

# Algemene voorwaarden - v19

MuurTotLeven.nl

30-08-2023

## Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de opdrachtnemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - Offertes
- Artikel 6 - De overeenkomst
- Artikel 7 - Herroepingsrecht
- Artikel 8 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 9 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 10 - Aansprakelijkheid
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Levering
- Artikel 13 - Onderzoek bij aflevering, afwijkingen
- Artikel 14 - Wijze van uitvoering van de opdracht
- Artikel 15 - Overmacht
- Artikel 16 - Ontwerpen, testen en proeven
- Artikel 17 - Intellectueel eigendom c.s.
- Artikel 18 - Eigendom halffabricaten, productiemiddelen etc.
- Artikel 19 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 20 - Conformiteit en garantie
- Artikel 21 - Betaling
- Artikel 22 - Klachtenregeling
- Artikel 23 - Geschillen
- Artikel 24 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan opdrachtgevers aanbiedt. In dit geval LiClo Shops, ook wel MuurTotLeven.nl.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan de opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden of levering van zaken. Opdrachtgever handelt binnen de overeenkomst uit eigen naam en voor eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid en kan zich derhalve ten aanzien van de opdracht nooit beroepen op de mededeling dat hij namens een derde handelde, tenzij hij zulks uitdrukkelijk aan opdrachtnemer ter kennis heeft gebracht en opdrachtnemer alsdan onder deze voorwaarde de opdracht schriftelijk heeft aanvaard.
3. Opdracht: elk verzoek tot verrichting van werkzaamheden of levering van zaken of gegevens, in welke vorm dan ook gedaan. Een opdracht zal mede geacht worden te zijn gegeven door toezending of afgifte van gegevens of zaken aan de hand waarvan de werkzaamheden als bedoeld in lid 4 van dit artikel kunnen worden verricht.
4. Werkzaamheden: het vervaardigen, afleveren, installeren, plaatsen en (of) (af)bouwen van producten, waaronder onder andere doch niet limitatief verstaan wordt reclameproducten, decoraties, bewegwijzeringen, constructies en (of) delen daarvan, doch in ieder geval de werkzaamheden voortvloeiend uit een aan opdrachtnemer verstrekte opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords.
5. Dag: kalenderdag.
6. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid.
7. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de opdrachtgever of opdrachtnemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de opdrachtgever om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
9. Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die de opdrachtnemer ter beschikking stelt die een opdrachtgever kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de opdrachtnemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
11. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de opdrachtgever gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
12. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat opdrachtgever en opdrachtnemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
13. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de opdrachtnemer.

## Artikel 2 - Identiteit van de opdrachtnemer

LiClo Shops / MuurTotLeven.nl  
Kruisboog 21B  
3905 TE Veenendaal  
Telefoonnummer 06-50664500  
E-mailadres: info@muurtotleven.nl  
KvK-nummer: 58494774  
Btw-identificatienummer: NL001998113B80

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes door, alle opdrachten aan en alle overeenkomsten met opdrachtnemer/opdrachtnemer.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de opdrachtnemer zijn in te zien en zij op verzoek van de opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch 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 aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever 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 van de opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

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 de opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

6. Op afwijkende bedingen of eigen voorwaarden kan opdrachtgever zich slechts beroepen indien en voor zover deze bedingen of voorwaarden uitdrukkelijk en schriftelijk door opdrachtnemer zijn aanvaard.

7. Indien met opdrachtgever eerder op basis van de onderhavige voorwaarden een overeenkomst gesloten werd, dan worden deze voorwaarden geacht van toepassing te zijn op de later met opdrachtnemer gesloten overeenkomsten. Opdrachtgever verklaart zich hiermee uitdrukkelijk akkoord.

8. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

9. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

#### Artikel 4 - Het aanbod

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

2. Het aanbod is vrijblijvend. De opdrachtnemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.

3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever mogelijk te maken. Als de opdrachtnemer 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 opdrachtnemer niet.

4. Alle afbeeldingen en specificatiegegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.

6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de opdrachtgever duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- de prijs inclusief belastingen;
- de eventuele kosten van verzending;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de opdrachtnemer de prijs garandeert;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de opdrachtgever te raadplegen is;
- de manier waarop de opdrachtgever, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de opdrachtnemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de opdrachtgever deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

#### Artikel 5 - Offertes

1. Alle offertes, voorcalculaties, aanbiedingen en soortgelijke mededelingen door opdrachtnemer zijn geheel vrijblijvend en kunnen slechts zonder afwijking worden aanvaard. Een aanbod wordt in ieder geval geacht te zijn verworpen indien dit niet binnen een maand is aanvaard.

2. Offertes door opdrachtnemer zijn gebaseerd op gegevens die door opdrachtgever zijn verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten en vermogen daarbij alle van belang zijnde gegevens heeft verstrekt.

3. De van de offerte deel uitmakende documenten, waaronder ontwerpen, tekeningen, technische beschrijvingen en dergelijke zijn zo nauwkeurig mogelijk, doch vrijblijvend. Zij zijn en blijven (intellectueel) eigendom van opdrachtnemer.

#### Artikel 6 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de opdrachtgever van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien de opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de opdrachtnemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de opdrachtnemer is bevestigd, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de opdrachtnemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De opdrachtnemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de opdrachtnemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De opdrachtnemer zal bij het product of dienst aan de opdrachtgever de volgende informatie, schriftelijk of op

zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- a. het bezoekadres van de vestiging van de opdrachtnemer waar de opdrachtgever met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de opdrachtgever van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de opdrachtnemer deze gegevens al aan de opdrachtgever heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
  7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.
  8. Opdrachtgever draagt het risico van het niet, niet juist, niet tijdig of niet volledig ontvangen door opdrachtnemer van zijn mededelingen.
  9. Voor zover onduidelijkheid ontstaat over de inhoud van de gegeven opdracht en de aanvaarding daarvan, zullen de door opdrachtnemer verrichte werkzaamheden geacht worden te zijn geschied overeenkomstig de inhoud van de opdracht.
  10. Opdrachtgever verschafft tijdig de aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk en de beproeving daarvan benodigde energie. De kosten van de benodigde energie zijn voor rekening van opdrachtgever.
  11. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om meer werkzaamheden dan vermeld in de opdracht of in de aanvaarding daarvan uit te voeren en aan opdrachtgever in rekening te brengen, indien deze werkzaamheden in het belang zijn van opdrachtgever en / of van de goede uitvoering van de opdracht. Opdrachtgever wordt binnen een redelijke tijd op de hoogte gesteld van de uitvoering hiervan.
  12. Opdrachtnemer zal binnen redelijke grenzen aan wijzigingen in de opdracht meewerken, indien en voor zover de inhoud van de door hem te leveren prestatie niet wezenlijk van de oorspronkelijk overeengekomen prestatie afwijkt.

#### Artikel 7 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de opdrachtgever of een vooraf door de opdrachtgever aangewezen en aan de opdrachtnemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de opdrachtgever zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de opdrachtnemer retourneren, conform de door de opdrachtnemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de opdrachtgever gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de opdrachtnemer. Het kenbaar maken dient de opdrachtgever te doen middels het modelformulier. Nadat de opdrachtgever kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De opdrachtgever dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de opdrachtnemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

5. Bij levering van diensten heeft de opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
6. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de opdrachtgever zich richten naar de door de opdrachtnemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

#### Artikel 8 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de opdrachtgever gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de opdrachtgever een bedrag betaald heeft, zal de opdrachtnemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

#### Artikel 9 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De opdrachtnemer kan het herroepingsrecht van de opdrachtgever uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
  - a. die door de opdrachtnemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de opdrachtgever;
  - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de opdrachtnemer geen invloed heeft;
  - f. voor losse kranten en tijdschriften;
  - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de opdrachtgever de verzegeling heeft verbroken.
  - h. voor hygiënische producten waarvan de opdrachtgever de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
  - a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de opdrachtgever is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
  - c. betreffende weddenschappen en loterijen.

#### Artikel 10 - Aansprakelijkheid

1. Voor alle directe en indirecte schade van opdrachtgever, op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door niet, niet tijdige of niet volledige overeenkomstig de overeenkomst uitvoering van de opdracht, is de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer uitgesloten, tenzij kan worden aangetoond dat dit niet, niet tijdig of niet

- volledig overeenkomstig de overeenkomst uitvoeren onder de gegeven omstandigheden bij normale vakkennis en met inachtneming van normale oplettendheid en bij normale bedrijfsvoering niet was voorgevallen
2. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken.
  3. Opdrachtgever zal zijn recht om opdrachtnemer voor de in lid 1 bedoelde schade aansprakelijk te stellen verwerkt hebben binnen één jaar na het ontstaan daarvan.
  4. Het risico ter zake van beschadiging of teloorgaan van zaken en /of gegevens tijdens vervoer of verzending is steeds voor opdrachtgever, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens opdrachtgever, opdrachtnemer of derden, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer. Onder vervoer en verzending wordt mede begrepen transmissie van data door middel van het (mobiele) telefoonnet en elke daarmee vergelijkbare verzending met behulp van enig technisch middel.
  5. Het risico ter zake van schade aan of andere problemen samenhangend met na aflevering door opdrachtgever geassembleerde, anderszins bewerkte of aan andere (on)roerende zaken aangebrachte zaken is steeds voor opdrachtgever.
  6. Indien opdrachtgever de door opdrachtnemer te leveren zaken en /of gegevens niet binnen dertig dagen na beëindiging van de opdracht en voldoening van het ter zake van die opdracht verschuldigde in ontvangst neemt, worden deze vanaf dat moment voor rekening en risico van opdrachtgever opgeslagen.
  7. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden die direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uit de opdracht voortvloeiende werkzaamheden of leveringen samenhangen.

#### Artikel 11 - De prijs

1. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst en voor het overeengekomen tijdstip van levering, door ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst nog onbekende factoren, de prijzen van hulpmaterialen, lonen of welke prijsbepalende factoren dan ook wijziging hebben ondergaan, is opdrachtnemer gerechtigd ter zake van de opdracht overeengekomen tarieven dienovereenkomstig en zonder overleg met opdrachtgever aan te passen, evenwel met een maximumoverschrijding van tien procent. Dit percentage zal niet worden overschreden zonder nader overleg met opdrachtgever, waarbij tot een eventuele herziening van de opdracht kan worden besloten. In alle gevallen geldt dat de kostenstijgingen na de totstandkoming van de overeenkomst en voor het overeengekomen tijdstip van levering van zaken of verrichten van diensten, die ontstaan zijn door van overheidswege goedgekeurde wijziging van de tariefstelling, zullen kunnen worden doorberekend, voor zover dit in overeenstemming is met het tariefbeleid van het Ministerie van Economische Zaken.
2. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn zonder BTW. LiClo Shops valt sinds 01-01-2020 onder de kleine ondernemersregeling en berekend derhalve geen BTW meer aan zowel bedrijven als particulieren.
3. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk - en zetfouten. Voor de gevolgen van druk - en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk - en zetfouten is de opdrachtnemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.
4. Voor het formuleren van voorstellen en vervaardigen van offertes berekent opdrachtnemer geen kosten, tenzij daarvoor specifiek onderzoek noodzakelijk is. In dat geval zal vooraf een opgave worden gegeven van de omvang van de werkzaamheden van opdrachtnemer en van de daarmee gepaard gaande kosten die in rekening zullen worden gebracht.
5. Het bedrag dat wegens vergoeding van de door opdrachtnemer verrichte werkzaamheden in rekening wordt gebracht is, tenzij schriftelijk (waar onder begrepen per e-mail) anders is overeengekomen, berekend volgens de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer. Indien de opdracht ontwerpwerkzaamheden omvat, zullen steeds ook alle werkzaamheden verband houdende met de voorbereiding daarvan in rekening worden gebracht.
6. Kosten, voortvloeiende uit of verband houdende met aanvullingen en wijzigingen van de opdracht zijn voor rekening van opdrachtgever.
7. De door opdrachtnemer gemaakte kosten worden aan opdrachtgever in rekening gebracht. Deze kosten kunnen onder meer, doch niet uitsluitend, bestaan uit de prijzen van de te verwerken materialen, declaraties van ingeschakelde derden en vervoer-, verzend- en verzekeringskosten.
8. Meer- of minderleveringen ten opzichte van het overeengekomen aantal zijn toegestaan indien zij niet meer of minder bedragen dan tien procent. Het meer of minder geleverde wordt in rekening gebracht, respectievelijk op de rekening in mindering gebracht.
9. Indien opdrachtnemer de uitvoering van de opdracht opschort of beëindigt, heeft opdrachtnemer recht op volledige betaling van tot op het moment van opschorting of beëindiging verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten.

#### Artikel 12 - Levering

1. De opdrachtnemer 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 van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de opdrachtgever aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij opdrachtgever akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de opdrachtgever hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De opdrachtgever heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de opdrachtgever geen rechten ontnemen. Overschrijding van een termijn geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de opdrachtnemer het bedrag dat de opdrachtgever betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de opdrachtnemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
7. De gebondenheid van opdrachtnemer aan een overeengekomen uiterste termijn vervalt indien en zodra opdrachtgever de opdracht wijzigt, tenzij de geringe betekenis van de wijziging of de geringe duur van het oponthoud opdrachtnemer in redelijkheid niet noodzaakt tot wijziging van de aanvankelijk door hem planmatig in de tijd vastgestelde inzet van productiecapaciteit.
8. Opdrachtgever is bij de uitvoering van de overeenkomst door opdrachtnemer gehouden al datgene te doen, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige aflevering door opdrachtnemer mogelijk te maken.
9. Het leveringsgebied waarbinnen opdrachtnemer opereert is Nederland en België.
10. Bij niet-naleving door opdrachtgever van het in het vorig lid gestelde, vervalt voor opdrachtnemer de verplichting om binnen de aanvankelijk overeengekomen uiterste leveringstermijn de overeengekomen prestatie te verrichten.

Deze verplichting vervalt eveneens indien opdrachtgever niet voldoet aan zijn verplichtingen zoals die zijn omschreven in de artikelen 10 en 18. Zij vervalt ook in de situaties die beschreven worden in de artikelen 5, 9 en 19.

#### Artikel 13 - onderzoek bij aflevering, afwijkingen

1. Opdrachtgever is verplicht terstond na de aflevering van de diensten en /of zaken en /of gegevens grondig na te gaan of de prestatie van opdrachtnemer deugdelijk en overeenkomstig de opdracht is.
2. De prestatie van opdrachtnemer geldt tussen partijen steeds als deugdelijk en overeenkomstig de opdracht, indien opdrachtgever na aflevering het geleverde of een gedeelte van het geleverde in gebruik heeft genomen, heeft bewerkt of verwerkt, aan derden heeft geleverd, respectievelijk in gebruik heeft doen nemen of heeft doen bewerken.
3. Dit artikel heeft ook betrekking op opdrachten die mede omvatten het (de)monteren of vervoeren van zaken.
4. Afwijkingen van geringe betekenis- daaronder begrepen afwijkingen wat betreft kleur of schermweergave - van de in de opdracht bedoelde prestatie of van een ontwerp, test, (proef)afdruk en (of) (proef)model brengen geen verandering in de op partijen rustende verplichtingen en vormen aldus geen reden voor bijvoorbeeld afkeuring, korting, ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding.
5. Afwijkingen die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, in redelijkheid geen of een ondergeschikte invloed op de (gebruiks-)waarde van het (af)geleverde hebben, worden steeds geacht afwijkingen van geringe betekenis te zijn.

#### Artikel 14 - Wijze van uitvoering van opdracht

1. Opdrachtnemer zal de door hem op grond van de gegeven opdracht te verrichten werkzaamheden op zorgvuldige wijze uitvoeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.
2. Indien de opdracht plaatsing of bevestiging van constructies, reclameborden, lichtbakken en dergelijke omvat, dient opdrachtgever er zorg voor te hebben gedragen dat eventueel benodigde vergunningen zijn verleend en dat ter zake aan alle overige wettelijke of andere vereisten is voldaan. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aansprakelijkheid die mocht ontstaan indien een dergelijke bevoegdheid ontbreekt. Voorts kan uit deze omstandigheid niet worden afgeleid dat opdrachtnemer aan enigerlei uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting niet zou hebben voldaan.
3. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop de gegeven opdracht wordt uitgevoerd, een en ander in de ruimste zin des woords. Dit laat onverlet, dat opdrachtgever er jegens opdrachtnemer voorin staat, dat in het geval de werkzaamheden (mede) omvatten het aanbrengen van zaken aan of op andere zaken, deze andere zaken hiervoor geschikt zijn. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever zich nauwgezet van zijn onderzoeksplicht ter zake heeft gekweten, alsmede van de daarmee verbonden mededelingsplichten van opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft ter zake geen onderzoeksplicht. Dergelijk onderzoek valt uitdrukkelijk niet onder de tot de opdracht behorende werkzaamheden, tenzij uit een schriftelijke overeenkomst (waaronder begrepen een geaccordeerde e-mail) anders blijkt. Met betrekking tot inherent kwetsbare zaken als bijvoorbeeld ruiten geldt dat enige beschadiging die optreedt bij of kort na de met de opdracht samenhangende werkzaamheden geacht wordt te zijn veroorzaakt door de ongeschiktheid van die zaken voor de opdracht en niet door de wijze waarop de opdracht is uitgevoerd.
4. Indien en voor zover de opdrachtwerkzaamheden omvat met betrekking tot het aanbrengen van behang (Airtex) zorgt de opdrachtgever voor een vlakke en vrij van obstakels wand. Opdrachtgever staat er voor in dat de wand vlak is en dat er geen obstakels of andere zaken aanwezig zijn die de uitvoering van de werkzaamheden zouden kunnen bemoeilijken. Indien opdrachtnemer zulks nodig zou achten, is hij vrij zonder toestemming van opdrachtgever dergelijke zaken te (laten) verwijderen, welke werkzaamheden als meerprijs bij opdrachtgever in rekening zullen worden gebracht. Indien opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de opdracht uitvoert met behulp en / of met verwerking van door opdrachtgever aangeleverde materialen of halffabricaten, gebeurt zulks geheel voor risico van opdrachtgever. Met name, maar daartoe uitdrukkelijk niet beperkt, betreft dit houdbaarheid, hechting, slijtvastheid, licht- en kleurechtheid van de door de opdrachtnemer op dergelijke wijze vervaardigde en (of) bewerkte zaken.
5. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer op bijzondere moeilijkheden of gezondheidsrisico's tijdens de bedrukking en / of bewerking van de door hem aangeleverde materialen en producten te wijzen.
6. Opdrachtnemer heeft de plicht desgevraagd opdrachtgever vooraf over de wijze waarop aan de uitvoering vormgegeven wordt, in te lichten, tenzij dit in strijd is met de aard van de opdracht.
7. Opdrachtnemer heeft het recht zonder kennisgeving aan opdrachtgever de opdracht of onderdelen daarvan uit te besteden aan of te laten verrichten door niet bij hem in dienst zijnde derden, indien dit zijns inziens een doeltreffende of doelmatige uitvoering van de opdracht bevordert.
8. Indien opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdrachtwerkzaamheden heeft verrichtten behoefte van opdrachtgever die niet vallen onder de werkzaamheden zoals omschreven in of volgend uit de aanvaarding van de opdracht, wordt aan de daarop betrekking hebbende aantekeningen in de administratie van opdrachtnemer het vermoeden ontleend dat deze werkzaamheden in opdracht van opdrachtgever zijn verricht. Deze aantekeningen dienen betrekking te hebben op tussentijds overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

#### Artikel 15 - overmacht

1. Indien opdrachtnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt oorlog en oorlogsgevaar, mobilisatie, burgeroorlog, terrorisme, oproer, molest, diefstal, brand, ingrijpende temperatuurschommelingen, waterschade, overstroming, aardbeving en andere natuurrampen, verbeurdverklaring en andere overheidsmaatregelen, werkstaking, stremming van vervoer, defecten aan machinerieën, niet-levering van noodzakelijke materialen, halffabricaten of gegevens door derden, storingen in de levering van energie, verminderde bereikbaarheid van gegevens, alles zowel in de onderneming van opdrachtnemer als bij ingeschakelde derden, worden die verplichtingen opgeschort totdat opdrachtnemer redelijkerwijs in staat kan worden geacht deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Indien op grond van overheidswege gestelde voorschriften of uit veiligheidsoverwegingen van opdrachtnemer door enige omstandigheid niet kan worden gevergd dat hij de opdracht (verder) uitvoert, heeft opdrachtnemer het recht de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten.
3. Opdrachtgever heeft, in geval een situatie als bedoeld in lid 1 of lid 2 van dit artikel zich voordoet, niet het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, noch ontstaat in die gevallen voor opdrachtnemer een verplichting tot vergoeding van enige schade.

#### Artikel 16 - ontwerpen, tests en proeven

1. Opdrachtgever is gehouden de door opdrachtnemer aan hem ter controle ter beschikking gestelde ontwerpen, tests, (proef)afdrukken en (of) (proef)modellen zorgvuldig en met bekwame spoed op fouten en gebreken te controleren en zijn oordeel aan opdrachtnemer te doen toekomen.
2. Goedkeuring aan de kant van opdrachtgever geldt als erkenning dat opdrachtnemer de aan de proeven voorafgaande daarmee verbonden werkzaamheden overeenkomstig de opdracht heeft uitgevoerd.
3. Indien opdrachtgever niet voldoet aan zijn in het eerste lid genoemde verplichting geldt dit als goedkeuring in de

zin van het tweede lid.

4. Elk(e) op verzoek van opdrachtgever vervaardigd ontwerp, test, (proef)afdruk en /of(proef)model wordt naast de overeengekomen prijs in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat de kosten hiervan in de prijs zijn inbegrepen.

#### Artikel 17 - intellectueel eigendom c.s.

1. Opdrachtgever garandeert opdrachtnemer dat door de uitvoering van de opdracht geen inbreuk wordt gemaakt op auteursrechten, modelrechten, merkrechten of andere intellectuele eigendomsrechten van derden, of daarvan afgeleide rechten, noch inbreuk op enig ander recht. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer zowel in als buiten rechte van alle aanspraken die derden ter zake geldend kunnen maken alsmede voor alle kosten die met het verweer daartegen gepaard gaan.

2. Alle bij de uitvoering van de opdracht tot stand gekomen zaken en werken worden geacht in hun geheel en uitsluitend volgens de inzichten van opdrachtnemer tot stand te zijn gekomen. Opdrachtnemer is derhalve uitsluitend rechthebbende op ieder auteursrecht of ander intellectuele eigendomsrecht dat ontstaat op alle bij uitvoering van de opdracht vervaardigde zaken en werken, alsmede op de in de opdracht bedoelde eindproducten. Alle intellectuele-eigendomsrechten op van opdrachtnemer afkomstige of door hem gebruikte werkwijzen en adviezen zullen zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht uitdrukkelijk aan opdrachtnemer (blijven) toebehoren, een en ander ongeacht het aandeel in de totstandkoming daarvan van opdrachtgever zelf of van bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden. Het in dit lid bepaalde geldt ook indien de desbetreffende werkzaamheden of zaken als afzonderlijke post op de offerte, in het aanbod of op de factuur zijn vermeld.

3. Opdrachtgever verkrijgt slechts een gebruiksrecht, dat bovendien beperkt is tot de in de opdracht begrepen afgeleverde zaken en / of gegevens. Meer in het bijzonder geldt dat het resultaat van enige werkzaamheid waardoor intellectuele-eigendomsrechten zijn ontstaan, noch aan derden ter bewerking of veeleenvoudiging beschikbaar mogen worden gesteld, noch door opdrachtgever zelf mogen worden bewerkt of veeleenvoudigd. De uitoefening van deze rechten - openbaarmaking of overdracht van gegevens daaronder begrepen - is zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht uitdrukkelijk uitsluitend aan opdrachtnemer voorbehouden.

4. Bij overtreding van het in lid 3 gestelde verbeurt opdrachtgever aan opdrachtnemer een direct opeisbare boete van € 2.000,00 per overtreding en € 250,00 per dag(deel) dat de overtreding duurt, zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, en onverminderd het recht van opdrachtnemer op vergoeding door opdrachtgever van alle voor opdrachtnemer daaruit voortvloeiende schade.

#### Artikel 18 - eigendom halffabricaten, productiemiddelen etc.

1. Alle door opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de opdracht vervaardigde zaken, zoals productiemiddelen, halffabricaten en hulpmiddelen blijven in eigendom toebehoren aan opdrachtnemer, ook als deze als aparte post op de offerte, in het aanbod of op de factuur zijn vermeld.

2. Opdrachtnemer is niet gehouden de in het eerste lid bedoelde zaken aan opdrachtgever af te geven.

3. Opdrachtnemer is niet gehouden de in het eerste lid bedoelde zaken, alsmede resten, zoals snijafval etc. van het door opdrachtgever aangeleverd materiaal en producten voor opdrachtgever te bewaren. Indien opdrachtnemer en opdrachtgever overeenkomen dat deze zaken door opdrachtnemer zullen worden bewaard, geschiedt dit voor de duur van ten hoogste één jaar en zonder dat opdrachtnemer in staat voor de geschiktheid tot herhaald gebruik.

#### Artikel 19 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

##### Opzegging

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

2. De opdrachtgever kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) 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.

3. De opdrachtgever kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

- te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
- tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
- altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de opdrachtnemer voor zichzelf heeft bedongen.

##### Verlenging

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

5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de opdrachtgever deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de opdrachtgever te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

##### Duur

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

#### Artikel 20 - Conformiteit en Garantie

1. De opdrachtnemer staat er voor 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. Indien overeengekomen staat de opdrachtnemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de opdrachtnemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de opdrachtgever op grond van de overeenkomst tegenover de opdrachtnemer kan doen gelden.

3. De garantietermijn van de opdrachtnemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De opdrachtnemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de opdrachtgever, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
4. De garantie geldt niet indien:
  - De opdrachtgever de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de opdrachtnemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
  - De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.
5. De garantie voor door opdrachtnemer geleverde, maar door anderen vervaardigde zaken of werken, omvat uitsluitend de door deze anderen aan opdrachtnemer verleende garantie.
6. Met betrekking tot garantie geldt uitsluitend het hier gestelde, behoudens voor zover tussen opdrachtgever en opdrachtnemer schriftelijk (waaronder begrepen per e-mail) anders is overeengekomen.

#### Artikel 21 - Betaling

1. De opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de opdrachtnemer te melden.
2. Opdrachtnemer bepaalt de betalingsvoorwaarden. Het staat opdrachtnemer vrij een aanbetaling te verlangen alvorens hij een begin maakt met de uitvoering van de opdracht. Indien geen aanbetaling vooraf overeen is gekomen, geldt het volgende. Betaling van het factuurbedrag door opdrachtgever dient te zijn geschied binnen veertien dagen na factuurdatum, in euro's, door middel van overboeking ten gunste van een door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening, waarbij als betaling slechts zal gelden de mededeling van de betreffende bankinstelling dat het factuurbedrag is bijgeschreven op de aangewezen rekening. Betaling geschiedt netto. Verrekening, opschorting of inhouding van een gedeelte van het verschuldigde bedrag is opdrachtgever niet toegestaan.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd, bij een overeengekomen aflevering in gedeelten, na aflevering van het eerste gedeelte, naast de betaling van dit gedeelte tevens de betaling te verlangen van alle voor de gehele opdracht gemaakte kosten, zoals die van ontwerpen, (druk)proeven en films.
4. Indien opdrachtgever niet binnen de in lid 2 genoemde termijn heeft betaald, mag opdrachtnemer met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van iedere opdracht opschorten.
5. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten verband houdende met de inning van enige vordering van opdrachtnemer op opdrachtgever komen ten laste van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 100,00 exclusief omzetbelasting.
6. Betalingen aan opdrachtnemer strekken in de eerste plaats tot delging van vervallen rente en incassokosten en vervolgens tot kwijting van de langst uitstaande vordering (factuur).
7. De in lid 5 genoemde verhoging treedt uitsluitend in de plaats van vergoeding van vertragingsschade. Naast deze vergoeding kan schadevergoeding op grond van de wet worden gevorderd.
8. Indien de opdracht is verstrekt door of ten behoeve van meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk verbonden ter zake van de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel weergegeven, dit ongeacht de tenaamstelling van de factuur.

#### Artikel 22 - Klachtenregeling

1. De opdrachtnemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de opdrachtnemer, nadat de opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de opdrachtnemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de opdrachtnemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een opdrachtgever zich allereerst te wenden tot de opdrachtnemer. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de opdrachtgever zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel opdrachtnemer als opdrachtgever stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de opdrachtgever betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
6. Een klacht schort de verplichtingen van de opdrachtnemer niet op, tenzij de opdrachtnemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de opdrachtnemer, zal de opdrachtnemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

#### Artikel 23 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de opdrachtgever woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

#### Artikel 24 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de opdrachtgever zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.