

Algemene Voorwaarden

1. Algemeen – van kracht vanaf 01.03.2026

1.1 De zakelijke relatie tussen FRANKE NV, BE0400.297.521, Ring-Oost 10, 9400 Ninove (hierna "FRANKE") en de professionele klant voor de verkoop van producten en bijkomende diensten (indien contractueel overeengekomen), wordt uitsluitend beheerst door deze Algemene Verkoopsvoorwaarden (AV) in de versie die geldig en meegedeeld is op het moment van de betreffende bestelling door de klant.

1.2 Bijkomende diensten zoals advies, planning, installatie, onderhoud, digitale diensten of andere diensten kunnen worden geleverd volgens afzonderlijke en specifieke voorwaarden die deze commerciële diensten definiëren.

1.3 Wijzigingen en aanpassingen aan de AV of een afgesloten contract zijn slechts geldig indien schriftelijk aanvaard door FRANKE. Algemene aankoopvoorwaarden of contractuele bepalingen van de klant worden hierbij uitdrukkelijk afgewezen en uitgesloten.

1.4 Bij tegenstrijdigheden tussen de volgende documenten geldt de volgende rangorde voor geldigheid en interpretatie: (1) orderbevestiging, (2) offerte van FRANKE, (3) AV.

2. Offertes

2.1 Offertes en prijsopgaven van FRANKE zijn vrijblijvend en kunnen worden gewijzigd, tenzij anders vermeld in de offerte. Een contract komt tot stand door een orderbevestiging (schriftelijk of elektronisch) of door levering. FRANKE mag wijzigingen aanbrengen in de orderbevestiging, mits deze onbeduidend zijn en een verbetering voor de klant inhouden.

2.2 Afbeeldingen, tekeningen, alsook maat-, gewicht- en prestatiegegevens uit brochures, prijslijsten en catalogi van FRANKE zijn niet bindend, tenzij uitdrukkelijk als bindend aangeduid.

2.3 Wijziging, opschorting of annulering van nog niet verzonden bestellingen op verzoek van de klant vereisen schriftelijke toestemming van FRANKE. FRANKE mag de klant kosten aanrekenen die zijn gemaakt vóór ontvangst van een dergelijk verzoek, evenals bijkomende kosten voor wijzigingen en opslag. Opschorting van een bestelling kan niet later dan 1 maand vóór de geplande verzenddatum plaatsvinden en mag niet langer dan 3 maanden duren.

2.4 Tenzij anders bepaald, zijn offertes maximaal 1 maand geldig.

3. Kredietcontrole

3.1 De klant erkent dat FRANKE een kredietcontrole mag uitvoeren bij het plaatsen van een bestelling. De klant stemt in met de verwerking van relevante gegevens met derden, uitsluitend voor dit doel. FRANKE behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om bestellingen te weigeren of vooruitbetaling te eisen indien de kredietbeoordeling naar eigen goeddunken ongunstig is.

4. Prijzen

4.1 Prijzen, valuta en kortingen worden vermeld in de offerte of verkoopdocumentatie van FRANKE. Tenzij anders vermeld, zijn alle bijkomende kosten, zoals maar niet beperkt tot transport, vrachtkosten, verzekeringspremies, douanerechten en inklaring, ten laste van de klant. Eventuele wederverkooprijzen vermeld in prijslijsten, catalogi of kortingsbladen zijn slechts aanbevolen prijzen en niet bindend voor de klant.

4.2 FRANKE behoudt zich het recht voor om verkoopprijzen, kortingen, rabatten en het productassortiment aan te passen voor toekomstige offertes. Deze treden in werking 30 dagen na de aanpassing.

4.3 Indien FRANKE de prijs van een reeds aanvaarde maar nog niet verzonden bestelling vóór levering wenst te verhogen, heeft de klant het recht om de bestelling te annuleren binnen één week na ontvangst van de prijsverhogingsmelding van FRANKE en vóór verzending. Anders wordt de prijsverhoging als aanvaard beschouwd.

5. Betalingen

5.1 Tenzij anders overeengekomen, zijn facturen volledig betaalbaar binnen 30 dagen einde maand in de op de factuur vermelde valuta en via de standaard betaalmethode van FRANKE.

5.2 Indien de klant openstaande bedragen niet tijdig betaalt, mag FRANKE naar eigen goeddunken de levering van producten of diensten aan de klant opschorten, inclusief het achterhouden van leveringen met betrekking tot eerder geplaatste en aanvaarde bestellingen, of vooruitbetaling eisen totdat alle verschuldigde bedragen zijn voldaan. Het uitoefenen van dit recht sluit andere rechtsmiddelen van FRANKE onder dit contract of de wet niet uit.

5.3 Bij het uitblijven van tijdige en volledige betaling op de vervaldatum wordt het factuurbedrag of het resterende saldo onmiddellijk opeisbaar. In dat geval heeft FRANKE het recht om een rente van 8% aan te rekenen, van rechtswege en zonder

ingebrekestelling, vanaf de factuurdatum, waarbij elke begonnen maand als volledig verlopen wordt beschouwd. Het bedrag van elke factuur die niet volledig is betaald op de vervaldatum wordt van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd met een forfaitaire schadevergoeding van 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van EUR 50,00.

5.4 Elk protest van de factuur dient door de Koper aan de Verkoper te worden overgemaakt en dit uiterlijk binnen de zeven (7) dagen na factuurdatum. Bij gebrek aan tijdig protest wordt de factuur geacht definitief aanvaard te zijn.

6. Levering en Verpakking

6.1 Tenzij anders overeengekomen en vermeld in de orderbevestiging, gebeurt de levering DAP België (Incoterms 2020). Bij internationale levering draagt de klant de volledige verantwoordelijkheid voor de naleving van de toepasselijke wetten en regelgeving op de plaats van levering. FRANKE is verantwoordelijk voor een veilige verpakking conform de transportvoorschriften en goede commerciële praktijken.

6.2 Deelleveringen zijn toegestaan en kunnen worden gefactureerd. Levering vóór een bevestigde leverdatum is toegestaan, tenzij anders overeengekomen.

6.3 Leverings- en servicedata zijn schattingen, tenzij FRANKE uitdrukkelijk schriftelijk akkoord gaat met een vaste datum of planning. FRANKE zal commercieel redelijke inspanningen leveren om de geschatte leverings- en servicedata na te komen. Alle leverings- en servicedata zijn onder voorbehoud van tijdige ontvangst van alle noodzakelijke informatie en voorbereidende werkzaamheden van de klant. Indien de klant vertraging veroorzaakt in de levering of aanvaarding van de producten, zal FRANKE alle goederen opslaan en behandelen op risico van de klant en de klant factureren voor het onbetaalde deel van de contractprijs, vermeerderd met toepasselijke opslag-, verzekerings- en behandelingskosten. Het niet naleven van leveringsdata geeft de klant geen recht om zich uit het contract terug te trekken of schadevergoeding of contractuele boetes te eisen.

7. Inspectie

7.1 De klant moet de levering onmiddellijk inspecteren en uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na levering schriftelijk melding maken aan FRANKE van zichtbare schade of hoeveelheidsfouten. Indien de klant dit nalaat, worden de leveringen geacht te zijn aanvaard en vervallen de desbetreffende aanspraken.

8. Retourzendingen

8.1 De klant heeft geen recht om een conform product te weigeren of te retourneren. Uitzonderingen zijn naar goeddunken van FRANKE.

8.2 De retourzending van een niet-defect standaardproduct vereist in elk geval voorafgaande toestemming van FRANKE. Details zijn vastgelegd in het FRANKE Retourbeleid. Indien FRANKE het product terugneemt, moet de klant minimaal 20% van de waarde van de goederen betalen. Indien de klant reeds het volledige bedrag heeft betaald, zal FRANKE het bedrag boven de 20% terugbetalen via een creditnota. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de klant. De producten moeten worden geretourneerd in onbeschadigde originele verpakking en vergezeld van het aankoopbewijs (kopie van factuur en/of leveringsbon). Ongerechtvaardigde en/of onvolledige retourzendingen worden niet verwerkt en teruggestuurd naar de klant. Maatwerkproducten en “niet-catalogusartikelen” zijn producten die speciaal zijn vervaardigd en/of aangekocht op verzoek van de klant, zoals werkbladen, op maat gemaakte wastafels/spoelbakken, producten met het logo van de klant, enz. Deze producten en uit het assortiment genomen producten kunnen niet worden geretourneerd of gecrediteerd.

Wij verwijzen naar ons FRANKE retourformulier via de volgende link:

[B2B Customer Return Form](#)

9. Diensten

9.1 De klant zorgt voor alle noodzakelijke installaties ter plaatse voor een ononderbroken dienstverlening en toegang tot de producten door FRANKE of diens dienstverleners, indien contractueel overeengekomen en ter plaatse geleverd.

9.2 FRANKE garandeert dat contractueel overeengekomen diensten op professionele wijze worden uitgevoerd in overeenstemming met de industrienormen. Indien binnen 30 dagen na voltooiing van de diensten een non-conformiteit wordt vastgesteld en de klant FRANKE hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte stelt, zal FRANKE de nodige dienst, richtlijnen of advies verstrekken om de non-conformiteit te verhelpen.

9.3 Tenzij anders overeengekomen, handelen externe dienstverleners (bijv. voor installatie) op eigen verantwoordelijkheid, zelfs indien door FRANKE aanbevolen. FRANKE aanvaardt hiervoor dan ook geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid.

10. Eigendomsvoorbehoud

10.1 FRANKE blijft eigenaar van de door haar geleverde producten totdat FRANKE de volledige betaling heeft ontvangen overeenkomstig de orderbevestiging. De klant machtigt FRANKE om het eigendomsvoorbehoud te registreren in het register. De klant zal FRANKE bijstaan bij het nemen van alle noodzakelijke maatregelen om het eigendomsvoorbehoud of enig ander zekerheidsrecht van FRANKE te waarborgen en te beschermen. De klant dient de producten duidelijk als eigendom van FRANKE te markeren, ze gescheiden van andere voorraden te bewaren en op verzoek toegang te verlenen aan FRANKE.

11. Garantie

11.1 FRANKE garandeert dat de FRANKE-producten nieuw zijn (tenzij aangeduid als gebruikt/gereviseerd), vrij zijn van eigendoms-, fabricage- en materiaalfouten en overeenkomen met hun specificaties. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, voldoen de producten en diensten aan de regelgeving en certificeringen op de vestigingsplaats van FRANKE.

11.2 Tenzij anders aangeboden door FRANKE, bedraagt de standaard “bring-in” garantieperiode 1 (één) jaar vanaf de datum waarop het product door FRANKE is verzonden of vanaf de oplevering van de diensten.

11.3 De klant dient FRANKE onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen van gebreken aan de producten of diensten, met bijvoeging van passende documentatie van het defect. Indien de klant een defect meldt en er wordt vastgesteld dat er geen defect is waarvoor FRANKE aansprakelijk is, heeft FRANKE het recht om een vergoeding te eisen voor de verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten.

11.4 In geval van een geldige garantieclaim zal FRANKE naar eigen keuze het defecte product herstellen, vervangen door hetzelfde of een vergelijkbaar product, of de aankoop prijs terugbetalen in geld of via een creditnota. Vervangen onderdelen worden eigendom van FRANKE.

11.5 FRANKE is niet aansprakelijk voor gebreken die de klant bij ontvangst of aanvaarding van de producten heeft opgemerkt of had moeten opmerken en die niet onmiddellijk na ontdekking en binnen de garantieperiode aan FRANKE zijn gemeld. Er bestaat geen recht op garantie indien de producten van FRANKE niet zijn gemonteerd volgens de instructies van FRANKE of onjuist zijn behandeld, gebruikt, gerepareerd of gewijzigd.

11.6 De klant dient de installatie-instructies, producthandleidingen, gebruiks- en veiligheidsinstructies en andere documentatie en specificaties die FRANKE bij de

producten levert, op te volgen en door te geven. FRANKE wijst elke aansprakelijkheid, inclusief garantieaansprakelijkheid, af indien de klant dit nalaat.

11.7 FRANKE kan van tijd tot tijd bepaalde producten of ondersteunende diensten van derden betrekken. De klant erkent dat FRANKE niet de fabrikant of aanbieder is van deze items. Voor zover wettelijk toegestaan, biedt FRANKE geen garanties met betrekking tot deze items, behalve die van de fabrikant of derde partij, die FRANKE ten gunste van de klant kan doorgeven. Wij verwijzen naar onze FRANKE garantievoorwaarden via de volgende link:

[Garantie Franke producten](#)

11.8 De contractuele fabrieksgarantie van FRANKE vervangt de wettelijke garantie voor zover dit wettelijk is toegestaan. De hierin verstrekte garantie is exclusief en de klant heeft geen recht op andere aanspraken dan die uitdrukkelijk in deze algemene voorwaarden zijn vermeld.

12. Aansprakelijkheid

12.1 De aansprakelijkheid van FRANKE voor alle vorderingen van de klant die voortvloeien uit of verband houden met het contract of de gebrekkige uitvoering ervan, ongeacht de rechtsgrond, is beperkt tot de daadwerkelijke directe schade of tot het bedrag dat de klant heeft betaald voor het product dat de schade heeft veroorzaakt.

12.2 In geen geval heeft de klant recht op vergoeding van indirecte, gevolg- of bestraffende schade, zoals productieverlies, gebruiksverlies, verlies van bestellingen, winstderving en andere indirecte, incidentele of aantoonbare schade van dergelijke aard, ongeacht of deze voortvloeit uit contractbreuk, garantie, onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid), risicoaansprakelijkheid of anderszins.

12.3 FRANKE is slechts onbeperkt aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzettelijke fout of grove nalatigheid van FRANKE, of indien enige beperking in deze sectie in strijd is met dwingend toepasselijk recht. Elke buitencontractuele vordering van de klant tegen FRANKE, evenals tegen haar bestuurders en werknemers als hulppersonen, wegens schade door contractuele niet-nakoming is uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan. Deze hulppersonen kunnen zich beroepen op deze bepaling als derden-begunstigden.

13. Verzekering

13.1 FRANKE verleent derden geen directe toegang tot haar verzekeringen en kent geen aanvullende rechten toe op haar verzekeringen, zoals het benoemen van extra

verzekerden. De klant dient zelf te zorgen voor voldoende dekking via een eigendoms- en algemene aansprakelijkheidsverzekering.

14. Intellectuele Eigendom

14.1 Het gebruik van het handelsmerk, logo, productinformatie, producttekeningen en productafbeeldingen van FRANKE voor reclamedoeleinden moet gebeuren in de vorm van het officiële, op dat moment geldende merk, logo, enz., zoals verder beschreven in de FRANKE merkrichtlijnen en met voorafgaande toestemming van FRANKE.

14.2 Alle intellectuele eigendomsrechten op de producten of productdocumentatie en informatiematerialen (catalogi, brochures, tekeningen, productgegevens) zijn exclusief eigendom van FRANKE en blijven bij FRANKE. Elk gebruik, reproductie of wijziging vereist de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van FRANKE. In geen geval wordt de klant geacht eigendomsrechten of belangen te hebben verworven in of op enige intellectuele eigendomsrechten van FRANKE. In geval van een claim of actie of vermoeden van inbreuk op rechten van derden door de producten, kan FRANKE naar eigen goeddunken en op eigen kosten: (i) de klant het recht verlenen om de producten te blijven verkopen, of (ii) de producten en/of materialen vervangen door juridisch veilige alternatieven. FRANKE is niet aansprakelijk voor verdere inbreuken door de klant na uitvoering van optie (i) en/of (ii).

14.3 Niets in deze overeenkomst of enige wijziging ervan beperkt of beperkt FRANKE met betrekking tot feedback die aan FRANKE wordt verstrekt over de producten. De klant stemt ermee in dat FRANKE vrij is om feedback, inclusief afgeleide werken daarvan, te kopiëren, wijzigen, afgeleide werken te maken, openbaar te tonen, te verspreiden, in licentie te geven, te integreren en anderszins te gebruiken voor alle commerciële of niet-commerciële doeleinden.

14.4 Indien de leveringen en diensten van de leverancier ook software omvatten, ontvangt de klant het niet-exclusieve recht om de software te gebruiken samen met het geleverde product, tenzij anders overeengekomen. Alle intellectuele eigendomsrechten op de software die de werking, referentiegegevens, onderhoud of reparatie van de machines mogelijk maken, blijven bij FRANKE of haar licentiegever. De klant is niet gerechtigd de software te bewerken, in het bijzonder heeft hij geen recht om kopieën te maken, de software te ontleden, te demonteren of andere methoden te gebruiken om toegang te krijgen tot de broncode. De klant en zijn klanten zijn hierbij gemachtigd om de besturingssoftware te gebruiken voor het bedienen van de producten voor eigen doeleinden, maar hebben geen verdere rechten op de software, in het bijzonder geen recht op reproductie, decompilatie, reverse-engineering of enige poging om informatie uit de software af te leiden of dit toe te staan of te veroorzaken.

15. Gegevensbescherming

15.1 Voor de toepassing van deze clausule hebben de termen persoonsgegevens, verwerking en verwerkingsverantwoordelijke de betekenis zoals bepaald in de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en privacy.

15.2 “Persoonsgegevens” verwijst naar alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (“betrokkene”), waaronder maar niet beperkt tot de naam en zakelijke contactgegevens (zoals telefoonnummer en e-mailadres) van personen die namens de klant of eindgebruikers optreden. FRANKE verzamelt, verwerkt en gebruikt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

15.3 Alle werknemers van FRANKE, groepsmaatschappijen en externe dienstverleners die toegang krijgen tot persoonsgegevens zijn contractueel en wettelijk verplicht tot geheimhouding en beveiliging van deze gegevens.

15.4 Wanneer FRANKE persoonsgegevens ontvangt van de klant of via een verkooppunt, treedt FRANKE op als onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijke (of een gelijkwaardige juridische rol) met betrekking tot deze gegevens.

15.5 Persoonsgegevens kunnen worden verzameld wanneer een klant informatie aan FRANKE verstrekt via registratie (via de website), formulierinzendingen, e-mailcommunicatie, bestellingen van producten of diensten, dienst na verkoop ondersteuning of gerelateerde interacties, rechtstreeks of via een verkooppunt.

15.6 FRANKE verwerkt persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met de klant, zoals het beheren van bestellingen en het bieden van klantenondersteuning, alsook voor andere legitieme doeleinden zoals marketing, reclame of promotie van producten of diensten, voor zover wettelijk toegestaan. Betrokkenen kunnen te allen tijde bezwaar maken tegen de verwerking van hun persoonsgegevens voor marketingdoeleinden door contact op te nemen met FRANKE, zonder opgave van redenen.

15.7 Sommige persoonsgegevens kunnen worden opgeslagen of verwerkt in rechtsgebieden buiten het land waarin ze zijn verzameld, waaronder maar niet beperkt tot de Verenigde Staten. In dergelijke gevallen zorgt FRANKE voor passende waarborgen om deze gegevens te beschermen overeenkomstig de toepasselijke wettelijke vereisten. Deze waarborgen kunnen omvatten:

- 1) Adequaatheidsbesluiten van bevoegde autoriteiten (zoals de Europese Commissie),
- 2) Standaardcontractbepalingen (SCC's) of gelijkwaardige overdrachtsovereenkomsten, of
- 3) Het Intra-Groep Data Transfer Agreement (IGDTA)-kader van FRANKE, dat zorgt voor adequate en consistente bescherming van persoonsgegevens binnen de Franke Groep.

15.8 De klant dient het relevante personeel, eindgebruikers of verkooppuntmedewerkers op het moment van verzameling of overdracht van persoonsgegevens aan FRANKE te informeren dat deze gegevens zullen worden verwerkt door FRANKE en/of haar groepsmaatschappijen overeenkomstig deze clausule en het privacy beleid van FRANKE.

15.9 De klant vrijwaart FRANKE voor alle schade, boetes, verliezen of sancties die rechtstreeks voortvloeien uit een schending door de klant van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming of van zijn verplichtingen onder deze clausule.

15.10 Betrokkenen kunnen rechten hebben onder de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, waaronder het recht op inzage, correctie, verwijdering of bezwaar tegen de verwerking van hun persoonsgegevens. Meer informatie is te vinden in het Privacy- en cookiebeleid van FRANKE: [Privacy- en cookiebeleid](#)

16. Verwijdering van Producten en Verpakking

16.1 Tenzij anders vereist door dwingende toepasselijke wetgeving, is de klant verplicht om de geleverde goederen aan het einde van hun gebruiksduur en alle verpakkingen (met uitzondering van pallets) op eigen kosten correct te verwijderen in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke bepalingen. Indien de klant FRANKE verzoekt om verwijdering, zal FRANKE een aanbod doen voor terugname en verwijdering van de goederen en verpakking. Alle gerelateerde kosten worden aan de klant doorberekend.

17. Export

17.1 De export of wederuitvoer van producten, reserveonderdelen of software kan onderworpen zijn aan nationale en/of buitenlandse exportcontrolevoorschriften. De klant verbindt zich ertoe de handels- en exportregelgeving na te leven en, indien nodig, de vereiste vergunningen voor de export van de producten aan te vragen bij de bevoegde autoriteit.

18. Zakelijke Integriteit

18.1 De klant dient zijn bedrijfsactiviteiten op een ethische manier uit te voeren, erkent kennis te hebben genomen van de FRANKE Gedragscode zoals aangenomen door de Franke Groep en van tijd tot tijd gewijzigd, en zal zich houden aan de principes van deze gedragscode. De FRANKE Gedragscode en eventuele wijzigingen worden gepubliceerd op onze website:

www.franke.com/ca/en/group/company/compliance.html

De klant zal zijn leidinggevendenden, bestuurders en sleutelmedewerkers adequaat informeren over de FRANKE Gedragscode en hen verplichten zich aan de principes ervan te houden.

19. Diverse Bepalingen

19.1 Indien een bepaling van deze AV juridisch ongeldig of niet-afdwingbaar is, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. In dat geval zal de ongeldige bepaling worden aangepast of aangevuld zodat het beoogde economische doel zoveel mogelijk wordt bereikt.

19.2 De klant erkent dat FRANKE het recht heeft om producten te traceren of terug te roepen of andere corrigerende maatregelen te nemen met betrekking tot de producten. De klant zal FRANKE actief ondersteunen indien dit nodig is.

19.3 Overmacht, arbeidsconflicten, burgerlijke onrust, overheidsmaatregelen, epidemieën, pandemieën, (cyber)terrorisme, opstanden en andere onvoorziene en onvermijdbare gebeurtenissen van wezenlijk belang die de uitvoering van de verplichtingen van FRANKE onmogelijk of onredelijk moeilijk maken, ontslaan de contractpartij van haar verplichtingen voor de duur van de verstoring en in de mate van de impact. Hetzelfde geldt indien deze gebeurtenissen zich voordoen wanneer de uitvoering reeds achterstallig is. De contractpartijen zijn verplicht om de redelijkerwijs noodzakelijke informatie onverwijld te verstrekken en hun wederzijdse verplichtingen aan te passen aan de gewijzigde omstandigheden volgens het beginsel van goede trouw.

20. Toepasselijk Recht en Bevoegde Rechtbank

20.1 Het Belgisch recht is van toepassing. Het Verdrag van de Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens Koopverdrag) is uitdrukkelijk uitgesloten. De exclusief bevoegde rechtbank is de Ondernemingsrechtbank Oost-Vlaanderen, afdeling Dendermonde. FRANKE behoudt zich echter het recht voor om gerechtelijke stappen te ondernemen tegen de klant bij een andere bevoegde rechtbank.