Index algemene voorwaarden JS Verduurzaming B.V. en gelieerde ondernemingen

2	Algemene voorwaarden
21	Bepalingen voor consumenten
27	Garantievoorwaarden
30	Bijzondere bepalingen werk op locatie
31	Bijzondere bepalingen voor advieswerk
32	Bijzondere bepalingen zakelijk
34	Servicecontracten (abonnementen)
35	Klachtenregeling

I - Algemene voorwaarden

1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanbieder:	JS Verduurzaming, Verduurzamen Deurne, KozijnenUnie, Kozijnen Deurne, J&S Energy, airconditioning Deurne, warmtepomp Deurne, J&S Verduurzaming B.V., ofwel de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten aan de Klant aanbiedt;
Klant:	De rechts- of natuurlijke persoon welke aanbieder de opdracht geeft voor de levering van een product en/of (aanverwante) dienst;
Partijen:	Aanbieder en klant tezamen;
Tussenpersoon:	De rechts- of natuurlijke persoon handelend in de hoedanigheid van een ambacht, zelfstandig beroep en/of onderneming die met wederzijds goedvinden van Partijen een overeenkomst tussen hen tot stand laat komen;
Onderaannemer:	De rechts- of natuurlijke handelend in de hoedanigheid van een ambacht, zelfstandig beroep en/of onderneming die door aanbieder (met wederzijds goedvinden van de klant) wordt ingeschakeld voor de uitvoering van een opdracht;
Aanvullende overeenkomst(en):	Een overeenkomst waarbij de klant producten en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst (op afstand) en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door aanbieder worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en aanbieder;
Consument:	De klant welke een natuurlijke persoon betreft die niet handelt voor doeleinden die verband houden met handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten;
Dag:	Een volle kalenderdag.
Digitale inhoud:	Gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

Duurovereenkomst:	Een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
Duurzame gegevensdrager:	Elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of aanbieder in staat stelt om informatie die aan hem is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt, doch te allen tijde in overeenstemming met de privacyverklaring.
Herroepingsrecht/ bedenktijd:	De mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
Overeenkomst op afstand:	Een overeenkomst die tussen aanbieder en de klant (bedrijf of consument) wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
Techniek voor communicatie op afstand:	Middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat aanbieder en klant, gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.
Productvoorwaarden:	Een specifieke set voorwaarden voor de levering van producten, welke additioneel gelden bovenop deze algemene voorwaarden;
Dienstvoorwaarden:	Een specifieke set voorwaarden voor de levering van diensten, welke additioneel gelden bovenop deze algemene voorwaarden;
Bepalingen consumenten:	Wettelijke regels alsmede dwingendrechtelijke bepalingen die gelden voor de levering aan consumenten;
Diensten:	Alle diensten zoals door aanbieder aangeboden aan de klant;
Producten:	Alle producten (roerende zaken) van aanbieder;
Verbintenis:	De rechtsbetrekking die krachtens overeenkomst alsmede wettelijk voorschrift tussen aanbieder en de klant ontstaat.
Website:	De door aanbieder gehanteerde domeinnaam: www.verduurzamendeurne.nl / www.jsenergy.nl / www.kozijnendeurne.nl / www.kozijnenunie.nl

2 – Identiteit aanbieder(s)

De identiteit van aanbieders is als volgt in deze voorwaarden vastgelegd.

2.1.	J&S Verduurzaming B.V. , tevens handelend onder de namen J&S Verduurzaming, kozijnen venray, kozijnen helmond, verduurzamen helmond, verduurzamen asten, verduurzamen someren, verduurzamen venray, airconditioning deurne, warmtepomp deurne, kunststof kozijnen venray, aluminium kozijnen venray, aluminium kozijnen helmond, aluminium kozijnen eindhoven, k-vision dealer, ritsscreens zonwering, Verduurzamen deurne, B2Bkozijn, Kozijnen Unie, Kozijnen Deurne, J&S Energy.
2.2.	De overeenkomst **ter zake de levering en montage van kozijnen** zal worden aangegaan door: J&S Verduurzaming B.V.
2.3.	De overeenkomst **ter zake de levering, plaatsing en onderhoud van warmtepompen** zal worden aangegaan door: J&S Verduurzaming B.V.
2.4.	De overeenkomst **ter zake de levering plaatsen en onderhouden van rolluiken en zonneschermen** zal worden aangegaan door: J&S Verduurzaming B.V.
2.5	De overeenkomst **ter zake de levering plaatsen en onderhouden van aircosystemen** zal worden aangegaan door: J&S Verduurzaming B.V.
2.6	De overeenkomst **ter zake de levering plaatsen en onderhoud van zonnepanelen** zal worden aangegaan door J&S verduurzaming B.V.
2.7	De overeenkomst **ter zake de levering plaatsen en onderhouden van thuisbatterijen en energieopslag** zal worden aangegaan door: J&S Verduurzaming B.V.

3 – Ter beschikking stellen, toepasselijkheid en reflexwerking

De toepasselijkheid en reikwijdte van deze voorwaarden is in dit artikel geregeld.

3.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op – en maken onlosmakelijk deel uit van – iedere aanbieding, offerte en overeenkomst van en met aanbieder.

3.2. Voordat een overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden inclusief bijlagen beschikbaar gesteld. Indien dit – om wat voor reden dan ook - redelijkerwijs niet mogelijk is zal aanbieder, voordat de overeenkomst wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij aanbieder zijn te raadplegen en dat zij op verzoek van de wederpartij zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3.3. Indien de overeenkomst op afstand wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid (en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten), de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden

langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos door aanbieder zullen worden toegezonden.

3.4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds worden beroepen op de toepasselijke bepaling die voor de klant het meest gunstig is.

3.5. Partijen verklaren dat zij deze voorwaarden in ieder geval als volgt accepteren:

3.5.**1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke tussen aanbieder en een wederpartij (klant) gesloten overeenkomst en elke andere handeling waarbij aanbieder diensten aanbiedt en/of producten, almede elke offerte van aanbieder aan een wederpartij (klant).

3.5.**2.** Eventuele in-en/of verkoopvoorwaarden van een wederpartij (klant) worden nadrukkelijk van de hand verwezen, tenzij voortijdig en uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

3.5.**3.** Partijen verklaren volledig en onbeperkt (teken)bevoegd te zijn ten tijde van het aangaan van een overeenkomst en in dit kader tevens over volledige handelsbekwaamheid te beschikken.

3.6. Indien de klant een natuurlijk persoon betreft, doch handelend in de hoedanigheid van zelfstandig beroep, ambacht en/of een onderneming geldt ter aanvulling dat:

a. Klant voor zover zulks rechtens geoorloofd is afstand doet van een beroep op door de jurisprudentie gevormde reflexwerking;

b. Klant verklaart op de hoogte te zijn van het begrip reflexwerking;

c. Klant zich aan aanbieder kenbaar heeft gemaakt als ondernemer en derhalve een verbintenis wenst aan te gaan als ondernemer;

d. De bepalingen in art 3 lid 6 onder a t/m c zijn volledigheidshalve niet van toepassing op consumenten of indien duidelijk is, althans behoort te zijn dat de overeenkomst zal worden aangegaan als het zijnde een consument en de ondernemer derhalve de overeenkomst aangaat nadrukkelijk aangaat op persoonlijke titel voor privédoeleinde.

4 – Het aanbod en aanvaarding

Hoe een overeenkomst tot stand komt is in dit artikel geregeld.

4.1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

4.2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is daarnaast te allen tijde voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken. Als de aanbieder gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de aanbieder volledigheidshalve niet. Voorts zijn kleurverschillen en minimale afwijkingen in de maatvoering in een digitale weergave mogelijk en derhalve accepteert de klant dergelijk verschillen.

4.3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de klant duidelijk is wat zijn rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

4.4. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod en het voldoen aan de door aanbieder gestelde voorwaarden.

4.5. Indien het aanbod langs elektronische weg is aanvaard, bevestigt de aanbieder onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.

4.6. In aanvulling op voorgaande lid neemt aanbieder passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt aanbieder voor een veilige omgeving. Indien de klant elektronisch kan betalen, zal de aanbieder daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4.7. Aanbieder kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de klant aan zijn/haar betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand.

4.8. Indien de aanbieder op grond van in voorgaande lid bedoelde onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is de aanbieder gerechtigd om gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

4.9. Aanbieder zal uiterlijk bij levering van het product en/of de dienst de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meezenden:

a. Het bezoekadres van de vestiging van de aanbieder voor klachten;

b. De het bezoekadres van de vestiging van de aanbieder voor klachten;

c. Indien het de levering aan een consument betreft, de voorwaarden waaronder en de wijze waarop een consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;

d. De informatie over garanties en bestaande services na aankoop;

e. De prijs met inbegrip van alle belastingen van het product en/of de dienst en voor zover van toepassing de kosten van aflevering en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;

f. De vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;

g. Indien het de levering aan een consument betreft en deze een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

4.10. In geval van een duurtransactie zijn de bepalingen in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

4.11. Partijen beogen een verzoek van of namens de klant gericht aan aanbieder voor het leveren van diensten, product(en) en of voor het verrichten van werkzaamheden, waarop opvolgend aanbieder een offerte uitbrengt en Partijen in lijn met deze voorwaarden gevolg geven, tevens aan te merken als een aanbod en aanvaarding ex. art. 6:217 BW.

4.12. Een verzoek in voorgaande lid bedoeld kan geschiede via:

a. de website, meer concreet het contactformulier van aanbieder;

b. telefoon op een door aanbieder gehanteerd telefoonnummer;

c. e-mail op een door aanbieder gehanteerd e-mailadres;

d. elk ander toelaatbaar digitaal hulpmiddel;

e. post op een door aanbieder aangehouden kantooradres

4.13. Indien aanbieder tot (voorlopige) aanvaarding van het verzoek overgaat zal aanbieder een indicatieve offerte uitbrengen. Deze offerte betreft te allen tijde een momentopname op basis van de op dat moment bij aanbieder bekende gegevens.

4.14. Het is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de klant om zijn/haar verzoek zo volledig als mogelijk aan aanbieder te richten. Elke onvolledigheid, fout en/of onvolkomenheid is voor rekening en risico van de klant en het staat aanbieder in dergelijk geval vrij op een later moment een reeds gesloten overeenkomst éénzijdig op basis van de juiste (nieuwe) gegevens aan te passen, waarbij de klant – voor zover rechtens is geoorloofd – dergelijke prijswijziging onverwijld zal aanvaarden als het zijnde onderdeel van de oorspronkelijke opdracht.

4.15. Pas op het moment dat de klant de door aanbieder uitgebrachte offerte accepteert én aanbieder expliciet en ondubbelzinnig hierop heeft verklaard de opdracht te aanvaarden (heeft bevestigd) is er sprake van een definitieve aanvaarding van de opdracht en komt de verbintenis tussen Partijen tot stand, doch uitsluitend op basis van de op dat moment bekende gegevens.

4.16. Aanbieder is uitsluitend gehouden uitvoering te geven aan de afspraken zoals in de offerte opgenomen, behoudens Partijen met wederzijds goedvinden afwijkende afspraken hebben gemaakt.

4.17. De klant accepteert dat dat extra werkzaamheden, materialen en/of producten die geen onderdeel zijn van de (oorspronkelijke) offerte, doch wel zijn en/of zullen ontstaan in opdracht van de klant onverwijld onderdeel worden van de vigerende overeenkomst alsmede hiervoor een vergoeding aan aanbieder is verschuldigd conform het op dat moment geldende honorarium per gewerkte tijdeenheid van aanbieder alsmede een vergoeding voor alle nodig te maken kosten voor bijv. materialen, producten et cetera om uitvoering te geven aan de (gewijzigde) overeenkomst.

4.18. Aanbieder heeft te allen tijde het recht op basis van voor hem moverende redenen een éénzijdige wijziging ten gevolge van deze voorwaarden niet toe te passen, indien zij hiertoe reden(en) heeft c.q. in geval de aanbieder eerst een (financiële) zekerheid wenst en deze zekerheid door de klant niet kan worden geboden c.q. uitblijft c.q. de éénzijdige wijziging consequenties heeft voor de kwaliteit van het op te leveren werk, product en/of de te leveren diensten.

4.19. Partijen verklaren bij de totstandkoming van de overeenkomst geen fatale termijn(en) voor de (op)levering te beogen en dat er te allen tijde sprake is van een indicatieve termijn of termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.

4.20. Op- en/of aanmerking(en) c.q. reacties met betrekking tot in de offerte opgenomen onderdelen dienen nimmer te worden aangemerkt als het zijnde een onderdeel van een te sluiten overeenkomst tussen Partijen, behoudens door aanbieder schriftelijk anders is gecommuniceerd en aangegeven.

4.21. Een offerte zoals bedoeld in dit artikel kan worden bevestigd op de wijze zoals het verzoek geschiede, doch behoeft te allen tijde schriftelijke bevestiging van de aanbieder.

5 – Herroepingsrecht (zakelijk)

In dit artikel worden de algemene regels omschreven ter zake het herroepingsrecht.

5.1. **Artikel 6 en 7 van bijlage II** (bepalingen voor consumenten) geldt voor de consument ter vervanging van de bepalingen in dit artikel, inhoudende dat de **bepalingen in dit artikel gelden voor de zakelijke klant**.

5.2. Indien de klant geen consument betreft, ofwel handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit geldt geen herroepingsrecht, tenzij partijen schriftelijk voor het sluiten van de overeenkomst anders zijn overeengekomen.

6 – Ruilen en retourneren (niet op afstand)

In dit artikel worden de algemene regels omschreven ter zake het ruilbeleid van aanbieder.

6.1. Bij de aankoop van producten in een winkel en/of showroom van aanbieder is er de mogelijkheid om **binnen 30 dagen** producten te ruilen of te retourneren, deze termijn gaat in op de factuurdatum.

6.2. Indien de klant van de mogelijkheid gebruik wil maken producten te ruilen of retourneren, dient de klant het product, voorzien van de originele (digitale) factuur of het aankoopbewijs tezamen met alle geleverde toebehoren in de originele staat en verpakking, aan de aanbieder te retourneren.

6.3. De aanbieder kan en mag eisen stelen binnen de grenzen van redelijkheid alsmede een duidelijke instructie voorzien aan de producten om het recht op ruilen in stand te laten.

6.4. Indien het een bundelaankoop betreft, dient deze in zijn geheel geretourneerd te worden.

6.5. Indien de klant bij aflevering een bedrag heeft betaald, zal de aanbieder dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk **binnen 14 dagen** na het retourneren, terugbetalen.

6.6. Uitgesloten van de mogelijkheid tot ruilen of retourneren bij de aankoop in een winkel en/of showroom zijn producten:

a. op basis van specificaties van de klant tot stand gebracht (maatwerk);

b. afgemonteerd en/of afgesteld geleverd;

c. die op naam van de klant zijn gesteld in een register;

d. die op uitdrukkelijk verzoek van de klant voor de klant zijn besteld;

e. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;

f. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;

g. die snel kunnen bederven of verouderen;

h. waarvan de verzegeling is verbroken.

7 – Prijs- en tariefbepaling (zakelijk)

In dit artikel treft u hoe de prijs tot stand komt en hoe genoemde prijzen en tarieven dienen te worden gelezen.

7.1. **Artikel 3 van bijlage II** (bepalingen voor consumenten) geldt voor de consument ter vervanging van de bepalingen in dit artikel, inhoudende dat de **bepalingen in dit artikel gelden voor de zakelijke klant**.

7.2. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in de wet- en regelgeving.

7.3. In afwijking van het vorige lid kan de aanbieder producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de aanbieder geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

7.4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn voor zakelijke klanten altijd exclusief btw.

8 – Nakoming en garantie

In dit artikel zijn de rechten en plichten geregeld omtrent nakoming en eventuele garanties

8.1. Aanbieder staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

8.2. Indien schriftelijk overeengekomen staat de aanbieder er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

8.3. Een door de aanbieder, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt – voor zover rechtens geoorloofd - de wettelijke rechten en vorderingen die op grond van de overeenkomst tegenover de aanbieder kan doen gelden, indien de aanbieder is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst, tenzij het een levering betreft aan een consument.

8.4. Additionele garantievoorwaarden zijn uiteengezet in **bijlage III ("Garantievoorwaarden").**

9 – Levering en uitvoering (zakelijk)

In dit artikel is opgenomen hoe de levering en uitvoering van de overeenkomst zal geschiede.

9.1. **Artikel 4 van bijlage II** (bepalingen voor consumenten) geldt voor de consument ter vervanging van de bepalingen in dit artikel, inhoudende dat **de bepalingen in dit artikel gelden voor de zakelijke klant.**

9.2. De aanbieder zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening en uitvoering van diensten.

9.3. Als plaats van levering geldt het adres dat aan de aanbieder is kenbaar gemaakt.

9.4. Met inachtneming van hetgeen hierover in deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de aanbieder geaccepteerde bestellingen (voor producten) met bekwame spoed, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen.

9.5. Indien de bezorging (van een product) vertraging ondervindt, of indien een bestelling (van een product) niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de klant hiervan uiterlijk dertig (30) dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht.

9.6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de aanbieder tot het moment van bezorging of een vooraf aangewezen en aan de aanbieder bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

9.7. Elke kennisgeving, opmerking en/of bevestiging van of namens aanbieder aan de klant dient te worden gekwalificeerd als correct, behoudens in geval er gelet op de inhoud en strekking van de kennisgeving, opmerking en/of bevestiging feitelijke onjuistheden in de kern zitten en/of er kennelijk sprake lijkt te zijn van een vergissing of verschrijving aan de zijde van aanbieder, althans dit voor de klant kenbaar moet, althans zou moeten zijn.

9.8. Schriftelijk afspraken dienen te worden aangemerkt als leidend in die zin dat uitvoering van de overeenkomst plaats zal vinden op basis van schriftelijk gemaakte afspraken.

9.9. Aanbieder heeft te allen tijde het recht – indien de noodzakelijk voor het behouden van de kwaliteitsnorm – om door derden bepaalde werkzaamheden te laten verrichten voor de uitvoering van de overeenkomst.

9.10. Indien aanbieder een beroep doet op derden zal aanbieder de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en betrachten bij het vinden en selecteren van deze derden, doch beperkt tot wat redelijkerwijs mogelijk en gebruikelijk is.

9.11. Aanbieder zal bij het inschakelen van een derden zich te allen tijde inspannen de klant hieromtrent (voorafgaande) te informeren en met klant te overleggen.

9.12. Het is mogelijk dat aanbieder middels een te sluiten (mantel)overeenkomst c.q. clausule beogen dat aanbieder door de klant is of zal worden ge(vol)machtigd om in naam van de klant rechtshandelingen te verrichten en/of dat aanbieder uit hoofde van een lastgeving voor rekening van de klant rechtshandelingen verricht, doch uitsluitend indien dit door Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.

9.13. De klant heeft de plicht en draagt er zorg voor alle gegevens die voor een deugdelijke uitvoering noodzakelijk zijn of waarvan de klant begrijpt, althans behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk kunnen zijn, tijdig aan aanbieder te verstrekken.

9.14. Als tijdig in voorgaande leden dient in ieder geval te worden gekwalificeerd voor het sluiten van de overeenkomst, althans in ieder geval voor de start van de uitvoering.

9.15. Indien de klant jegens aanbieder met het tijdig aanleveren zoals bedoeld in voorgaande lid in gebreke is heeft aanbieder onverwijld het recht de overeenkomst op te schorten tot op het moment dat de klant alsnog deze gegevens aan aanbieder verstrekt, onverminderd het recht van aanbieder om alle kosten die voortkomen uit het niet tijdig aanleveren én de hierdoor ontstane vertraging(en) naar alsdan geldend honorarium bij de klant in rekening te brengen.

9.16. De klant draagt er te allen tijde zorg voor dat aanbieder de overeenkomst tijdig en deugdelijk kan uitvoeren, inhoudende dat er geen obstakels c.q. beperkingen zijn die een correcte uitvoering van de opdracht kunnen beletten, waaronder maar niet beperkt tot de juiste vergunningen, ontheffingen en toegang tot locaties en eventuele systemen.

9.17. Voorgaande lid geldt tevens voor verborgen gebreken alsmede gebreken in de breedste zin van het woord, welke een correcte (en tijdige) uitvoering in de weg kunnen staan, dat deze te allen tijde volledig voor rekening en risico komen van de klant, ook indien de klant aan zal tonen niet eerder bekend te zijn of te kunnen zijn met deze gebreken. **Gelet op vorenstaande volzin verklaart de klant derhalve dat er geen obstakels zijn waar aanbieder voortijdig rekening moet houden bij de uitvoering van de opdracht en vrijwaart de klant de aanbieder in deze context volledig.**

9.18. De bepalingen in dit artikel kunnen uitsluitend schriftelijk worden uitgesloten in de tussen Partijen gesloten overeenkomst en alleen indien aanbieder expliciet hiermee is ingestemd.

9.19. Indien zich een situatie voordoet waarbij de uitvoering van de overeenkomst (tijdelijk) dient te worden opgeschort ten gevolge van een situatie waarbij de klant zijn verplichtingen op basis van de bepalingen in dit artikel niet, niet tijdig of onvolledig nakomt heeft aanbieder het recht de hierdoor ontstane kosten en (gevolg)schade(s) in volledigheid van de klant te vorderen.

9.20. Termijnen die tussen Partijen worden overeengekomen betreffen nimmer een fatale termijn, tenzij anders schriftelijk en expliciet tussen Partijen is overeengekomen, inhoudende dat elke termijn (in welke vorm dan ook) aan de klant gecommuniceerd dient te worden gekwalificeerd, gezien en gelezen als het zijnde een indicatieve termijn.

9.21. Additionele bepalingen met betrekking tot verkoop en montage, bouw en/of installatie zijn nader uiteengezet in **artikel 23** van deze voorwaarden.

9.22. **Additioneel op dit artikel gelden de bepalingen in art. 1 lid 5, 6, 7, 8, 9 en 10 van de Bijzondere bepalingen zakelijk (Bijlage VI).**

10 – Duurtransactie: duur, opzegging en verlenging (zakelijk)

In dit artikel treft u de algemene bepalingen omtrent duurovereenkomsten, met inbegrip van servicecontracten.

10.1. **Artikel 2 van bijlage II** (bepalingen voor consumenten) geldt voor de consument ter vervanging van de bepalingen in dit artikel, inhoudende dat **de bepalingen in dit artikel gelden voor de zakelijke klant.**

10.2. De zakelijke overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, kan slechts worden opgezegd met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een overeengekomen opzegtermijn.

10.3. Indien geen opzegtermijn is afgesproken betreft de minimale opzegtermijn tenminste twee (2) maanden.

10.4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, kan slechts tegen het einde van de bepaalde duur worden opgezegd met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een **opzegtermijn van één (1) maand**.

10.5. De klant kan een duurovereenkomsten tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan, doch te allen tijde met respect voor de minimale looptijd en de bepalingen zoals neergelegd in voorgaande leden.

10.6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten zal tekens stilzwijgend met éénzelfde periode worden verlengd of vernieuwd.

10.7. Indien een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft kan deze niet tussentijds door klant worden opgezegd, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

10.8. **Additioneel gelden de bepalingen welke zijn neergelegd in Bijlage VII.**

11 – Betalingsbeleid (zakelijk)

In dit artikel treft u de regels omtrent betalingen en het betaalbeleid.

11.1. **Artikel 5 van bijlage II** (bepalingen voor consumenten) geldt voor de consument ter vervanging van de bepalingen in dit artikel, inhoudende dat **de bepalingen in dit artikel gelden voor de zakelijke klant.**

11.1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de verschuldigde bedragen door de klant te worden voldaan **binnen veertien (14) dagen** na het sluiten van de overeenkomst.

11.2. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag van de bevestiging van de overeenkomst door de aanbieder.

11.3. Bij de verkoop van producten mag de aanbieder een vooruitbetaling vragen ter financiële zekerheid. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

11.4. Het vooruit te betalen bedrag staat ter vrije beoordeling van aanbieder.

11.5. De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de aanbieder te melden.

11.6. Indien door de klant niet tijdig aan de betalingsverplichting(en) is voldaan, is deze, nadat de klant door de aanbieder is gewezen op de te late betaling en deze een redelijke termijn heeft gegund om alsnog aan de betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en indien aanbieder genoodzaakt is tot de inschakeling van juridische bijstand teneinde voldoening van haar vordering buiten rechte te verkrijgen, is de klant jegens aanbieder aansprakelijk voor de hiermee gemoeide kosten, die worden vastgesteld op vijftien procent (15%) van de gevorderde hoofdsom met een minimum van vijfduizend (5000) euro onverminderd het recht van aanbieder om de werkelijke kosten te vorderen indien deze hoger zijn.

11.7 Indien de klant in gebreke blijft met een betaling, ook na de veertiende (14de) dag na de vervaldatum van een factuur, dan geraakt de klant – zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist – van rechtswege in gebreke en verzuim.

11.8. De wettelijke rente zoals bedoeld in lid 6 is verschuldigd over het opeisbaar bedrag te rekenen vanaf het moment dat de klant in verzuim is getreden tot het moment van voldoening van het volledig openstaand bedrag.

11.9. Alle genoemde bedragen in de offerte en uitingen door aanbieder gedaan aan de klant zijn in euro's én in beginsel exclusief belasting toegevoegde waarde (btw), tenzij anders vermeld.

11.10. Tussentijdse prijswijzigingen kunnen worden doorberekend aan de klant, tenzij schriftelijk anders tussen partijen overeengekomen.

11.11. In aanvulling op lid 1 geldt dat een (tussentijdse) factuur, factuur voor meerwerk of factuur voor elke andere situatie zoals niet neergelegd in lid 1 een betalingstermijn heeft van **veertien (14) kalenderdagen** tellende vanaf de dagtekening van de factuur.

11.13. Aanbieder heeft het recht om kennelijk foutieve verschrijvingen in de prijsopgave te herstellen of om een aanbetaling te bedingen.

11.14. Indien aanbieder besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer onbetaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de klant, naast de verschuldigde hoofdsom en de in dit artikel bedoelde rente(s) en kosten tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte en te maken gerechtelijke kosten te vergoeden.

11.15. Aanbieder heeft het recht om pas over te gaan tot levering (of toekomstige leveringen) nadat alle openstaande vorderingen in geheel zijn voldaan, ofwel aanbieder kan (toekomstige) leveringen opschorten zonder dat aanbieder is gehouden tot enige schadevergoeding jegens de klant.

11.16. Aan de klant komt nimmer een beroep toe op opschorting en/of verrekening in verband met (vermeende) vorderingen op aanbieder.

12 – Transport

In dit artikel treft u de regels omtrent het transport van goederen

12.1. Transporten worden door aanbieder en/of een door aanbieder aan te wijzen partij verzorgd.

12.2. De te maken transportkosten en eventueel montage- en demontagekosten worden per levering berekend. De levertijd wordt tussen aanbieder en de klant overeengekomen, doch kan mede afhankelijk zijn van de planning van een derde transporteur.

12.3. Restafval niet zijnde van en/of veroorzaakt door aanbieder en/of haar leveranciers of onderaannemers, dat wordt mee afgevoerd, zal worden doorberekend aan de klant.

12.4. Diensten, zoals montage- en demontagekosten op speciale locaties zullen met een extra vaste toeslag op de standaardtarieven door aanbieder kunnen worden verhoogd. E.e.a. heeft te maken met de extra kosten die gemaakt moeten worden om deze diensten te verrichten op desbetreffende locaties.

12.5. Specifieke verzoeken die voorafgaand aanvaarding bij aanbieder zijn kenbaar gemaakt en welke geleverd of opgehaald dienen te worden binnen een zeer korte termijn, kunnen door aanbieder worden gekwalificeerd als het zijnde spoedopdrachten. Aanbieder kan hiervoor een additionele toeslag in rekening brengen, bovenop het standaard transporttarief.

12.6. Indien de klant een specifieke tijdsleveringen wenst en deze voorafgaande de aanvaarding aan aanbieder is kenbaar gemaakt, kan door de aanbieder een additionele toeslag in rekening worden gebracht. De toeslagen worden voor zover mogelijk op voorhand aan de klant gecommuniceerd.

12.7. Aanbieder heeft het recht alle kosten die ontstaan door bijzondere lostijden op locatie separaat in rekening te brengen.

12.8. Bij een retourzending dient de klant bij de transporteur/vervoerder zelf aan te geven hoeveel laadruimte/-capaciteit er eventueel gereserveerd dient te worden.

13 – Werktijden

In dit artikel treft u de regels omtrent de werktijden van aanbieder.

13.1. Alle door aanbieder te verrichten werkzaamheden vinden plaats binnen de normale werktijden. Deze zijn volledigheidshalve maandag tot vrijdag van 8.00 tot 17:00.

13.2. Op verzoek van de klant kan van deze werktijden worden afgeweken. Aanbieder is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven.

13.3. In geval van afwijking van de werktijden heeft aanbieder het recht op een additionele vergoeding van de door aanbieder te maken meerkosten, die in ieder geval doch niet uitsluitend worden gevormd door in verband hiermee verschuldigde vergoedingen en toeslagen op grond van wet- en regeling, zoals bijvoorbeeld neergelegd in een voor aanbieder geldende cao.

14 – Aansprakelijkheid en exoneratie

In dit artikel is de (beperkte) aansprakelijkheid geregeld.

14.1. Indien aanbieder aansprakelijk mocht worden voor een aan haar toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst dan wel onrechtmatige daad of uit welke hoofde dan ook, is zij gehouden tot vergoeding van de directe als gevolg daarvan ontstane schade, tot maximaal het bedrag dat op basis van door aanbieder afgesloten verzekering door verzekeraar, ter zake van de betreffende schade zal worden vergoed.

14.2. Indien de verzekeraar van aanbieder in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van aanbieder beperkt tot maximaal de door aanbieder op grond van de overeenkomst aan de klant gefactureerde en/of nog te factureren bedragen in verband

met de ten tijde van de schadeveroorzakende gebeurtenis reeds uitgevoerde werkzaamheden en/of reeds geleverde zaken en/of diensten en/of verhuurde zaken.

14.3. Aanbieder is nimmer verplicht tot vergoeding van gevolgschade en/of bedrijfsschade, waaronder begrepen gederfde omzet en/of winst, behoudens in geval van opzet en/of grove schuld zijdens aanbieder, in welk geval aanbieder aansprakelijk is tot het in lid 1 en 3 genoemde maximum.

14.4. Eventuele aanspraken in verband met tekortkoming in de nakoming door aanbieder inzake verrichte diensten en/of gegeven adviezen dienen, op straffe van verval, uiterlijk binnen veertien (14) dagen na voltooiing van de desbetreffende werkzaamheden, schriftelijk aan aanbieder kenbaar te worden gemaakt.

14.5. De klant vrijwaart aanbieder tegen aanspraken van derden voor zover deze aanspraken uitstijgen boven hetgeen waarvoor aanbieder op grond van het in dit artikel bepaalde aansprakelijk is.

14.6. De klant is te allen tijde verplicht te voldoen aan wet- en regelgeving en indien dit bij wet noodzakelijk wordt geacht zich genoegzaam te verzekeren en verzekerd te houden. De klant is gehouden om op het eerste verzoek daartoe van aanbieder een kopie van de polis, alsmede bewijs van betaling van de verschuldigde premies aan haar ter hand te stellen.

14.7. De klant is gehouden aan alle informatieverzoeken van een verzekeraar mee te werken.

14.8. Aanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aangebracht aan materialen die tijdens werkzaamheden schade oplopen. De klant dient te allen tijde zelf een afdoende dekking te realiseren via een door de klant af te sluiten verzekering. Eenzelfde geldt ook voor ingehuurde personen en/of bedrijven die namens aanbieder werken.

14.9. Bij goedkeuring van offerte en/of opdrachtbevestiging vervalt te allen tijde de inkoop en of algemene voorwaarden van andere partijen. De algemene voorwaarden van aanbieder zijn en blijven te allen tijde leidend. Andere partijen gaan – voor zover rechtens geoorloofd - akkoord met de bepalingen in deze voorwaarden en vrijwaren aanbieder dan ook in de breedste zin van het woord.

15 – Calamiteiten

In dit artikel treft u de regels omtrent hoe om te gaan met calamiteiten.

15.1. Indien er sprake is van een calamiteit waarbij de producten en/of diensten van aanbieder betrokken zijn, is de klant te allen tijde verplicht hiervan direct melding te maken bij aanbieder.

15.2. Onder calamiteiten wordt volledigheidshalve verstaan elke situatie welke van invloed is of kan zijn op de uitvoering van de opdracht en/of de kwaliteit (en het resultaat) van het werk.

16 – Tussentijdse beëindiging, ontbinding en opschorting (algemeen)

De bepalingen in dit artikel omschrijven de rechten en (ver)plicht(ing)en betreffende de ontbindende en opschortende voorwaarden, alsmede de voorwaarden voor (tussentijdse) opzegging.

16.1. Aanbieder heeft te allen tijde het recht én is derhalve ook als zodanig bevoegd nakoming van de verplichtingen die op aanbieder rusten (tijdelijk) op te schorten voor een (on)bepaalde tijd, indien aanbieder goede grond(en) heeft te doen vrezen dat de klant de verplichtingen uit de overeenkomst

tussen Partijen geheel of gedeeltelijk niet of niet tijdig kan nakomen ten gevolge van een feit of omstandigheid die op enigerlei wijze (in)direct aan de klant toe te wijzen is, kan of zal zijn.

16.2. De klant doet uitdrukkelijk afstand van het recht, voor zover rechtens is geoorloofd, om de overeenkomst met aanbieder - op welke grond dan ook - te vernietigen of te ontbinden of daarvan in rechte de vernietiging of ontbinding te vorderen.

16.3. Een opschorting kan alleen worden ingezet indien de causaliteit dit toestaat en dit niet resulteert in een disproportioneel resultaat, inhoudende dat voordat het middel zal worden ingezet een minder zwaar middel zal moeten worden overwogen zoals bijvoorbeeld een herinnering, aanmaning of ingebrekestelling, behoudens indien er sprake is van een direct opeisbare vordering.

16.4. Betalingsverplichtingen jegens de aanbieder kunnen nimmer worden opgeschort en zijn met deze bepaling nadrukkelijk uitgesloten van enig recht op opschorting door de klant.

16.5. Aanbieder is bevoegd de overeenkomst terstond te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat deugdelijke nakoming van de overeenkomst onmogelijk is, (onredelijk) bezwarend of een ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van aanbieder kan worden gevergd.

16.6. Indien de klant verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst niet nakomt en deze niet-nakoming een ontbinding rechtvaardigt c.q. zou kunnen rechtvaardigen dan is aanbieder gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden en alle hierdoor ontstane schades zijdens aanbieder van de klant te vorderen.

16.7. Bij een tekortkoming zijdens aanbieder, kan de klant, doch uitsluitend indien geschiede met een aangetekende ingebrekestelling met hierin vervat een - naar de aard van de overeenkomst en binnen het maatschappelijk verkeer - redelijke termijn voor de aanbieder om alsnog na te komen én aanbieder binnen deze door de klant geboden termijn niet aan de verplichtingen heeft voldaan, de overeenkomst partieel ontbinden, tenzij:

a. de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding niet rechtvaardigt;
b. er geen fatale termijn is afgesproken en er geen dwingendrechtelijke bepaling gelden die een hiermee vergelijkbare fatale termijn aan aanbieder verplichten.
c. de ontbinding ziet op gehele ontbinding en indien er reeds kosten door aanbieder zijn gemaakt.

16.8. Het is te allen tijde aan de klant een (partiële) ontbinding gemotiveerd nader te onderbouwen.

16.11 Een opschorten, ontbinden of opzeggen door aanbieder gedaan op grond van een bepaling van deze voorwaarden resulteert zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Klant, uit hoofde van wanprestatie c.q. onrechtmatige daad tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

16.12. Onverminderd dwingendrechtelijke bepalingen die kunnen gelden om een overeenkomst tussentijds te ontbinden op grond van een in de wet beschreven mogelijkheid daartoe, is aanbieder te allen tijde bevoegd de overeenkomst, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist, te ontbinden, indien:

a. de klant een zakelijke klant betreft, welke haar bedrijfsuitoefening staakt;
b. ten aanzien van de klant surseance van betaling dreigt te worden aangevraagd, is aangevraagd of is verleend;
c. het faillissement van de klant dreigt te worden aangevraagd, is aangevraagd of is uitgesproken.

16.13. Additionele bepaling(en) voor de zakelijke klant (niet consument) zijn neergelegd in Bijlage VI.

17 – Annuleren van een opdracht

De bepalingen in dit artikel weergeven de regels rondom annulering en bijzondere beëindiging.

17.1. Het annuleren van de overeenkomst door een van de Partijen is enkel mogelijk indien deze annulering voortijdig aan de ander is kenbaar gemaakt en uitsluitend indien tevens zal worden voldaan aan de overige bepalingen in deze voorwaarden. **Voor consumenten (de niet zakelijke klant) gelden aansluitend op dit artikel de bepalingen zoals neergelegd in bijlage II (bepalingen voor consumenten).**

17.2. Partijen kwalificeren 'voortijdig' in voorgaande lid als het zijnde voordat aanbieder is begonnen met het uitvoeren van de overeenkomst.

17.3. Een annulering geeft de aanbieder het recht om alle gemaakte kosten tot op dat moment bij de klant ter voorbereiding op de uitvoering in rekening te brengen, éénzelfde geldt voor geïnvesteerde uren die naar gewerkt honorarium bij de klant volledig in rekening kunnen worden gebracht tot op dat moment.

17.4. Indien de klant overgaat tot annuleren **na de vijftiende werkdag (15de)** voor het begin uitvoering, is de klant aan aanbieder verschuldigd tenminste vijftig procent (50%) van het overeengekomen totaalbedrag.

17.5. Indien de klant overgaat tot annuleren **na de vijfde werkdag (5de)** voor het begin uitvoering is de klant het totaalbedrag in de overeenkomst aan aanbieder verschuldigd.

17.6. Alle (gevolg)schade(s) die aanbieder lijdt als gevolg van een annuleren door de klant komen te allen tijde voor schadevergoeding en/of schadeloosstelling in aanmerking.

17.7. Indien Partijen schriftelijk overeenkomen de overeenkomst te annuleren vrijwaart de klant de aanbieder van enige vorm van schade.

17.8. Het is de klant verboden, zover rechtens geoorloofd, om na het annuleren van de overeenkomst voor de duur van één (1) jaar gelijksoortige opdracht te geven aan een derden, indien het door aanbieder voor de klant verricht werk nog steeds bruikbaar is.

18 – Werkuren en bijzondere vergoedingen

De bepalingen in dit artikel weergeven de regels de berekening van gewerkte uren en evt. additionele kosten.

18.1. Aanbieder brengt gewerkte uren in rekening, ofwel er vindt geen doorberekening plaats voor reisuren.

18.2. Voor overwerk(uren) geldt dat deze voor **vijfenvijftig (55) euro excl. btw** worden verricht.

18.3. Aanbieder werkt landelijk en derhalve is het mogelijk dat in het kader van een project het wenselijk is dat de aanbieder dicht bij de locatie verblijft. Eventuele verblijfskosten zijn in dergelijke geval voor rekening van de klant, doch aanbieder zal zich ervoor inspannen de klant hieromtrent voortijdig te informeren.

18.4. Door aanbieder gemaakte parkeerkosten worden in een nacalculatie aan de klant doorberekend.

18.5. Urenstaten worden ter ondertekening aan de klant aangeboden. Bij afwezigheid van een bevoegd persoon zal de urenstaat per mail worden aangeboden ter ondertekening. Partijen komen een reactietijd van **zeven (7) (werk)dagen** overeen. Blijft een reactie zijdens de klant binnen deze termijn uit, dan impliceert dit acceptatie door de klant.

18.6. Voorrijkosten zijn meegenomen in de offerteprijs tenzij anders besproken.

19 – Wijzigingen van de opdracht en meerwerk

Indien zich een situatie voordoet waarbij voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst een wijziging noodzakelijk c.q. wenselijk is gelden de hiernavolgende bepalingen.

19.1. Aanpassingen die nodig zijn voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst zullen tijdig en in onderling overleg tussen Partijen en na akkoord worden opgenomen in een gewijzigde overeenkomst om hierna onverwijld deel te worden van de bestaande overeenkomst.

19.2. Aanpassingen die naar hun aard noodzakelijk zijn en waarbij het wachten op een onderling overleg zoals bedoeld in voorgaande lid niet mogelijk is c.q. te lang wachten resulteert, althans kan resulteren in een vorm van (gevolg)schade of extreme vertraging bij de uitvoering kunnen te allen tijde éénzijdig door aanbieder worden doorgevoerd.

19.3. Indien zich een situatie voordoet zoals omschreven in voorgaande lid heeft aanbieder het recht hierdoor ontstane kosten voor meerwerk aldus gebruikelijk honorarium bij de klant in rekening te brengen.

19.4. In aanvulling op voorgaande lid geldt ook voor ontstane schades aan de zijde van aanbieder, dat deze voor vergoeding in aanmerking komen.

19.5. Partijen wensen meerwerk te kwalificeren als het zijnde al het (onvoorzien) werk dat geen onderdeel uitmaakt de overeenkomst tussen partijen en tevens geen onderdeel uitmaakt van een eventueel bijbehorend bestek bijbehorende aan de overeenkomst, doch wel nodig is, althans blijkt te zijn voor een correcte uitvoering van de overeenkomst.

20 – Controleplicht bij oplevering en reclames

In dit artikel worden treft u de bepalingen inzake de (op)levering, het controleren en klachten.

20.1. De klant dient direct bij (op)levering te controleren op schades, gebreken en of het geleverde aan de overeenkomst beantwoord.

20.2. Gebreken, bezwaren en/of defecten dienen onverwijld aan aanbieder schriftelijk kenbaar te worden gemaakt of op een later moment, maar dan wel direct na constateren, indien de klant aannemelijk kan maken dat het gebrek niet eerder voor de klant zichtbaar kon zijn.

20.3. Indien de klant verzuimt de aanbieder tijdig te informeren beogen partijen dat hiermee klant de (op)levering heeft aanvaard in de feitelijke staat en dat de (op)levering volledig voldoet aan de overeenkomst.

20.4. Indien de aanbieder niet terstond na (op)levering van zaken, goederen en/of diensten in kennis wordt gesteld van enig gebrek, worden die zaken, goederen en/of diensten geacht te zijn geleverd zonder gebrek, tenzij de klant aannemelijk maakt dat het gebrek al aanwezig was ten tijde van de oplevering.

20.5. Indien de klant op eigen initiatief en zelfstandig aanpassingen verricht in het (op)geleverde, dan erkend de klant hiermee dat de geleverde zaken, goederen en/of diensten aan de overeenkomst hebben beantwoord en dat deze vrij zijn van gebreken.

20.6. Op een gebrek in de prestatie kan geen beroep meer worden gedaan, indien dit gebrek niet **binnen zeven dagen** nadat het gebrek is ontdekt of redelijkerwijze had moeten worden ontdekt, bij de aanbieder ter zake is geprotesteerd. Indien de wet hiertoe anders verplicht, dient een beroep op een gebrek in de prestatie binnen een bekwame tijd tot aanbieder te worden gericht.

20.7. Klachten betreffende niet direct zichtbare gebreken dienen zo spoedig mogelijk na constatering te worden gemeld, zodat aanbieder in staat is ter plaatse de juistheid van de betreffende klachten te onderzoeken. Voorts geldt ten aanzien van niet direct zichtbare gebreken dat wanneer aanbieder niet **binnen**

achtenveertig (48) uur na (op)levering van de zaken aan de klant een klacht heeft ontvangen, het gebrek en/of defect geacht wordt te zijn ontstaan na (op)levering.

21 – Gebruik van zaken van de aanbieder en huurtermijnen

In dit artikel worden specifieke voorwaarden vastgelegd inzake het gebruik van zaken van opdrachtnemer aanhangig de uitvoering van de overeenkomst.

21.1. De klant zal aan hem verhuurde of ter beschikking gestelde zaken in het kader van verhuur uitsluitend gebruiken voor de overeengekomen bestemming en overeenkomstig de door aanbieder verschafte bedieningsvoorschriften en aanwijzingen. De klant dient bekend te zijn met de werking van eventuele apparatuur en over de wettelijke vereiste in het kader van besturing te beschikken.

21.2. Het is de klant, behoudens schriftelijke toestemming van aanbieder verboden het gehuurde of ter beschikking gestelde zaken te verplaatsen naar een andere dan de overeengekomen locatie.

21.3. Het is de klant niet toegestaan de gehuurde of ter beschikking gestelde zaken aan derden in gebruik te geven, ter beschikking te stellen of onder te verhuren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van aanbieder.

21.4. Het is de klant niet toegestaan veranderingen van welke aard dan ook aan de gehuurde of ter beschikking gestelde zaken aan te brengen en/of deze zaken te beschilderen en/of (met bijvoorbeeld stickers) te beplakken dan wel op andere wijze uiterlijk te veranderen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van aanbieder.

21.5. De klant zal op het overeengekomen tijdstip de gehuurde dan wel ter beschikking gestelde zaken, in dezelfde technische en uiterlijke staat, aan aanbieder teruggeven.

21.6. De klant is aansprakelijk voor alle schade welke aanbieder en/of een derde lijdt als gevolg van het niet tijdig teruggeven van deze zaken.

21.6. Indien aanbieder de klant uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven voor het aanbrengen van veranderingen aan de gehuurde en/of ter beschikking gestelde zaken, zullen al de kosten welke zijn gemoeid met het terugbrengen van deze zaken in de oorspronkelijke staat, voor rekening zijn van de klant.

22 – Eigendomsrecht en auteursrecht

In dit artikel worden voorwaarden gesteld inzake het eigendomsvoorbehoud en auteursrecht van aanbieder.

22.1. Alle zaken geleverd door aanbieder blijven in het eigendom van aanbieder, voor zolang deze zaken deels of geheel niet zijn afbetaald.

22.2. Voor zover het eigendomsvoorbehoud van aanbieder door zaakvorming of anderszins tenietgaat, behoudt aanbieder zich het recht voor om een bezitloos pandrecht op een zaak te vestigen, tot zekerheidstelling van al hetgeen de klant nog aan aanbieder verschuldigd is of zal zijn. De klant dient dit bezitloze pandrecht op het eerste verzoek van opdrachtnemer te vestigen.

22.3. Aanbieder behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Nederlandse Auteurswet (Aw).

22.4. De klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan aanbieder van zaken en/of gegevens.

22.5. De klant zal aanbieder vrijwaren tegen elke claim die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

22.6. Indien er geen specifieke afspraken zijn gemaakt tussen Partijen beogen deze geen overdracht van rechten in welke vorm dan ook.

22.7. **Voor zakelijke leveringen gelden additioneel op dit artikel de Bijzondere bepalingen zakelijk (Bijlage VI).**

23 – Levering met betrekking tot verkoop en montage, bouw en/of installatie

In dit artikel treft u additionele levervoorwaarden in aanvulling op artikel 9.

23.1. Onder (op)levertijd wordt verstaan de in de overeenkomst bepaalde termijn waarbinnen de zaken voor de wederpartij ter beschikking moeten zijn of, indien (ook) werkzaamheden zijn overeengekomen, de termijn waarbinnen deze werkzaamheden moeten zijn uitgevoerd.

23.2. De opgave van (op)levertijden geschiedt altijd bij benadering, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

23.3. Tenzij anders overeengekomen, betreffen gecommuniceerde termijnen nooit fatale termijnen. Overschrijding van de opgegeven levertijd(en) verplicht aanbieder niet tot enige vergoeding en/of compensatie, en geeft de klant niet het recht de overeenkomst te annuleren c.q. de afname te weigeren.

23.4. Tenzij anders overeengekomen geschiedt levering van zaken ‘af bedrijf/magazijn’.

23.5. Levering in gedeelten (deelleveranties) is steeds toegestaan. Voornoemde deelleveranties kan aanbieder afzonderlijk factureren.

23.6. Geringe afwijkingen van de geleverde zaken in afmeting, kleur, capaciteit, vorm en verpakking zijn voor de klant nooit aanleiding de order geheel of gedeeltelijk te annuleren, of gehele of gedeeltelijke betaling te weigeren, dan wel schadevergoeding te vorderen.

23.7. **Indien montage op locatie onderdeel is van de opdracht, gelden eveneens de bepalingen in bijlage IV (“Bijzondere bepalingen montage op locatie”).**

24 – Vertrouwelijkheid, geheimhouding en de AVG

In dit artikel treft u de algemene bepalingen voor de privacy van de klant.

24.1. Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten of kan vermoeden dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven.

24.2. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, althans behoort te begrijpen dat de gegevens van vertrouwelijke aard zijn, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

24.3. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid. Aanbieder kan hieraan niet worden gehouden indien de verstrekking van gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor correcte uitvoering van de overeenkomst.

24.4. Additionele bepalingen rondom het onderwerp privacy treft u in de **bijzondere bepalingen privacy.**

24.5. **Voor zakelijke leveringen gelden additioneel op dit artikel de Bijzondere bepalingen zakelijk (Bijlage VI).**

25 – Geschillenbeslechting en beschikbaarheid van deze voorwaarden

In dit artikel treft u de regels omtrent ter beschikking stellen en bijzondere geschillenbeslechting.

25.1. Partijen hebben de inspanningsplicht bij geschillen te pogen in der minne te beslechten met in acht nemen van deze voorwaarden.

25.2. De klant geeft duidelijk en ondubbelzinnig aan deze voorwaarden voor het sluiten van de overeenkomst te hebben gezien, gelezen en zich ter zake de inhoud (indien nodig) te hebben laten adviseren.

25.3. De klant verklaart voldoende tijd te hebben gehad om deze algemene voorwaarden te begrijpen en – indien gewenst – nader te bestuderen en klant verklaart daarnaast dat hij/zij ingeval van onduidelijkheid dit voorafgaande aan het sluiten van de overeenkomst aan aanbieder schriftelijk heeft kenbaar gemaakt.

25.4. Deze algemene voorwaarden beheersen, samen met bijlagen de regels met betrekking tot de volledige contractuele relatie tussen de klant en Aanbieder ("Partijen").

25.5. De Klant verklaart de algemene voorwaarden en bijlage, bestaande op het ogenblik te kennen en onvoorwaardelijk te aanvaarden.

26 – Slotbepaling, uitsluiting en forumkeuze

In dit artikel treft u de slotbepaling, uitsluiting en de forumkeuze van partijen.

26.1. Deze overeenkomst en daaruit voortvloeiende overeenkomsten worden beheerst door het Nederlandse recht, met uitzondering van het Weens Koopverdrag

26.2. De volgende bijlagen zijn aangehecht én tevens integraal onderdeel van de algemene voorwaarden:

Bijlage II	- Bepalingen voor consumenten
Bijlage III	- Garantievoorwaarden
Bijlage IV	- Bijzondere bepalingen werk op locatie
Bijlage V	- Bijzondere bepalingen voor advieswerk
Bijlage VI	- Bijzondere bepalingen zakelijk
Bijlage VII	- Servicecontracten en abonnementen
Bijlage VIII	- Klachtenregeling

26.3. In geval van strijdigheid tussen het bepaalde in de algemene voorwaarden en een bepaling in een bijlage zoals opgenoemd in voorgaande lid, geldt te allen tijde in eerste plaats de bepaling in de algemene voorwaarden, doch voor consumenten geldt in de eerste plaats Bijlage I, mits Bijlage I in een toepasselijke bepaling voorziet. Ingeval van strijdigheid tussen documenten van gelijke rang prevaleert de uitleg die het meest aansluiting zal vinden bij de algemene voorwaarden.

26.4. Uitsluitend de Nederlandse rechter bevoegd.

26.5. Partijen kiezen voor de behandeling van geschillen met dit forumkeuzebeding de rechtbank te Eindhoven, tenzij een dwingendrechtelijke bepaling anders bepaalt.

II Bepalingen voor consumenten

1 – Definitie consument

In dit artikel treft u nader uiteengezet voor wie deze bijlage van toepassing is.

1.1. **De bepalingen in deze bijlage (bijlage II) gelden uitsluitend voor de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;**

1.2. Indien een plaatsing van een opdracht zal worden gedaan met bedrijfsgegevens zal aanbieder er te allen tijde vanuit gaan dat de opdracht zakelijk is gegeven en dat er geen sprake is van de bepalingen zoals neergelegd in dit onderdeel van de voorwaarden.

2 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging (consument)

Dit artikel is **uitsluitend voor de consument** en geldt voor consumenten ter **vervanging van artikel 10 van de algemene voorwaarden**.

2.1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2.2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2.3. De consument kan de in lid 1 en 2 genoemde overeenkomsten:

a. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;

b. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de aanbieder voor zichzelf heeft bedongen.

2.4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

2.5. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag wel stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2.6. Als een overeenkomst een duur van meer dan één (1) jaar heeft, mag de consument na één (1) jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één (1) maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

3 – Prijs- en tariefbepaling (consument)

Dit artikel is **uitsluitend voor de consument** en geldt voor consumenten ter **vervanging van artikel 7 van de algemene voorwaarden**.

3.1. Prijsverhogingen binnen drie (3) maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn voor consumenten alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

3.2. Prijsverhogingen vanaf drie (3) maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de aanbieder dit bedongen heeft en:

a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

b. de bevoegdheid aanwezig is de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

3.3. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn bij levering aan consumenten inclusief btw, zoals de wet voorschrijft.

4 –Waarborgen (consument)

Dit artikel is **uitsluitend voor de consument** en weergeeft de waarborgen van de Aanbieder:

4.1. Aanbieder garandeert, indien van toepassing en aan de consument gecommuniceerd het hiernavolgende:

a. F-gassen certificaat voor airconditioninginstallaties;

b. Vca-certificering (Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers);

c. CE-markering en/of NEN-keur voor (bouw)producten en installaties;

d. Politiekeurmerk Veilig Wonen, bij de toepassing van beveiligingsgerichte kozijnen

5 – Betalingsbeleid (consument)

Dit artikel is **uitsluitend voor de consument** en geldt voor consumenten ter **vervanging van artikel 11 van de algemene voorwaarden**.

5.1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de verschuldigde bedragen door de consument te worden voldaan binnen veertien (14) dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen veertien (14) dagen na het sluiten van de overeenkomst.

5.2. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt de in vorige lid bepaalde termijn aan op de dag van de bevestiging van de overeenkomst door de aanbieder.

5.3. Bij de verkoop van producten mag de aanbieder een vooruitbetaling vragen ter financiële zekerheid. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

5.4. Aanbieder is te allen tijde vrij het vooruit te betalen bedrag, zoals in voorgaande lid bedoeld te bepalen, doch Aanbieder zal hierbij de wettelijke voorschriften in acht nemen.

5.5. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de aanbieder te melden.

5.6. Indien door de consument niet tijdig aan de betalingsverplichting(en) is voldaan, is deze, nadat de consument door de aanbieder is gewezen op de te late betaling en deze een redelijke termijn heeft gegund om alsnog aan de betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en indien aanbieder genoodzaakt is tot de inschakeling van juridische bijstand teneinde voldoening van haar vordering buiten rechte te verkrijgen, is de consument jegens aanbieder aansprakelijk voor de hiermee gemoeide kosten conform de wettelijke kaders voor incassokosten voor consumenten.

5.7 Volledigheidshalve indien de consument in gebreke blijft met een betaling na de veertiende (14de) dag na de vervaldatum van een factuur, dan geraakt de consument – zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist – van rechtswege in verzuim.

5.8. De wettelijke rente is verschuldigd over het opeisbaar bedrag te rekenen vanaf het moment dat de consument in verzuim is getreden tot het moment van voldoening van het volledig openstaand bedrag.

5.9. De incassokosten bedragen maximaal: vijftien procent (15%) over openstaande bedragen tot € 2.500,=; en tien procent (10%) over de daaropvolgende € 2.500,= en vijf procent (5%) over de volgende € 5.000,= , doch te allen tijde met een minimum van € 40,=. De aanbieder kan ten voordele van de consument afwijken van de hiervoor genoemde bedragen en percentages.

5.10. Alle genoemde bedragen in de offerte en uitingen door aanbieder gedaan aan de consument zijn in euro's én voor de consument inclusief belasting toegevoegde waarde (btw).

5.11. Tussentijdse prijswijzigingen kunnen worden doorberekend aan de consument, tenzij schriftelijk anders tussen partijen overeengekomen.

5.12. Een (tussentijdse) factuur, factuur voor meerwerk of factuur voor elke andere situatie heeft een betalingstermijn van veertien (14) kalenderdagen tellende vanaf de dagtekening van de factuur.

5.13. Aanbieder heeft het recht om kennelijk foutieve verschrijvingen en/of spelfouten in een prijsopgave te herstellen of om alsnog een aanbetaling te bedingen.

5.14. Indien aanbieder besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer onbetaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de consument, naast de verschuldigde hoofdsom en de in dit artikel bedoelde rente(s) en kosten tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte en te maken gerechtelijke kosten te vergoeden.

5.15. Aanbieder heeft het recht om pas over te gaan tot levering (of toekomstige leveringen) nadat alle openstaande vorderingen in geheel zijn voldaan, ofwel aanbieder kan (toekomstige) leveringen opschorten zonder dat aanbieder is gehouden tot enige schadevergoeding jegens de consument.

5.16. Aan de consument komt nimmer een beroep toe op opschorting en/of verrekening in verband met (vermeende) vorderingen op aanbieder.

6 – Herroepingsrecht bij koop op afstand (consument)

Dit artikel is **uitsluitend voor de consument** en geldt voor consumenten ter **vervanging van artikel 5 van de algemene voorwaarden**.

6.1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van **veertien (14) dagen** zonder opgave van redenen ontbinden. De aanbieder mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van verplichten.

6.2. De in voorgaande lid genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De aanbieder mag, mits de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze is geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag

waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

6.3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende veertien (14) dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Aanbieder mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

6.4. De in voorgaande lid genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

6.5. Indien de aanbieder de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.

6.6. Indien de aanbieder de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf (12) maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd veertien (14) dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

6.7. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. De consument zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. **Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals de consument dat in een winkel zou mogen doen.**

6.8. De consument is aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is/zijn van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan zoals omschreven in voorgaande lid.

6.9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt de consument dit binnen de bedenktermijn door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de aanbieder.

6.10. Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien (14) dagen vanaf de dag volgend op de in de voorgaande bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de aanbieder.

6.11. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktermijn door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de aanbieder.

6.12. Zo snel mogelijk, doch te allen tijde binnen veertien (14) dagen vanaf de dag volgend op de in voorgaande lid bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de aanbieder heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

6.13. De consument zendt de goederen terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de aanbieder verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

6.14. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

6.15. De consument draagt te allen tijde de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.

6.16. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de aanbieder een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de aanbieder is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.

6.17. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering indien:

a. de aanbieder de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;

b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering tijdens de bedenktijd heeft verzocht.

6.18. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering indien:

a. De consument voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;

b. De consument niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of

c. de aanbieder heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

6.19. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

6.20. Indien de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, is de aanbieder niet gehouden de bijkomende kosten voor de duurdere methode terug te betalen.

6.21. **In het hiernavolgende artikel zijn de uitzonderingen neergelegd omtrent het herroepingsrecht voor de consument.**

7 – Uitgesloten van het herroepingsrecht (consument)

Dit artikel is **uitsluitend voor de consument** en geldt voor consumenten ter **vervanging van artikel 5 van de algemene voorwaarden**.

7.1. **De aanbieder kan en mag de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen indien de aanbieder dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:**

7.1.1 Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de aanbieder geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;

7.1.2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten en/of diensten door de aanbieder worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten en/of diensten af te nemen;

7.1.3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en

b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de aanbieder de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

7.1.4. 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;

7.1.5. Verzegelde producten die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

7.1.6. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken;

7.1.7. Computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

8 – Klachtenregeling (consument)

Dit artikel is **uitsluitend voor de consument** en geldt alleen voor consumenten.

8.1. Aanbieder beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure. **Deze klachtenregeling is neergelegd in bijlage VIII**.

8.2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Aanbieder.

8.3. Bij Aanbieder ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien (14) dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Aanbieder binnen de termijn van veertien (14) dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

III Garantievoorwaarden

1 – Het recht op garantie

In dit artikel treft u nader uiteengezet welke vormen garantie er zijn er wie zich erop kan beroepen.

1.1. **Wettelijke garantie geldt uitsluitend voor de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;**

1.2. Indien een plaatsing van een opdracht zal worden gedaan met bedrijfsgegevens zal aanbieder er te allen tijde vanuit gaan dat de opdracht zakelijk is gegeven en dat er geen sprake is van de wettelijke garantie onder de consumentenwetgeving.

1.3. Elke Klant kan bij de Aanbieder tegen meerkosten, doch uitsluitend voorafgaande het sluiten van de overeenkomst een additionele (commerciële) garantie afnemen.

2 – Consumentengarantie

In dit artikel treft u volledigheidshalve de regels betreffende de toepasselijkheid van de wettelijke garantie.

2.1. De consument heeft te allen tijde de rechten die op grond van de consumentenwetgeving gelden, met inbegrip van, maar niet uitsluitend rechten ten aanzien van non-conforme producten. De wettelijke garantie ziet niet op externe factoren, ofwel de wettelijke garantie voor consumenten geldt uitsluitend voor gebreken veroorzaakt door de Aanbieder, inhoudende dat externe factoren waar de Aanbieder geen invloed op heeft volledig zijn uitgesloten van garantie.

2.2. Additioneel (commerciële) garanties van Aanbieder komen nimmer in de plaats van, maar vormen slechts een aanvulling op de rechten van de consument krachtens de geldende consumentenwetgeving.

2.3. Als een product enig gebrek vertoont, kan de consument zich te allen tijde beroepen op de rechten die zij op grond van de Nederlandse consumentenwetgeving genieten.

2.4. Indien de consument een additionele (commerciële) garantie heeft afgenomen bij Aanbieder heeft de consument het recht om zelf te bepalen of de consument zich wenst te beroepen op deze additionele (commerciële) garantie of op het consumentenrecht.

2.5. **De hiernavolgende artikelen, behoudens art. 6, in Bijlage III, ter zake de (additionele) commerciële garantie zijn, gelet op de rechtsgeldigheid nimmer van toepassing op claims onder de consumentenwetgeving.**

2.6. Volledigheidshalve is **art. 6** in deze garantievoorwaarden (bijlage III), tevens van toepassing op de wettelijke garantie voor consumenten.

3 – Additionele commerciële garantie

In dit artikel treft u volledigheidshalve de regels betreffende additionele commerciële garanties.

3.1. Indien de klant voorafgaande het sluiten van de overeenkomst een additionele (commerciële garantie heeft afgenomen zal de Aanbieder dit schriftelijk bevestigen als onderdeel van de opdracht.

3.2. De Aanbieder (of diens rechtsopvolger) garandeert, **indien een additionele garantie is afgesloten**, dat een product (of producten) vrij is/zijn van materiaal- en fabricagefouten bij gebruik overeenkomstig de specificaties en andere gepubliceerde richtlijnen voor het product, gedurende een periode van zes (6) maanden vanaf de oorspronkelijke datum van aankoop door de oorspronkelijke klant.

3.3. De Aanbieder (of diens rechtsopvolger) garandeert, **indien een additionele garantie is afgesloten**, dat het resultaat van geleverde diensten marktconform is, ofwel geen gebreken zal vertonen, gedurende een periode van drie (3) maanden vanaf de oorspronkelijke opleverdatum aan de oorspronkelijke klant.

3.4. **Alle claims op grond van additionele (commerciële) garantie vallen onder de voorwaarden die worden beschreven in deze bijlage.**

4 – Wat val niet onder de additionele commerciële garantie

In dit artikel treft u volledigheidshalve de regels betreffende uitzonderingen op de additionele commerciële garanties.

4.1. De additionele commerciële garantie is niet van toepassing op producten van derde partijen, zelfs als deze producten samen met de producten van Aanbieder worden meegeleverd of worden verkocht.

4.2. Voor producten zonder het merk van de Aanbieder is het mogelijk wel de garantie van de fabrikant van toepassing, die voordelen biedt in aanvulling op de consumentenwetgeving.

4.3. De additionele commerciële garantie geldt niet:

a. voor verbruiksartikelen, zoals batterijen of beschermlagen die door de tijd heen aan natuurlijke slijtage onderhevig zijn, tenzij de storing te wijten is aan een materiaal- of fabricagefout;

b. bij cosmetische schade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, krassen, deuken en gebroken plastic, tenzij de storing te wijten is aan een materiaal- of fabricagefout;

c. bij schade die veroorzaakt is door gebruik met een onderdeel of product van een derde dat niet voldoet aan de productspecificaties van Aanbieder.

d. bij schade die veroorzaakt is door een ongeval, verkeerd gebruik, misbruik, contact met vloeistoffen, brand, een aardbeving of een andere externe oorzaak;

e. bij schade die is ontstaan door het product niet te gebruiken conform de gebruikershandleiding, de technische specificaties of andere gepubliceerde richtlijnen betreffende het product;

f. bij schade die is ontstaan door service (inclusief onderhoud), welke is uitgevoerd door iemand die geen medewerker van Aanbieder is;

g. voor producten welke zonder schriftelijke toestemming van Aanbieder zijn aangepast om de functionaliteit of mogelijkheden te wijzigen;

h. voor schade die het gevolg is van natuurlijke slijtage of anderszins te wijten is aan het normale verouderingsproces;

i. voor alle schade die ontstaat als gevolg van externe factoren;

5 – De verantwoordelijkheden van de klant en een beroep op garantie

In dit artikel treft u volledigheidshalve de beperkingen aan ter zake de additionele (commerciële) garantie.

5.1. De klant mag een geleverd product nooit openen, tenzij in de gebruikershandleiding wordt beschreven hoe het kan worden geopend. Het openen van een geleverd product kan schade veroorzaken die niet wordt gedekt door de additionele (commerciële) garantie.

5.2. Service en onderhoud mag uitsluitend worden verricht door de Aanbieder. Gebreken ten gevolge van Service en onderhoud door een derde zal niet wordt gedekt door de additionele (commerciële) garantie.

5.3. Indien de klant tijdens de garantieperiode van de additionele (commerciële) garantie een claim indient in overeenstemming met de garantie, kan de Aanbieder, te allen tijde volledig naar eigen inzicht, het volgende (laten) uitvoeren:

a. **reparatie** van het product, waarbij nieuwe of eerder gebruikte, onderdelen worden gebruikt die zijn getest en voldoen aan de functionele vereisten van Aanbieder; of

b. **vervanging** van het product door een vervangend product van hetzelfde model (of, met uw instemming, een product dat dezelfde of substantieel vergelijkbare functies heeft als het originele product, bijvoorbeeld een ander model met dezelfde functies of hetzelfde model in een andere kleur) dat nieuw is of is opgebouwd uit nieuwe en/of eerder gebruikte, onderdelen en dat is getest en voldoet aan de functionele vereisten van Aanbieder; of

c. **restitutie van de aankoopprijs** in ruil voor retournering van het product**.**

5.4. Wanneer een product of onderdeel wordt vervangen of hiervoor restitutie wordt gedaan, wordt het vervangende product of onderdeel eigendom van de klant en wordt het vervangen of vergoede product of onderdeel eigendom van de Aanbieder.

5.5. Op een vervangend onderdeel of product of een gerepareerd product is slechts de resterende garantieperiode van de additionele (commerciële) garantie van toepassing.

6 – Beperking aansprakelijkheid alle garanties

In dit artikel treft u volledigheidshalve het exoneratiebeding ter zake garanties breed.

6.1. Behalve de consumentenrechten waarop de consument aanspraak kan maken en zoals beschreven aan het begin van deze bijlage, zijn alle garanties, voorwaarden en andere bepalingen, welke niet in deze garantievoorwaarden worden beschreven, uitgesloten van enige garantie.

6.2. Voor zover deze garanties, voorwaarden en andere bepalingen niet kunnen worden uitgesloten, worden ze, voor zover dit wettelijk is toegestaan, beperkt tot de duur van de additionele (commerciële) garantie zoals neergelegd in ***art. 3 lid 2 en 3*** van deze garantievoorwaarden (bijlage III).

6.3. Voor zover dit wettelijk is toegestaan, wordt de maximale aansprakelijkheid van Aanbieder die voortvloeit uit en/of verband houdt met garantie, hetzij op basis van overeenkomst, onrechtmatige daad (waaronder nalatigheid), of anderszins ten aanzien van de uitvoering of voorgenomen uitvoering van een claim op garantie beperkt tot de levering van de garantie.

6.4. De aanbieder is bij de uitvoering van een claim nimmer aansprakelijk voor:

a. verlies van winst; of

b. verlies van zaken; of

c. verlies van verwachte besparingen; of

d. bijzondere schade, indirecte schade of gevolgschade of puur economische verliezen, kosten, schade of onkosten.

6.5. Voorgaande lid is niet van toepassing op claims die bij wet niet kunnen worden beperkt of uitgesloten.

IV Bijzondere bepalingen werk op locatie

1 – Bijzondere vereisten bij werk op locatie

In dit artikel treft u nader uiteengezet waaraan de Klant moet voldoen bij de montage op een locatie van de Klant.

1.1. Eventuele benodigde installaties ten behoeve van een installatie op locatie worden door Aanbieder, berekend en geplaatst.

1.2. Uit veiligheidsoverwegingen, normbehoud en bevoegdheden behoudt de Aanbieder zich te allen tijde het recht voor om materieel, dat onderdeel uitmaakt van de totale bouwplaats, uitsluitend door medewerkers van Aanbieder of door Aanbieder ingehuurd personeel te laten monteren.

1.3. In verband met de planning is het voor de klant mogelijk om tot uiterlijk veertien (14) dagen van te voren een gemaakte afspraak te verzetten.

1.4. Alle benodigde informatie, althans informatie waarvan de Aanbieder heeft aangegeven deze nodig te hebben voor een correcte uitvoering; of waarvan de Klant behoort te begrijpen dat deze redelijkerwijs noodzakelijk kan zijn voor de uitvoering, dient de Klant uiterlijk veertien (14) dagen voor aanvang van de werkzaamheden schriftelijk bij Aanbieder aan te leveren. De door de Klant aangeleverde gegevens dienen tevens volledig en juist te zijn.

1.5. De werkplaats dient tenminste drie (3) meter uit de gevel schoon en vlak te zijn en de gevels en daken dienen vrij te zijn van obstakels die een correcte uitvoering van de werkzaamheden kunnen verhinderen. Voorts dient de werkplek vrij te zijn van inboedel tot drie (3) meter en dient inboedel buiten deze radius voldoende te zijn afgedekt door de klant ter voorkoming van eventuele schade(s). Eenzelfde geldt voor de route naar de werkplek, welke eveneens vrij dient te zijn van obstakels.

1.6 Aanbieder gaat er te allen tijde vanuit dat de werkzaamheden ongehinderd kunnen worden uitgevoerd op werkdagen van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.00. Indien dit – om wat voor reden dan ook – niet mogelijk is, dient de klant dit voorafgaande het plaatsen van de opdracht bij Aanbieder kenbaar te maken.

1.7. Het is te allen tijde de verplichting van de Klant om de Aanbieder voldoende gelegenheid en een losplaats te bieden voor het lossen van producten en/of bouwmaterialen, tenzij partijen hieromtrent anders zijn overgekomen.

1.8. De Aanbieder heeft doorgaans een voorbereidingstijd van veertien (14) dagen nodig, ter voorbereiding op de werkzaamheden.

1.9. De Aanbieder dient te allen tijde toegang te krijgen tot de aangewezen bouwplaats om de opdracht correct uit te kunnen voeren. Schades aan materialen en/of inboedel, welke het gevolg zijn van het niet vrij hebben gehouden van de werkplaats (en routes tot de werkplaats) zijn volledig voor risico van de klant.

1.10 De klant is verplicht

1.11. **Voor zakelijke leveringen zijn additioneel op dit artikel de bepaling in art. 1 lid 2, 3 en 4 van de Bijzondere bepalingen zakelijk (Bijlage VI) van toepassing.**

V Bijzondere bepalingen advieswerkzaamheden

1 – Bijzondere bepalingen in het kader van advieswerk

In dit artikel treft u nader uiteengezet wat de klant mag verwachten bij door Aanbieder gegeven adviezen.

1.1. Aanbieder gaat te allen tijde uit van de door de Klant bekendgemaakte gegevens en wensen.

1.2. De klant is te allen tijde verplicht om alle gegevens en wensen, waarvan de klant weet, of behoort te weten dat deze noodzakelijk zijn voor een correct advies zonder beperkingen aan de Aanbieder te verstrekken.

1.3. Aanbieder kan nimmer invloed uitoefenen op de omgevingsfactoren, die het resultaat van de adviezen in positieve dan wel negatieve zin kunnen beïnvloeden.

1.4. Aanbieder is slechts verantwoordelijk voor het gemaakte advies onverminderd het overige in deze Algemene voorwaarden bepaalde. Bij aanvaarding van de door Aanbieder uitgebrachte adviezen en offertes accepteert de Klant de verantwoordelijkheid voor de juistheid van de door de Klant gemaakte keuzes en verstrekte gegevens, die aan het advies en/of de offerte ten grondslag liggen.

1.5 Adviezen in het kader van verduurzaming zijn te allen tijde gebaseerd op de feitelijke situatie bij de Klant en zoals deze is vastgesteld door Aanbieder, doch betreffen te allen tijde een indicatie en momentopname.

1.6. Elke verandering in de feitelijke situatie (inclusief omgevingsfactoren) alsmede veranderingen door de klant gedaan nadien kunnen zowel een positieve alsmede negatieve invloed hebben op de uitwerking van de door Aanbieder gegeven adviezen en de Klant begrijpt derhalve dat de Aanbieder niet aansprakelijk is voor niet behaalde resultaten en/of rendementen welke eerder zijn geschat door Aanbieder.

1.7. Het is de uitdrukkelijke de verantwoordelijkheid van de Klant om aanpassingen aan de feitelijke situatie, welke van invloed kunnen zijn op reeds gegeven adviezen voortijdig bij Aanbieder aan te geven om de Aanbieder de gelegenheid te bieden (eventueel tegen meerkosten) vast te stellen of, en zo ja dergelijke wijziging invloed zal hebben op eerder gegeven adviezen.

VI Bijzondere bepalingen zakelijk

1 – Bijzondere bepaling bij de levering aan een zakelijke klant

In deze bijlage treft u nader uiteengezet de bijzondere (additionele) bepalingen ter zake levering van producten en/of diensten aan een zakelijke klant. **Deze bijlage is niet van toepassing op de consument (!)**

1.1. Aanbieder is bevoegd om na een zorgvuldige belangenafweging de nakoming van alle verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte en levering van zaken aan de Klant of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op de Klant volledig zijn voldaan.

1.2. Indien op locatie van de Klant werkzaamheden zullen worden verricht, garandeert de Klant een geschikte werkplek, die voldoet aan de wettelijk gestelde (ARBO-)normen en aan andere toepasselijke regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden.

1.3. De klant dient er voor zorg te dragen dat Aanbieder wordt voorzien van een veilige werkruimte en overige faciliteiten die naar het oordeel van Aanbieder noodzakelijk of nuttig zijn om de opdracht uit te voeren en die voldoen aan alle daaraan te stellen (wettelijke) vereisten.

1.4. Met betrekking tot de werkruimte en beschikbaar gestelde faciliteiten is de Klant verplicht voor continuïteit zorg te dragen onder meer door middel van afdoende veiligheid en controleprocedures. Aanbieder zal zelf ook procedures toepassen wanneer Aanbieder hiervan gebruik maakt.

1.3. De klant zal geen bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers aannemen of benaderen om bij de Klant, al dan niet tijdelijk, direct of indirect in dienst te treden, dan wel direct of indirect ten behoeve van de Klant, al dan niet in loondienst, werkzaamheden te verrichten gedurende de looptijd van de overeenkomst of enige verlenging daarvan en te allen tijde tenminste gedurende de twaalf (12) maanden na oplevering.

1.4. Aanbieder verbindt zich slechts voor de in de offerte en daaropvolgende schriftelijke overeenkomt vastgelegde opdrachtomschrijving en duur jegens de klant om uitvoering te geven aan een opdracht.

1.5. De aanbieder zal naar beste kunnen, eigen inzicht en onder eigen verantwoordelijkheid op onafhankelijke wijze invulling geven aan de overeengekomen opdracht. Vragen door of namens de klant gesteld dienen naar eigen expertise en specialisme van Aanbieder beantwoordt te worden. Hierover heeft de Klant geen gezaghebbende rol ten opzichte van Aanbieder.

1.6. De Aanbieder deelt de werkzaamheden (en levering(en)) zelfstandig in. Wel vindt, voor zover dat voor de uitvoering nodig is, afstemming met de Klant plaats in geval van samenwerking met anderen, zodat deze optimaal zal verlopen. Indien noodzakelijk voor de werkzaamheden richt Aanbieder zich naar de arbeidstijden van de Klant.

1.7. De klant verstrekt de Aanbieder alle bevoegdheid en informatie benodigd voor een goede uitvoering van de opdracht.

1.8. De klant kan aanwijzingen en instructies geven omtrent het beoogde doel van de opdracht, voor zover dit niet de wijze van uitvoeren van de opdracht raakt.

1.9. Aanbieder heeft nadrukkelijk geen (verantwoording)verplichting om overige (arbeidsvoorwaardelijke) voorschriften binnen de organisatie van de Klant op te volgen zoals werktijden, klachtenregelingen, verlofregelingen, gedragsregels en andere bepalingen.

1.10. De opdracht (verbintenis) eindigt van rechtswege op het moment dat de afgesproken termijn (inclusief eventuele verlengingen) van de opdracht is verstreken, bij wederzijds goedvinden of indien de overeengekomen werkzaamheden volledig zijn voltooid.

1.11. De opdracht kan met wederzijds goedvinden tussentijds worden opgezegd.

1.12. De uitvoering van de opdracht kan bij (blijvende) toerekenbare niet- nakoming worden ontbonden, indien er sprake is van een opeisbare verbintenis en de “overtredende” partij zo nodig na een ingebrekestelling, in verzuim is om zijn prestatie te voldoen.

1.13. Kosten welke niet expliciet zijn opgenomen in het aanbod (de offerte) van Aanbieder zijn niet inbegrepen.

1.14. Aanbieder zal voor zover de uitvoering van de opdracht dit verlangt zo nodig eigen middelen, benodigdheden en materialen gebruiken. Ingeval middelen, benodigdheden en materialen van de Klant noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de opdracht, brengt de Klant geen kosten in rekening bij Aanbieder.

1.15. Indien er sprake is van een (blijvende) toerekenbare niet- nakoming zijdens de Klant, dient eventuele schade die hieruit voortvloeit vergoed te worden aan Aanbieder.

1.16. Indien er sprake is van (voortijdige) opzegging door de Klant, dan dient eventuele schade die hieruit in redelijkheid voortvloeit eveneens vergoed te worden aan Aanbieder.

1.17. Partijen zijn verplicht gedurende de looptijd, alsmede na beëindiging van de opdracht zich onvoorwaardelijk en onherroepelijk te houden aan strikte geheimhouding ter zake alle informatie verkregen of in verband met deze opdracht, de werkzaamheden voor de Klant en/of Opdrachtgever(s) van de Klant, alsmede hun organisaties, tenzij dit zou passen in de normale uitvoering van de opdracht. Partijen ondernemen voorts geen activiteiten waarmee zij elkaar in diskrediet kunnen brengen dan wel waarmee zij de wederzijdse belangen kunnen schaden en naar derden laten partijen zich niet negatief over elkaar uit.

1.18. Aanbieder heeft – voor zover van toepassing en niet anders overeengekomen - de huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten en daaraan gerelateerde rechten die voortkomen uit de werkzaamheden van de Aanbieder. Aanbieder geeft de klant het recht de resultaten van zijn werkzaamheden te gebruiken voor het doel waarvoor de werkzaamheden zijn uitgevoerd.

1.19. Het is Aanbieder toegestaan het woord-/ beeldmerk of andere intellectuele eigendomsrechten van de Klant voor reclame-, promotionele en/of acquisitiedoeleinden te gebruiken, doch Aanbieder dient op eerste verzoek van de Klant tot verwijderen over te gaan.

1.20. De rechten en verplichtingen die voortkomen uit een verbintenissen tussen Partijen zijn niet overdraagbaar, voor zover niet anders is bepaald, tenzij de verzoekende partij hiervoor de toestemming heeft gekregen van de andere partij.

1.21. De klant draagt zorg voor adequate aansprakelijkheidsverzekering en zo nodig beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor alle risico’s samenhangend met de uitvoering van de opdracht.

VII Servicecontracten (abonnementen)

1 – Tarieven

In dit artikel treft u de bepalingen die gelden voor duurovereenkomsten.

1.1. Alle kosten die gemoeid zijn bij de uitvoering van een servicecontract en/of abonnement zijn inbegrepen in de vermelde prijs, tenzij uitdrukkelijk anders in de voorwaarden opgenomen en/of overeengekomen.

1.2. Aanbieder heeft te allen tijde het recht om tarieven en de verschijningsfrequentie ervan op elk ogenblik te wijzigen. Voorts is aanbieder niet aansprakelijk wanneer een servicecontract en/of abonnement verdwijnt c.q. niet meer beschikbaar is.

1.3. Aanbieder is gerechtigd om de tarieven aan te passen, afhankelijk van de keuze van de klant om zijn/haar (service)abonnement aan te passen.

2 – Betaling bij duurovereenkomsten

In dit artikel treft u de bepalingen die gelden voor de betaling voor duurovereenkomsten.

2.1. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, worden (service)abonnementen betaald via een online betaalportal van Aanbieder.

2.2. Bij een online betaling of betaling met kredietkaart, wordt de Klant doorverwezen naar een externe betaalpartij (iDeal, Mollie, Ogone e.d.). Door gebruik te maken van deze betaaldiensten gaat de klant akkoord met de Algemene Voorwaarden van deze derde.

2.3. Indien een betaling niet kan worden afgeschreven wordt de betaling geacht niet plaats te hebben gevonden. Kosten, welke kunnen ontstaan voor het opnieuw uitvoeren van geweigerde betaling zijn voor rekening van de klant.

2.4. Het aanbieden van meerdere betalingsmogelijkheden houdt geen enkele aansprakelijkheid in van Aanbieder dat het betaalsysteem feilloos, zonder storingen, onderbrekingen of fouten zou zijn en derhalve is Aanbieder niet aansprakelijk voor enige schade, rechtstreeks of onrechtstreeks, door het uitvoeren van een betaling.

2.5. Indien de consument op basis van de consumentbepalingen een recht op herroeping heeft en een gebruik maakt van dit recht, zijn **artikel 6 en 7 van bijlage II** eveneens van toepassing.

2.6. **Alle termijnen voor duurovereenkomst zijn gelijkgesteld aan de genoemde termijnen in de algemene voorwaarden.**

3 – Looptijd bij duurovereenkomsten

In dit artikel treft u de bepalingen die gelden voor de looptijd van duurovereenkomsten.

3.1. (Service)abonnementen hebben een bepaalde, onbepaalde of een minimale looptijd.

3.2. (Service)abonnementen met een onbepaalde looptijd worden – voor zover rechtens toegestaan - stilzwijgend en automatisch verlengd, conform dezelfde looptijd en tegen het tarief dat op het moment van verlenging van toepassing is. **Ingeval van een consument gelden de bepalingen zoals neergelegd in bijlage II, bijzondere consumentenbepalingen.**

VIII Klachtenregeling

1 – Algemeen

In dit artikel treft u de algemene bepalingen die gelden voor klachten.

1.1. Deze interne klachtenregeling is openbaar inzichtelijk en heeft tot doel klachten en/of uitingen van ongenoegen, althans uitingen die als dusdanig kunnen worden gekwalificeerd op een proactieve wijze te behandelen, waarbij het doel zal zijn het vinden van een passende oplossing.

2 – Uitzonderingen

In dit artikel treft u de uitzonderingen op deze klachtenregeling (bijlage VIII).

2.1. Deze klachtenregeling is niet bedoeld ter voorkomen van opschorting en/of ontbinding als gevolg van het onbetaald laten van facturen van Aanbieder.

2.2. Deze klachtenregeling is ook niet van toepassing inzake klachten jegens een door de Klant zelf (of een door Aanbieder – met toestemming van de klant) ingeschakelde derde.

3 – Beroep op de klachtenregeling

In dit artikel treft u de regels ter zake een beroep op deze klachtenregeling (bijlage VIII).

3.1. Indien de Klant niet tevreden is kan de klant aan de hand van deze interne klachtenregeling zijn/haar klacht kenbaar maken. De klacht wordt onverwijld – dit wil zeggen per direct - in behandeling genomen. Het streven is de klacht binnen twee (2) weken af te handelen, maar in soms kan de behandeling langer duren. In laatste geval zal Aanbieder zich inzetten de Klant hier voortijdig over te informeren.

3.2. De bepalingen uit de algemene voorwaarden van aanbieder zijn tevens van toepassing op deze klachtenregeling.

4 – Termijn(en) en verval

In dit artikel treft u de termijnen voor een beroep op deze klachtenregeling (bijlage VIII).

4.1. Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondelinge of schriftelijke gedane uitlating van ongenoegen betreffende een product en/of dienstverlening van Aanbieder, dient op straffe van verval te worden voorgelegd binnen uiterlijk één (1) maand na de dag waarop de Klant kennisnam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen en/of nalaten dat aanleiding is tot de klacht.

4.2. Indien de termijn zoals genoemd in vorig lid zal worden overschreden is het aan de Klant te bewijzen waarom de klacht redelijkerwijs niet eerder kon worden kenbaar gemaakt. Het is aan Aanbieder te bepalen of de aangevoerde gronden voldoende basis geven om de klacht alsnog in behandeling te nemen.

5 – Procedureverloop

In dit artikel treft u de regels voor het verloop van de procedure binnen de klachtenregeling (bijlage VIII).

5.1. Wanneer een Klant op enigerlei wijze ons benadert met een klacht, dan dient de betrokken medewerker en/of (ingeschakelde) derde daarvan tevens in kennis te worden gesteld.

5.2. De betrokken medewerker en/of (ingeschakelde) derde tracht te allen tijde eerst samen met de klant tot een oplossing te komen. Voorts draagt de betrokken medewerker en/of (ingeschakelde) derde de zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van deze klachtenregeling.

5.3. De beslissing op de klacht wordt onverwijld aan de Klant medegedeeld.

6 – Geheimhouding

In dit artikel treft u de regels voor geheimhouding binnen de klachtenregeling (bijlage VIII).

6.1. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd. De beslissing op de klacht wordt derhalve uitsluitend aan de Klant medegedeeld.

6.2. Partijen zijn te allen tijde tot geheimhouding gehouden aanhangig de behandeling van de klacht, alsook omtrent de inhoud van de klacht tot er een onherroepelijk eindoordeel is.

6.3. Niet naleven van de geheimhouding kan de Klant jegens aanbieder schadeplichtig maken.

7 – De beslissing

In dit artikel treft u de regels voor de beslissing binnen de klachtenregeling (bijlage VIII).

7.1. Het streven is binnen twee (2) weken een beslissing te nemen over de klacht.

7.2. De klant krijgt een overzicht ter zake zijn/haar klacht toegezonden. Wanneer de klacht van de klant naar tevredenheid wordt afgehandeld, zal de klacht, alsmede de oplossing geanonimiseerd mogen worden gedocumenteerd. De aanbieder mag dergelijke gegevens gebruiken om de dienstverlening te verbeteren.

8 – De beslissing

In dit artikel treft u de regels voor de beslissing binnen de klachtenregeling (bijlage VIII).

8.1. Indien de klacht niet naar (volledige) tevredenheid van de Klant is afgehandeld kan de klant in beginsel de klacht voor eigen rekening en risico neerleggen:
a. bij een geschillencommissie;
b. bij een rechtbank;

9 – Kosten

In dit artikel treft u de bepalingen ter zake de kosten van de klachtenregeling (bijlage VIII).

9.1. De behandeling van een klacht binnen de interne klachtenregeling brengt geen kosten met zich mee, behoudens indien cliënt zelf derde inschakelt.

9.2. Een ingediende klacht schort nimmer (eventuele) betaaltermijnen op. Het doel van de klachtenregeling mag nimmer zijn een betaaltermijn te verruimen.

9.3 Indien een klacht niet kan worden afgehandeld met de interne klachtenregeling kunnen er mogelijk kosten in rekening worden gebracht door derden instellingen voor de behandeling van een klacht, alsmede een hieruit voortvloeiende proceskostenveroordeling bij verlies.

9.4. Indien de Klant er zelf voor kiest zich gedurende de behandeling bij te laten staan door een derde komen deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking.

10 – Uitkomsten na de behandeling

In dit artikel treft u de bepalingen ter zake de kosten van de klachtenregeling (bijlage VIII).

10.1. Indien een klacht als (deels) gegrond wordt aangemerkt zullen partijen in overleg treden omtrent een passende oplossing te vinden met als doel een plan van aanpak om de klacht op te lossen.

10.2. Indien een klacht als ongegrond wordt aangemerkt zal de Klant worden geïnformeerd omtrent de redenen van de ongegrondverklaring van de klacht.

10.3 Het is niet mogelijk eenzelfde of soortgelijkende klacht herhaaldelijk opnieuw voor te leggen.

11 – Motivering

In dit artikel treft u de bepalingen ter zake de kosten van de klachtenregeling (bijlage VIII).

11.1. Aanbieder is verplicht na het nemen van een beslissing, om deze (eind)beslissing te motiveren.

11.2. Een motivering kan summier van aard zijn, doch een uitgebreide motivering is een streven.

12 – Toepasselijkheid

In dit artikel treft u de bepalingen ter zake de kosten van de klachtenregeling (bijlage VIII).

12.1. Ook een klacht die zich richt tegen deze klachtregeling wordt in beginsel in behandeling genomen onder de bepalingen van deze klachtenregeling.

12.2. Geschillen inzake de behandeling van een klacht, alsook deze klachtenregeling zelf dienen te worden voorgelegd aan hiertoe bevoegde Nederlandse rechter.

12.3. Uitsluitend de Nederlandse rechter is bevoegd.