

Algemene Voorwaarden

Chapter One – Versie: 19 mei 2026

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Chapter One: de showroom en ontwerpstudio die interieurproducten en -diensten aanbiedt.
- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die producten of diensten afneemt van Chapter One.
- Overeenkomst: de schriftelijke afspraken tussen Chapter One en de Opdrachtgever, vastgelegd in een offerte, opdrachtbevestiging of contract.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, leveringen en diensten van Chapter One.
- 2.2 Afwijkingen zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen. Algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn uitgesloten.
- 2.3 Voor consumenten gelden daarnaast de bepalingen in artikel 21.

3. Offertes en Overeenkomst

- 3.1 Offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders vermeld.
- 3.2 De Overeenkomst komt tot stand na schriftelijke acceptatie door de Opdrachtgever en ontvangst van de eerste aanbetaling conform artikel 6.
- 3.3 Alle prijzen zijn exclusief btw en heffingen, tenzij anders vermeld. Reiskosten en transportkosten worden afzonderlijk in rekening gebracht conform artikel 6.3.

4. Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1 Chapter One voert de opdracht uit naar beste kunnen; het betreft een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.
- 4.2 De Opdrachtgever levert tijdig alle benodigde informatie. Vertragingen of extra kosten door te late aanlevering zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
- 4.3 Levertermijnen zijn indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijn, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen. Chapter One is voor de uitvoering van opdrachten mede afhankelijk van de levertijden van externe leveranciers en fabrikanten. Wijzigingen hierin — bijvoorbeeld door productie vertraging, transportproblemen of voorraadbepalingen — kunnen de planning beïnvloeden. Chapter One is niet aansprakelijk voor dergelijke vertragingen. Bij een dreigende of opgetreden vertraging van meer dan 4 weken informeert Chapter One de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk over de verwachte nieuwe leverdatum. Vertraging geeft de Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding of opschorting van de betalingsverplichting, tenzij de vertraging meer dan 8 weken bedraagt en niet het gevolg is van overmacht als bedoeld in artikel 19.
- 4.4 Chapter One mag derden inschakelen voor de uitvoering van de opdracht.
- 4.5 Montage en installatie vallen buiten het dienstenaanbod van Chapter One en worden niet door Chapter One uitgevoerd of geïndeneerd. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het regelen van montage en installatie. Eventuele schade die ontstaat tijdens montage door derden die niet door Chapter One zijn ingeschakeld, is voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

5. Wijzigingen en Meerwerk

Wijzigingen of aanvullingen op de opdracht worden pas uitgevoerd na schriftelijk akkoord van beide partijen. Gevolgen voor planning of prijs worden vooraf besproken en schriftelijk bevestigd. Bij maatwerkopdrachten geldt dat zodra de Opdrachtgever de technische specificaties, tekeningen of materiaalkeuze heeft goedgekeurd, wijzigingen die leiden tot productieaanpassing altijd meerkosten tot gevolg hebben. Chapter One brengt deze meerkosten in rekening via een aanvullende offerte.

6. Facturatie en Betaling

6.1 Betalingsschema ontwerpwerkzaamheden

Bij opdrachten voor ontwerp- en tekenwerk geldt het volgende betalingsschema:

- 50% bij ondertekening van de opdracht;
- 25% bij oplevering van het voorlopig ontwerp;
- 25% bij oplevering van het definitief tekenwerk.

Uitvoering van werkzaamheden vangt aan na ontvangst van de eerste aanbetaling.

6.2 Betalingsschema producten, meubelen en maatwerk

Bij opdrachten voor levering van producten, meubelen of maatwerk geldt het volgende betalingsschema:

- 50% bij bevestiging van de order;
- 40% uiterlijk 5 werkdagen vóór de geplande levering;
- 10% na levering, binnen 14 dagen na factuurdatum.

Chapter One start de productie of bestelling bij leveranciers uitsluitend na ontvangst van de aanbetaling van 50%. Chapter One is gerechtigd de levering op te schorten totdat de verschuldigde 40% volledig is voldaan.

6.3 Reiskosten

Reiskosten worden apart in rekening gebracht tegen een tarief van €95,00 per uur (excl. btw). Reistijd wordt berekend op basis van de werkelijke reistijd van en naar de locatie van de Opdrachtgever. Reiskosten worden opgenomen in de factuur of als afzonderlijke kostennota.

6.4 Overige facturatiebepalingen

- 6.4.1** Facturen worden verzonden conform het overeengekomen betalingsschema. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
- 6.4.2** Bij te late betaling is de Opdrachtgever automatisch in verzuim. Chapter One kan de wettelijke rente en minimaal €150 incassokosten in rekening brengen.
- 6.4.3** Chapter One mag werkzaamheden opschorten bij betalingsverzuim.

7. Eigendomsvoorbehoud

- 7.1** Alle door Chapter One geleverde producten, meubelen en materialen blijven eigendom van Chapter One totdat de Opdrachtgever de volledige orderwaarde, inclusief eventuele rente, kosten en meerwerk, heeft voldaan.
- 7.2** Zolang het eigendom niet is overgegaan, mag de Opdrachtgever de geleverde zaken niet vervreemden, bezwaren, verhuren of anderszins aan derden ter beschikking stellen.
- 7.3** Indien de Opdrachtgever in verzuim is, is Chapter One gerechtigd de geleverde zaken zonder rechterlijke tussenkomst terug te vorderen. De Opdrachtgever verleent hiertoe op voorhand zijn medewerking en toegang.

8. Klachten

8.1 Klachten over geleverde producten of uitgevoerde werkzaamheden dienen zo spoedig mogelijk na ontdekking schriftelijk te worden gemeld, en in ieder geval:

- Bij zichtbare gebreken: binnen 14 dagen na levering of oplevering;
- Bij verborgen gebreken: binnen 2 maanden nadat de Opdrachtgever het gebrek redelijkerwijs had kunnen ontdekken.

Voor consumenten geldt een wettelijke minimumtermijn van 2 jaar conformiteitsgarantie (artikel 7:17 BW). Het recht op reclame vervalt niet eerder dan na afloop van deze wettelijke termijn. Na het verstrijken van bovenstaande termijnen vervalt het recht op reclame, tenzij Chapter One uitdrukkelijk een langere garantietermijn heeft toegezegd.

8.2 Klachten schorten de betalingsverplichting niet op.

8.3 Ge Gronde klachten worden in overleg verholpen door herstel, vervanging of restitutie.

9. Retourbeleid

Chapter One aanvaardt geen retourzendingen. Alle producten, meubelen en materialen worden uitsluitend op bestelling geproduceerd of geleverd op basis van door de Opdrachtgever gekozen maten, kleuren, materialen en afwerkingen. Omdat producten specifiek voor de Opdrachtgever worden samengesteld, is retournering niet mogelijk. Dit geldt voor zowel zakelijke als particuliere opdrachtgevers, met inachtneming van de wettelijke uitzonderingen op het herroepingsrecht voor maatwerk en gepersonaliseerde producten als bedoeld in artikel 21.1.

10. Intellectueel Eigendom en Gebruiksrecht

10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op ontwerpen, beelden, tekeningen en documentatie blijven bij Chapter One.

10.2 De Opdrachtgever ontvangt een gebruiksrecht uitsluitend voor het overeengekomen project.

10.3 Ontwerpen mogen niet zonder schriftelijke toestemming aan derden worden verstrekt, gedeeld of vermenigvuldigd.

10.4 3D-beelden en renders zijn indicatief; afwijkingen ten opzichte van de uiteindelijke uitvoering zijn mogelijk.

11. Publicatie en Promotie

11.1 Chapter One mag beeldmateriaal en informatie over projecten gebruiken voor marketing, tenzij de Opdrachtgever schriftelijk bezwaar maakt.

11.2 Projectfotografie gebeurt in overleg, met respect voor privacy en anonimiteit.

12. Aansprakelijkheid

12.1 Chapter One is niet aansprakelijk voor schade door onjuiste of onvolledige informatie van de Opdrachtgever.

12.2 Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag van de betreffende opdracht, maximaal €5.000.

12.3 Chapter One is niet aansprakelijk voor indirecte schade of fouten van derden, ook indien aanbevolen door Chapter One.

12.4 Indien de Opdrachtgever zelf derden inschakelt voor montage, installatie of andere werkzaamheden, of geen projectbegeleiding van Chapter One betreft, ligt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering en eventuele schade volledig bij de Opdrachtgever.

13. Vrijwaring

De Opdrachtgever vrijwaart Chapter One voor aanspraken van derden die voortvloeien uit de uitvoering van de opdracht, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van Chapter One.

14. Duur en Beëindiging

- 14.1 De duur van de opdracht staat in de offerte.
- 14.2 Tussentijdse opzegging door de Opdrachtgever kan met een opzegtermijn van 30 dagen. Reeds geleverde werkzaamheden en gemaakte kosten worden gefactureerd, vermeerderd met 25% van het resterende bedrag.
- 14.3 Chapter One kan de Overeenkomst tussentijds beëindigen bij zwaarwegende redenen, waaronder wanbetaling of faillissement.

15. Prijswijzigingen bij Langlopende Opdrachten

Bij langlopende opdrachten kunnen prijzen wijzigen indien merken of leveranciers van Chapter One een prijswijziging doorvoeren na het uitbrengen van de offerte. Chapter One informeert de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk over een prijswijziging van meer dan 5%. De Opdrachtgever heeft in dat geval het recht de opdracht te annuleren voor het nog niet uitgevoerde deel, met vergoeding van reeds gemaakte kosten. Prijswijzigingen door wisselkoersen, invoerrechten of overheidsmaatregelen vallen onder de verantwoordelijkheid van de leverancier en worden doorberekend aan de Opdrachtgever.

16. Overdracht

Rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst mogen niet zonder schriftelijke toestemming worden overgedragen aan derden.

17. Privacy

Chapter One verwerkt persoonsgegevens conform de AVG. De actuele privacyverklaring is beschikbaar via de website.

18. Geheimhouding

Partijen houden vertrouwelijke informatie uit de Overeenkomst geheim.

19. Overmacht

- 19.1 Bij overmacht is Chapter One niet gehouden haar verplichtingen na te komen.
- 19.2 Overmacht omvat onder andere overheidsmaatregelen, stakingen, ziekte, natuurrampen, leveranciersvertragingen of productieproblemen bij fabrikanten.
- 19.3 Bij overmacht langer dan één maand kan de Overeenkomst worden ontbonden.
- 19.4 Gedeeltelijk uitgevoerde verplichtingen mogen worden gefactureerd.

20. Toepasselijk Recht en Geschillen

- 20.1** Op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 20.2** Geschillen worden eerst in onderling overleg opgelost. Lukt dit niet, dan is de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Chapter One bevoegd.

21. Aanvullende Bepalingen bij Consumentenovereenkomsten

- 21.1** Herroepingsrecht: bij online of telefonische aankoop heeft de consument 14 dagen herroepingsrecht na levering of bevestiging. Maatwerk, gepersonaliseerde producten en volledig uitgevoerde diensten vallen hier niet onder. Omdat alle producten van Chapter One op bestelling en op maat worden geproduceerd, is het herroepingsrecht in de meeste gevallen niet van toepassing. Retourkosten zijn voor de consument, tenzij anders overeengekomen.
- 21.2** Conformiteit en Garantie: producten moeten voldoen aan de overeenkomst en redelijke verwachtingen. Bij gebreken recht op herstel, vervanging of terugbetaling. Fabrieksgaranties worden vermeld indien van toepassing. De wettelijke conformiteitsgarantietermijn voor consumenten bedraagt 2 jaar.
- 21.3** Klachten: klachten kunnen via info@chapterone.nl of schriftelijk worden gemeld. Chapter One streeft naar afhandeling binnen 14 dagen. Bij onenigheid kan de consument zich wenden tot de civiele rechter of erkende geschillencommissie.
- 21.4** Informatie: consumenten ontvangen duidelijke informatie over producten, prijzen en voorwaarden. Kennelijke vergissingen binden Chapter One niet.