pas over bij fysieke ontvangst door u of een door u aangewezen derde die niet de vervoerder is. Kiest en bestelt u zelf een vervoerder die Morvena niet heeft aangeboden, dan geldt de wettelijke uitzondering bij afgifte aan die vervoerder. Deze verkoopregel wordt niet louter wegens het vervoer toegepast op een gewone afwerkingsdienst aan uw bestaande goederen. Dwingende vervoers- en consumentenregels blijven in alle gevallen gelden. Vervoer als gunst of bijkomende dienst benoemen wijzigt deze regels niet.

C8.3 Morvena biedt vóór afhaling een redelijke mogelijkheid om de afgewerkte stukken in het atelier te inspecteren, met voldoende tijd, licht en toegang tot de relevante zichtvlakken en overeengekomen referenties. Ook wanneer Morvena of een derde het vervoer verzorgt, wordt u aanbevolen vooraf zelf te inspecteren of een bevoegde deskundige aan te wijzen. Zichtbare beschadigingen, ontbrekende stukken en afwijkingen worden bij voorkeur vóór het laden per onderdeel, plaats en aard schriftelijk gemeld. Een concrete vaststelling of uitdrukkelijke afspraak over een gekende afwijking wordt afzonderlijk vastgelegd. Een handtekening die uitsluitend de ontvangst bevestigt, het achterwege laten van inspectie of het verlaten van het atelier houdt op zichzelf geen afstand van uw wettelijke rechten in.

C8.4 Morvena geeft concrete instructies over uitharding, handling, opslag en onderhoud. Schade die aantoonbaar ontstaat door niet-naleving daarvan kan buiten de verantwoordelijkheid van Morvena vallen; dit beperkt geen rechten voor een oorzaak waarvoor Morvena aansprakelijk is.

C8.5 Afhaling door een derde vereist dat u vooraf diens identiteit en bevoegdheid meedeelt. Morvena kan een passend bewijs van opdracht vragen. Geef gebruiks-, uithardings- en onderhoudsinstructies ook door aan uw vervoerder, plaatser en gebruikers.

C8.6 Voor overeengekomen ophaling, aflevering of werk op locatie verstrekt u juiste gegevens over gewicht, afmetingen, bereikbaarheid en bijzondere omstandigheden. Partijen leggen vast wie voertuig, verpakking, bescherming en laad- en losmiddelen verzorgt en welke ophaal- of afleverplaats is overeengekomen. Dragen via trappen, hijswerk, demontage, montage en verplaatsing binnen gebouwen zijn alleen inbegrepen wanneer overeengekomen of noodzakelijk onderdeel van de uitdrukkelijk toegezegde prestatie. U zorgt voor de afgesproken bereikbaarheid, parkeer- en toegangsvoorzieningen en de voor uw locatie benodigde vergunningen. Morvena mag een onveilige handeling weigeren of onderbreken. Een gewijzigde uitvoering en bijkomende prestaties volgen C4. Vergeefse verplaatsing en wachttijd zijn alleen betalend volgens vooraf aanvaarde tarieven en voor zover de oorzaak aan u toerekenbaar is; de risicoverdeling van C8.1-C8.2 blijft gelden.

C8.7 Hanteerbaar of transporteerbaar betekent niet volledig uitgehard. Morvena vermeldt per opdracht de relevante wachttijd en beperkingen voor stapelen, tussenleggers, tape, folie, montage, reiniging, belasting, vocht en warmte. Bewaar deze instructies. Een verzoek om vroegere afhaling wordt beoordeeld op technische haalbaarheid. Morvena deelt de redelijkerwijs voorzienbare gevolgen mee; schade die door de overeengekomen vroegere afhaling wordt veroorzaakt, wordt beoordeeld volgens C8.4 en C10.6.

## C9 Afhalen en opslag

C9.1 De afhaaltermijn bedraagt vijf werkdagen na aantoonbare gereedmelding van de technisch afgewerkte en werkelijk beschikbare stukken, tenzij anders afgesproken. De eerste werkdag is de werkdag na verzending; zaterdag, zondag en Belgische wettelijke feestdagen tellen niet mee. Morvena vermeldt de betrokken goederen, de uiterste afhaaldatum, de praktische inspectiemogelijkheid, de betaalvervaldag volgens C5.1 en de aanvang van de vooraf aanvaarde opslagprijs. Bij een overeenkomstig C5.4 afgesproken deelafhaling geldt de termijn afzonderlijk voor de betrokken stukken. Een afzonderlijke betalingstermijn verlengt de afhaaltermijn niet automatisch.

C9.2 Vanaf de zesde werkdag na de gereedmelding, of vanaf een andere vooraf overeengekomen datum, zijn opslagkosten uitsluitend verschuldigd volgens een vóór de overeenkomst aanvaarde prijs inclusief btw of berekeningswijze. De opdrachtbevestiging vermeldt het dagtarief, de meetwijze, ingangsdatum en eventuele extra kosten. Er geldt geen verborgen minimum of nieuwe maandvergoeding bij een kalendermaandwisseling. Opslag vergoedt de werkelijke bijkomende bewaring en vormt geen bijkomende sanctie voor niet-betaling; dezelfde kosten worden niet dubbel aangerekend. Een gerechtvaardigde weigering van afname wegens een tekortkoming van Morvena wordt niet als gewone laattijdige afhaling behandeld.

C9.3 Bij aanhoudende niet-afhaling stelt Morvena u schriftelijk in gebreke en geeft zij een redelijke laatste afhaaltermijn. Zij kan daarin een noodzakelijke verplaatsing naar geschikte externe opslag aankondigen, met de reden, de voorgenomen datum en de vooraf overeengekomen kosten of berekeningswijze. Na het ongebruikt verstrijken van die termijn kan zij die opslag laten uitvoeren voor zover dit noodzakelijk en redelijk

is. Alleen de vooraf aanvaarde en rechtmatig verschuldigde kosten worden aangerekend. Externe opslag doet de verantwoordelijkheid van Morvena voor eigen tekortkomingen niet vervallen. Verkoop, verwijdering of vernietiging van uw goederen gebeurt uitsluitend op een toepasselijke wettelijke grondslag of krachtens een uitvoerbare rechterlijke beslissing.

## C10 Gebreken en garantie

C10.1 Bij diensten of aanneming op uw bestaande goederen gelden de wettelijke regels voor die overeenkomst. Bij verkoop van consumptiegoederen, inclusief gevallen die wettelijk daarmee worden gelijkgesteld, gelden de wettelijke conformiteitsrechten. Voor nieuwe consumptiegoederen geldt in beginsel een wettelijke garantietermijn van twee jaar vanaf levering. De feitelijke inhoud van de opdracht bepaalt de kwalificatie, niet alleen haar titel.

C10.2 Meld een gebrek zo spoedig mogelijk met projectnummer, omschrijving en zo mogelijk foto’s. B2B-termijnen van vijf werkdagen of twaalf maanden gelden niet als beperking van uw wettelijke rechten. Morvena krijgt een redelijke gelegenheid tot onderzoek zonder uw wettelijke remedies te belemmeren.

C10.3 Waar de wettelijke conformiteitsgarantie geldt, vinden herstel of vervanging kosteloos, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast plaats volgens de wettelijke voorwaarden. Noodzakelijke transport-, arbeids- en materiaalkosten worden niet op u afgewenteld. Prijsvermindering of ontbinding blijft mogelijk in de wettelijk bepaalde gevallen.

C10.4 Morvena, handelsnaam van VDB Origin BV (BE0764.462.542), Industrieweg-Zuid 1360, 3520 Zonhoven, kent ook voor particuliere opdrachten een commerciële garantie toe van 12 maanden vanaf vrijgave uit het atelier. Deze garantie maakt integraal deel uit van deze consumentenvoorwaarden.

C10.5 De garantie dekt aantoonbare uitvoeringsfouten in onze eigen afwerking binnen de afgesproken laagopbouw en gebruiksomstandigheden, zoals abnormale onthechting, blaasvorming, afschilfering of een wezenlijke afwijking van de bindende schriftelijke referentie door een uitvoeringsfout van Morvena. Zij geldt voor onze afwerking ongeacht waar de stukken worden gebruikt, binnen het overeengekomen gebruik.

C10.6 De garantie dekt geen dragerwerking, fouten in klantontwerp of klantvoorbereiding, onbekende bestaande producten, verontreiniging, slijtage, krassen, ongeschikt gebruik of onderhoud, ongeschikte opslag, vervoer, montage, gebruik vóór volledige uitharding of wijzigingen door derden, voor zover het gebrek hierdoor is veroorzaakt. Afgesproken of eigen aan de afwerking zijnde variaties zijn geen uitvoeringsfout.

C10.7 Meld een gebrek zo spoedig mogelijk via info@morvena.be of schriftelijk op het atelieradres, met uw projectreferentie, het betrokken onderdeel, een omschrijving en zo mogelijk foto’s. Wij onderzoeken de melding en herstellen of herwerken bij een gedekte uitvoeringsfout het betrokken onderdeel kosteloos. Stem inspectie en eventueel vervoer eerst met ons af.

C10.8 Uw wettelijke rechten blijven onverkort gelden. Waar de wettelijke conformiteitsgarantie van toepassing is, behoudt u de kosteloze wettelijke remedies tegenover de verkoper. De B2B-meldtermijnen, aansprakelijkheidsplafonds en het definitieve garantieverval na vijf werkdagen worden niet op deze particuliere garantie toegepast.

C10.9 Voor deze commerciële garantie is de vrijgavedatum de in de schriftelijke gereedmelding vermelde datum waarop de overeengekomen afwerking technisch gereed is en daadwerkelijk voor inspectie en overdracht beschikbaar is. Een louter voorziene productiedatum geldt niet als vrijgave. Latere afhaling op uw verzoek verschuift deze datum niet. Bij deelvrijgave geldt de datum voor de betrokken onderdelen. De gedekte uitvoeringsfout moet zich tijdens de garantieperiode openbaren en wordt zo spoedig mogelijk gemeld volgens C10.7. Dit beperkt geen wettelijke aanspraken of termijnen.

C10.10 Herstel of herwerking onder de commerciële garantie betreft het onderdeel waarop de gedekte uitvoeringsfout betrekking heeft. Het leidt niet automatisch tot vervanging van de drager, vernieuwing van de volledige opdracht of herwerking van onaangetaste onderdelen. Morvena beoordeelt wel wat nodig is om de overeengekomen afwerking van het betrokken onderdeel behoorlijk te herstellen. Een noodzakelijke ruimere wettelijke remedie blijft behouden.

C10.11 Stem vóór herstel af waar het onderzoek en de herwerking gebeuren en wie demontage, verpakking, vervoer en hermontage uitvoert. Deze bijkomende prestaties zijn niet automatisch inbegrepen in de vrijwillige commerciële garantie; Morvena deelt vooraf mee welke zij op zich neemt en welke eventuele kosten ter aanvaarding worden voorgelegd. Kosten die Morvena volgens een wettelijke remedie moet dragen, blijven voor haar rekening. C10.3 blijft onverkort gelden wanneer de wettelijke conformiteitsgarantie van toepassing is.

C10.12 Voor onderzoek dat buiten een gedekte garantie of wettelijke remedie valt, kunnen alleen vooraf uitdrukkelijk aanvaarde redelijke onderzoekskosten worden aangerekend. Vóór dat onderzoek krijgt u de prijs of berekeningswijze en beslist u of u de betaalde prestatie bestelt. De enkele afwijzing van een klacht maakt geen onderzoekskosten verschuldigd.

C10.13 Bewaar het betrokken onderdeel, relevante foto's en de omstandigheden waarin het gebrek optrad. Geef Morvena een redelijke gelegenheid tot onderzoek vóór niet-dringende demontage, vernietiging of herstel door derden. Stem een ingreep op kosten van Morvena vooraf af, behalve bij noodzakelijke dringende schadebeperking of een toepasselijk wettelijk recht. Leg in dat geval toestand, urgentie en kosten vast en informeer Morvena zo spoedig mogelijk.

C10.14 Een herstel onder de vrijwillige commerciële garantie laat de oorspronkelijke einddatum voor de overige onderdelen ongewijzigd. Voor het herstelde onderdeel loopt de resterende commerciële termijn door, tenzij schriftelijk een langere termijn is toegezegd. Wettelijke regels over opschorting, verlenging of een nieuwe termijn en aansprakelijkheid voor het herstel zelf blijven behouden.

## C11 Aansprakelijkheid en opschorting

C11.1 Morvena is aansprakelijk overeenkomstig de toepasselijke wet. Zij sluit aansprakelijkheid voor opzet, zware fout van haarzelf of haar aangestelden, letsel, overlijden of niet-uitvoering van een essentiële verbintenis niet uit. De B2B-plafonds en uitsluitingen van gevolgschade gelden niet.

C11.2 U neemt redelijke maatregelen om vermijdbare schade te beperken. Alleen schade met het wettelijk vereiste oorzakelijke verband komt voor vergoeding in aanmerking.

C11.3 Morvena mag bij een wezenlijke tekortkoming proportioneel opschorten na duidelijke kennisgeving en zo nodig een redelijke hersteltermijn. Voor zover wettelijk toegestaan, mag zij de betrokken goederen onder zich houden tot betaling van de opeisbare bedragen die verband houden met de opdracht aan die goederen. Een overeengekomen betalingstermijn en een wettelijk gerechtvaardigde opschorting door de consument blijven gelden. Bij een geringe, ernstig betwiste schuld worden goederen niet disproportioneel teruggehouden wanneer passende zekerheid is aangeboden.

## C12 Niet tijdige betaling

C12.1 Bij een vervallen onbetaalde schuld verstuurt Morvena eerst een gratis herinnering met de wettelijk vereiste gegevens en een betaaltermijn van minstens veertien kalenderdagen. Bij elektronische verzending begint die termijn de volgende kalenderdag; bij post op de derde werkdag na verzending. Een langere vermelde termijn wordt gerespecteerd.

C12.2 Bij niet-betaling na de wachttermijn is op de resterende opeisbare hoofdsom enkelvoudige verwijlinterest verschuldigd tegen de gewone wettelijke interestvoet in burgerlijke zaken, zonder het maximum van Boek XIX van het Wetboek van economisch recht te overschrijden. Indien Morvena aan de wettelijke kmo-criteria voldoet en dit uitdrukkelijk in de eerste herinnering vermeldt, wordt die interest bij niet-betaling binnen de wachttermijn berekend vanaf de kalenderdag na verzending van de herinnering. Anders begint de interest na afloop van de wachttermijn. Tijdens de wachttermijn wordt geen interest of vergoeding opgeëist. Een uitdrukkelijk toegekende gunstigere termijn wordt gerespecteerd; betalingen verminderen de berekeningsbasis vanaf ontvangst.

C12.3 Na afloop van de wachttermijn is daarnaast één forfaitaire vergoeding voor minnelijke invordering verschuldigd, berekend op de resterende opeisbare hoofdsom: 20 euro bij een saldo tot en met 150 euro; 30 euro plus 10 procent van de schijf boven 150 euro bij een saldo van 150,01 tot en met 500 euro; 65 euro plus 5 procent van de schijf boven 500 euro bij een hoger saldo, met een maximum van 2.000 euro. Deze vergoeding omvat alle eigen administratieve en minnelijke invorderingskosten voor dezelfde schuld. Er komen geen afzonderlijke verhogingen per herinnering, dossierfase, incassobureau of minnelijke tussenkomst van een gerechtsdeurwaarder bij. Een wettelijk lager maximum en rechterlijke toetsing blijven gelden. Wettelijk verhaalbare gerechts- en tenuitvoerleggingskosten volgen hun eigen wettelijke regeling en worden niet aangevuld met een eigen procedureforfait. De wederkerige vergoeding bij een toerekenbare tekortkoming van Morvena staat in C7.2.

C12.4 U kunt de schuld gemotiveerd betwisten via info@morvena.be en bewijsstukken opvragen. Betalingen, credits en betwiste posten worden verwerkt voordat kosten worden berekend. B2B-invorderingskosten en garantieverval gelden niet.

## C13 Overmacht en beëindiging

C13.1 Bij een niet aan de getroffen partij toerekenbare onmogelijkheid tot uitvoering worden de betrokken verplichting en de daarvoor lopende streef- en maximumtermijn geschorst zolang en voor zover de overmacht uitvoering verhindert. Daarbij wordt rekening gehouden met het onvoorzienbare en onvermijdbare karakter van de verhindering. De getroffen partij informeert de andere partij zonder onnodige vertraging, licht het concrete beletsel en de verwachte duur toe en neemt redelijke maatregelen om de gevolgen te beperken. Na het einde van de verhindering loopt het nog resterende gedeelte van de termijn verder.

C13.2 Duurt de tijdelijke overmacht langer dan zestig kalenderdagen, dan kan iedere partij het nog niet uitgevoerde getroffen gedeelte schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding wegens die beëindiging. Nuttig uitgevoerde prestaties en aantoonbare wettelijk of contractueel verschuldigde kosten worden afgerekend; voorschotten voor niet-verschuldigde prestaties worden terugbetaald. Wettelijke gevolgen van definitieve onmogelijkheid en niet-uitsluitbare rechten op eerdere beëindiging blijven gelden. Deze regeling dekt geen eigen opzet of zware fout en wist reeds ontstane aansprakelijkheid niet uit.

C13.3 Bij een onvoorziene verandering die de uitvoering buitensporig bezwarend maakt, kan een partij heronderhandeling vragen wanneer de wettelijke voorwaarden vervuld zijn. Een verzoek alleen geeft geen onbeperkt recht om prestaties of betaling op te schorten. Bij uitblijven van akkoord gelden de wettelijke remedies.

C13.4 Bij beëindiging wordt afgerekend volgens de toepasselijke bepalingen. Voorschotten voor niet-verschuldigde prestaties worden terugbetaald.

C13.5 Morvena kan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen bij een aan u toerekenbare wezenlijke tekortkoming, na een schriftelijke ingebrekestelling met vermelding van de tekortkoming en een redelijke hersteltermijn. De beëindiging wordt schriftelijk meegedeeld met haar reden en omvang. Onmiddellijke beëindiging is alleen mogelijk wanneer de ernst of het definitieve karakter van de tekortkoming dit volgens de wet rechtvaardigt. De rechtmatig verschuldigde prestaties en aantoonbare schade worden afgerekend met aftrek van bespaarde kosten en reeds ontvangen betalingen, zonder dubbele vergoeding. Dit geeft Morvena geen vrij recht om een aanvaarde opdracht om commerciële redenen te annuleren; C3.8 en C13.1 tot en met C13.4 behouden hun eigen toepassingsvoorwaarden.

## C14 Beelden en persoonsgegevens

C14.1 Morvena gebruikt persoonsgegevens voor noodzakelijke offerte-, uitvoerings-, betaal- en dossieropvolging en wettelijke verplichtingen volgens de verstrekte privacyinformatie. Marketingtoestemming is geen voorwaarde voor de opdracht.

C14.2 Publicatie van uw naam, herkenbare woning, exacte locatie of gerichte beelden van personen gebeurt alleen met de vereiste afzonderlijke toestemming of andere aantoonbaar geldige rechtsgrond. Het publicatieformulier vermeldt doel, beelden, kanalen en termijn. Toestemming is vrij en kan voor de toekomst worden ingetrokken via info@morvena.be. Weigering beïnvloedt prijs of uitvoering niet.

C14.3 Recepten, procesbeschrijvingen, eigen testontwikkelingen en overige door Morvena ontwikkelde technische kennis blijven bij Morvena. De prijs vergoedt de overeengekomen afwerking en omvat geen overdracht of afgifte van die kennis, tenzij afzonderlijk overeengekomen. U mag het afgewerkte goed normaal gebruiken, onderhouden en laten herstellen; noodzakelijke gebruiks- en veiligheidsinformatie wordt verstrekt. Gebruik van vertrouwelijke Morvena-documentatie voor reproductie door derden vergt haar akkoord.

C14.4 Partijen gebruiken redelijkerwijs kenbare vertrouwelijke project- en technische informatie alleen voor uitvoering en opvolging en delen die alleen waar nodig. Dit geldt niet voor rechtmatig openbare, onafhankelijk verkregen of wettelijk mee te delen informatie. Morvena mag gespecialiseerde partners inzetten en blijft uw contractuele aanspreekpunt voor haar verbintenissen.

C14.5 Morvena mag noodzakelijke projectbeelden en technische vaststellingen opnemen en bewaren voor uitvoering, kwaliteitscontrole, overdracht en behandeling of bewijs van klachten en aanspraken, volgens de toepasselijke privacyregels.

## C15 Klachten en geschillen

C15.1 Meld klachten aan info@morvena.be. Morvena onderzoekt de klacht en deelt de passende verdere behandeling en de verwachte onderzoek- of hersteltermijn mee.

C15.2 Na een voorafgaande klacht bij Morvena kunt u de Consumentenombudsdienst benaderen via www.consumentenombudsdienst.be.

C15.3 Belgisch recht geldt met behoud van dwingende bescherming volgens het toepasselijke internationaal recht. U behoudt toegang tot de wettelijk bevoegde rechter. Een ongeldig beding wordt niet toegepast; de rest van de overeenkomst blijft bestaan indien dat wettelijk mogelijk is.

C15.4 Voor wijzigingen uitsluitend van een maximumtermijn geldt de bijzondere akkoordregeling van C5.10. Voor andere wijzigingen en technische goedkeuringen geldt het volgende. Bevestig wijzigingen en technische goedkeuringen per brief, e-mail of andere bewaarbare schriftelijke communicatie met voldoende duidelijke inhoud. Partijen melden gewijzigde contactgegevens tijdig. Offertes, opdrachtbevestigingen, e-mails, productiefiches, meetstaten, werkbonnen, afhaalbewijzen, foto’s, digitale logboeken en duurzame digitale kopieën kunnen als bewijs dienen, met behoud van uw wettelijke bewijsmiddelen en bewijsrechten. Zij vormen geen onweerlegbaar bewijs ten nadele van de consument.