

Algemene voorwaarden - v16

Vegan Sweets

27-05-2020

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 9 - De prijs

Artikel 10 - Conformiteit en garantie

Artikel 11 - Bestellingen

Artikel 12 - Uitvoering en bezorging

Artikel 13 - Betaling

Artikel 14 - Annulering en wijzigingen

Artikel 15 - Klachtenregeling

Artikel 16 - Geschillen

Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

.....

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;

Dag: kalenderdag;

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;

Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer 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.

Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer 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;

Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

.....

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Vegan Sweets

Amstelkade 43

1078 AG Amsterdam

06-29456663

smitsterre@gmail.com

KvK: 65789873

BTW- identificatienummer: NL001207598B56

.....

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.

2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument 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 consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument 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 consument 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 consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

.....

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 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 consument mogelijk te maken. Andermans werk wordt niet gekopieerd. Voorbeelden mogen worden verstuurd naar de ondernemer, maar het werk wordt alleen in de stijl van de voorbeelden uiteindelijk gemaakt.

3. De uitstraling van onze producten kan afwijken van de producten getoond op www.vegansweetsamsterdam.nl.

4. Getoonde verpakkingen kunnen afwijken.

5. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument 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 aflevering;

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 ondernemer 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 consument te raadplegen is;

de manier waarop de consument, 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 ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en

de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

.....

Artikel 5 – De overeenkomst

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

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

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

4. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer 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 ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan.

de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;

de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
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.

.....

Artikel 6 – Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument 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 consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.

2. Tijdens de bedenktijd zal de consument 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 ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

.....

Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

.....

Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
die snel kunnen bederven of verouderen;
waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
voor losse kranten en tijdschriften;
voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
betreffende weddenschappen en loterijen.

.....

Artikel 9 – De prijs

1. 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 btw-tarieven.

2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer 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.

3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

.....

Artikel 10 – Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer 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 ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

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

.....

Artikel 11 – Bestellingen

Besteltijden

1. De opdrachtgever kan bestellingen 24 uur per dag 7 dagen per week plaatsen op www.vegansweetsamsterdam.nl.

Afwijkende bestellingen

2. Voor bestellingen van mini cupcakes, cupcakes met op maat gemaakte decoraties, cupcakes met geprinte logo's/afbeeldingen, dient de opdrachtgever contact op te nemen met Vegan Sweets. Vegan Sweets neemt dan zo snel mogelijk contact op met opdrachtgever om de bestelling door te nemen.

3. Een logo/afbeelding wordt middels eetbare inkt op een ouwel/fondant ondergrond geprint. Het logo/afbeelding dient door de opdrachtgever in JPEG, GIF of PDF naar info@vegansweetsamsterdam.nl te worden verstuurd. Kleurafwijkingen kunnen voorkomen. Vegan Sweets kan niet aansprakelijk worden gesteld voor druk,- en/of zetfouten van geprinte logo's en/of afbeeldingen. Aanleveren van het logo dient minimaal 5 werkdagen voor de afleverdatum bij ons binnen te zijn.

Grote bestellingen

4. Voor bestellingen groter dan 10 dozijn cupcakes (120 stuks) of 20 dozijn mini cupcakes (240 stuks), dient de opdrachtgever contact op te nemen met Vegan Sweets. Vegan Sweets neemt dan zo snel mogelijk contact op met opdrachtgever om de bestelling, inclusief volumekortingen, door te nemen en een passende lever-/ophaaldatum af te spreken.

Minimale afname

5. De minimale afname voor ophalen in de winkel is 6 cupcakes.

.....

Artikel 12 – Uitvoering en bezorging

Het afhalen van de bestelling kan bij onze adres Amstelkade 43-4, 1078 AG Amsterdam. Graag de gewenste ophaaldatum bij de order voegen. Indien mogelijk wordt u dan ingepland op de gewenste tijd en dient u niet te laat te komen. Liever laten bezorgen? Dan kunnen er eventuele rijkosten bij komen.

Uitvoering

1. De ondernemer 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 door de opdrachtgever aan opdrachtnemer kenbaar is gemaakt. Vegan Sweets kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het aanleveren van foutieve adressen en/of afleverdata door opdrachtgever. Graag bestellingen ophalen bij de Amstelkade 43-4 te Amsterdam.

Levertijd

3. Voor bestellingen via www.vegansweetsamsterdam.nl geldt een levertijd van 3 dagen vanaf het moment van bestelling. Graag de gewenste ophaaldatum bij de order voegen.

4. Afhalingen kunnen worden afgesproken via info@vegansweetsamsterdam.nl. Er vindt afhaalmogelijkheid plaats op vrijdag, zaterdag, zondag, feestdagen, Koningsdag. Vegan Sweets behoudt het recht om af te wijken van bovengenoemde leveringstijden. Wanneer de ondernemer een gewenste aflevertijd heeft opgegeven en hier akkoord op wordt gegeven door de opdracht, dient deze ook te worden nageleefd. Als de opdrachtgever later is dan de afgesproken tijd, kan de ondernemer worden gebeld om te overleggen of het mogelijk is later te komen. Is hier geen mogelijkheid voor, is de ondernemer niet aansprakelijk en wordt er geen bedrag geretourneerd. Graag de gewenste ophaaldatum bij de order voegen.

Aflevering

5. Producten worden bij bedrijven afgeleverd aan de receptie. Vegan Sweets is niet verantwoordelijk voor de interne aflevering. Mochten producten niet op het afleveradres bezorgd kunnen worden in verband met afwezigheid van ontvanger of sluiting van het bedrijf, dan is dit voor risico van de opdrachtgever. Opdrachtnemer tracht de producten op een nabijgelegen adres te bezorgen en hier een bericht over achter te laten. Indien het niet mogelijk is om producten op een nabijgelegen adres te bezorgen, dan worden producten weer meegenomen en wordt er een afhaalbericht in de brievenbus gedaan. De cupcakes worden hierna 24 uur bewaard. Dit geldt niet voor de zaterdag. Nabezorging vindt alleen plaats in overleg met de opdrachtgever en de kosten die hieraan zijn verbonden zullen in

rekening worden gebracht aan opdrachtgever.

Spoedbestelling

6. Voor spoedbestelling dient de opdrachtgever telefonisch contact op te nemen met Vegan Sweets.

Ontvangstbevestiging

7. Voor ontvangst van de bestelling moet worden getekend. Deze handtekeningen worden gedurende 3 maanden na afleverdatum bewaard en worden hierna vernietigd.

Overmacht

8. In geval van tijdelijke overmacht is opdrachtnemer gerechtigd de termijnen waarbinnen de overeenkomst moet worden uitgevoerd te verlengen met de tijd gedurende welke de tijdelijke verhindering geldt. Indien genoemde verhindering langer dan zes maanden duurt, kan de opdrachtgever (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst verlangen, zonder dat de opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding, zulks onverminderd de (betalings-)verplichtingen van de opdrachtgever ter zake van het reeds door opdrachtnemer uitgevoerde deel van de overeenkomst.

9. In geval van blijvende overmacht is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst met opdrachtgever buitengerechtelijk door middel van een schriftelijke verklaring zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. Opdrachtnemer is ter zake jegens de opdrachtgever niet aansprakelijk voor enige door de opdrachtgever geleden schade, van welke aard en omvang dan ook.

Vertraging / beschadiging

10. Vegan Sweets kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen in aflevering of eventuele beschadigingen door toedoen van derde partijen zoals een externe koeriersdienst. Verzending geschiedt geheel voor eigen risico van de opdrachtgever. Uiteraard zullen we altijd zoeken naar een juiste oplossing, mochten de producten beschadigd of te laat zijn afgeleverd.

Afhalen

11. Het afhalen van de bestelling kan bij onze adres Amstelkade 43-4, 1078 AG Amsterdam. Afhalen binnen de afgesproken tijd. Indien er iets tussen komt kan de ondernemer worden gebeld om te overleggen of het mogelijk is later te komen. Is hier geen mogelijkheid voor, is de ondernemer niet aansprakelijk en wordt er geen bedrag geretourneerd.

.....

Artikel 13 - Betaling

Zakelijk

1. Voor zakelijke opdrachtgevers wordt de factuur bij levering van de bestelling verstuurd door Vegan Sweets. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dienen betalingen netto binnen 7 dagen voldaan te worden. Bij een totaalbedrag hoger dan 500 euro, dient er een minimale aanbetaling van 50% van het totaalbedrag te geschieden. Dit bedrag dient te worden voldaan binnen 7 dagen na offertedatum of orderbevestiging.

Particulier

2. Particuliere opdrachtgevers dienen bij de bestelling te betalen via iDEAL of vooraf overmaken. De consument kan geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling, alvorens de bedongen betaling heeft plaatsgevonden. Een particuliere opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

Kortingscodes

3. Bij gebruik van kortingscodes bij de betaling bepaalt de ondernemer of de korting correct is toegepast en beslist de ondernemer derhalve of de korting kan worden toegekend. In geval van foutieve toepassing behoudt de ondernemer zich het recht de bestelling te annuleren.

Incassokosten

4. Indien opdrachtgever in verzuim is in de (tijdige of volledige) nakoming van zijn (betalings)verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van een voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever, onverminderd de aan opdrachtnemer overige toekomstige rechten zoals die op schadevergoeding en nakoming. In ieder geval is opdrachtgever in geval van een geldvordering incassokosten verschuldigd, welke op basis van het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten afhankelijk van de hoogte van de vordering staffelgewijs respectievelijk worden gesteld op maximaal 15% over de eerste € 2.500,- van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 40,-, 10% over de volgende € 2.500,-, 5% over de volgende € 5.000,-, 1% over de volgende € 190.000,- en 0,5% over het meerdere met een maximum van € 6.775,-. Indien opdrachtnemer echter hogere kosten heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding door opdrachtgever in aanmerking. De eventueel gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtnemer is over de verschuldigde incassokosten tevens rente verschuldigd.

.....

Artikel 14 – Annulering en wijzigingen

Annulering door opdrachtgever

1. Om een bestelling te annuleren dient de opdrachtgever contact op te nemen met Vegan Sweets. Dit kan telefonisch of via e-mail. Vegan Sweets kan niet garanderen dat de bestelling geannuleerd kan worden. Eventuele kosten worden bij annulering in rekening gebracht aan de opdrachtgever, zodra de opdrachtnemer de factuur voor de desbetreffende order heeft verstuurd. Dit bedraagt over het algemeen 40% van de totale order. Wordt de bestelling geannuleerd als de bestelling reeds is gemaakt, wordt de bestelling niet gerefund.

Annulering door Vegan Sweets

2. Vegan Sweets behoudt zich het recht voor om bestellingen die moeten worden voorzien van beledigende of aanstootgevende afbeeldingen en/of teksten te weigeren zonder opgaaf van reden aan de opdrachtgever.

Wijzigingen

3. Om een wijziging door te geven dient de opdrachtgever contact op te nemen met Vegan Sweets. Dit kan telefonisch of via e-mail. Vegan Sweets kan niet garanderen dat de bestelling gewijzigd kan worden. Eventuele kosten bij wijziging worden in rekening gebracht aan de opdrachtgever.

.....

Artikel 15 – Klachtenregeling

1. U kunt te alle tijden, via de e-mail, info@vegansweetsamsterdam.nl, terecht voor klachten en vragen. Besteller dient de klacht binnen bekwame tijd na constatering van het gebrek of de gebreken te melden waarbij de klacht volledig en duidelijk wordt ingediend bij opdrachtnemer. In het geval van een klacht wordt het geleverde product worden geleverd bij ons adres. Graag eerst een afspraak maken.

2. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

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

4. Bij de ondernemer 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 ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

5. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

.....

Artikel 16 – Geschillen

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

.....

Artikel 17 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

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