

Algemene voorwaarden - v19

AllesCats

07-08-2017

Algemene voorwaarden

allescats

Prijzen

Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW en gelden normaliter voor het gehele jaar. Verkoper behoudt zich ingeval van bijzondere omstandigheden het recht voor zonder voorafgaande kennisgeving prijzen te wijzigen.

Offertes en begrotingen

Offertes en begrotingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders overeengekomen en gelden tot twee maanden na offertedatum.

Overeenkomst

Alle overeenkomsten worden aangegaan onder de voorwaarde, dat uit de door verkoper nader in te winnen informatie blijkt, dat koper voldoende kredietwaardig is. Indien verkoper meent dat dit niet het geval is, zal hij binnen 30 dagen na de ontvangen opdracht aan koper schriftelijk aangeven dat hij afziet van de overeenkomst.

Garantie

Alle te bestellen producten van verkoper kennen een garantieperiode van een jaar, te rekenen vanaf de datum van levering.

Vrachtkosten

Levering geschiedt franco, behalve bij:

- orders met een bruto goederenbedrag minder dan € 125 exclusief BTW. Bij die orders zal verkoper aan koper € 5 vrachtkosten in rekening brengen.
- orders die vanuit landen buiten Nederland en België geplaatst worden. Hier worden de werkelijke vrachtkosten berekend.

Uitzonderingen

Meubillair: Verzendkosten bij orders die meubillair bevatten met een orderbedrag onder € 400 exclusief BTW bedragen maximaal € 42,50, afhankelijk van de bestelde goederen (gewicht/volume)

Levertijd

In overleg, gemiddelde levertijd zal twee weken bedragen. Indien de artikelen voorradig zijn worden deze de eerstvolgende werkdag verzonden.

Betaling

Vooraf tenzij anders afgesproken. Na overschrijding van de geoffeerde termijn is koper in verzuim. Alsdan zal koper 1% rente per maand verschuldigd zijn alsmede 15% aan buitengerechtelijke incassokosten. Tevens leveren wij enkel onder eigendomsvoorbehoud.

Koper is niet gerechtigd tot opschorting of verrekening.

Annulering

Indien koper een door verkoper bevestigde order van koper wenst te annuleren, dient koper dit binnen vijf dagen na de bevestiging aan verkoper schriftelijk mede te delen, doch voordat de levering heeft plaatsgevonden. Alsdan is koper aan annuleringskosten een bedrag van 10% van het factuurbedrag aan verkoper verschuldigd.

Eigendomsvoorbehoud

Geleverde producten blijven uitdrukkelijk eigendom van verkoper totdat de volledige koopprijs door koper is betaald, daarbij inbegrepen eventuele rente en kosten. Bij bestellen gaat de koper akkoord met deze voorwaarden. Koper is voordat de eigendom is overgegaan niet bevoegd tot vervreemding van deze producten.

Overmacht

Wanneer verkoper door oorlogsgevaar, werkstaking, niet-levering door toeleveranciers of door een andere niet toerekenbare oorzaak

in de uitvoering der overeenkomst belemmerd wordt, is hij niet tot naleving van de overeenkomst gehouden, mits deze situatie onverwijld aan koper wordt meegedeeld.

Beide partijen kunnen alsdan zonder verdere gevolgen de overeenkomst annuleren met dien verstande dat hetgeen uit deze overeenkomst reeds uitgevoerd is, ongedaan gemaakt dient te worden.

Ontbinding

Ingeval van niet-betaling door koper van enig opvorderbaar bedrag, van aanvraag van surseance van betaling, van

schuldsanering,

van faillissement of liquidatie bij koper, kan verkoper de overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan ontbinden, onverminderd zijn andere rechten.

Alle vorderingen van verkoper op koper zijn alsdan ineens en terstond opeisbaar. Tevens beroept verkoper zich dan ook op het eigendomsvoorbehoud.

Schade

Indien producten op het moment van ontvangst zijn beschadigd of geopend dan wel een afwijkend aantal vertonen of anderszins niet

conform het overeengekomene zijn geleverd, dient koper dit concreet op de vrachtbrief aan te geven. Beschadigingen die na de aflevering worden geconstateerd, dient koper binnen 24 uur aan verkoper schriftelijk mede te delen, doch in ieder geval binnen twee

weken na aflevering.

Een klacht betreffende de hoogte van het factuurbedrag, dient schriftelijk binnen zeven dagen na verzenddatum van de factuur aan

verkoper kenbaar te worden gemaakt.

Geschillen

Alle geschillen voortvloeiende uit deze overeenkomst, worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam. Nederlands recht is

1 of 6

van toepassing.

Algemene Voorwaarden

Inhoudsopgave:

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 - Levering en uitvoering

Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 13 - Betaling

Artikel 14 - Klachtenregeling

Artikel 15 - Geschillen

Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

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

met de ondernemer;

3. Dag: kalenderdag;

4. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leveringen/

of afnameverplichting in de tijd is gespreid;

5. 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.

6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand, verzendkosten zijn voor de consument.

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

8. 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;

9. 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

AllesCats

Stadhouderspoort 52

2152 RW - Nieuw Vennep

Telefoonnummer: 0626112864

E-mailadres: info@allescats.com

KvK-nummer: 63270005

Btw-identificatienummer: NL131361120B01

2 of 6

Indien de activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een relevant vergunningstelsel: de gegevens over de toezichthoudende autoriteit:

Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

- de beroepsvereniging of -organisatie waarbij hij is aangesloten;
- de beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegekend;
- een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen waar en hoe deze beroepsregels toegankelijk zijn.

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. Als de ondernemer 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 ondernemer niet.

3. 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:

- o de prijs exclusief belastingen;
- o de eventuele kosten van aflevering;
- o de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- o het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- o de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- o de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- o 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;
- o of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- o 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;
- o de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- o de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs

elektronische weg kan raadplegen; en

o 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.

3 of 6

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:

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

7. 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;

8. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

9. 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;

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

11. 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 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 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:

3. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;

4. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;

5. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;

6. die snel kunnen bederven of verouderen;

7. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

8. voor losse kranten en tijdschriften;

9. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

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

11. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;

12. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

13. 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:

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

6. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

7. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn exclusief 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.

4 of 6

Artikel 11 - Levering en 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 de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen binnen 20 dagen leveren, tenzij een andere leveringstermijn is afgesproken. Meubilair heeft een levertijd van gemiddeld

6 weken. Voor vragen over de levertijd van meubilair kunt u het beste even contact met ons opnemen. Indien de bezorging vertraging

ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk

30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk,

doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer 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 ondernemer.

6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De consument tekent voor ontvangst bij de vervoerder voor het aangegeven aantal colli en is verantwoordelijk voor

het checken van eventuele beschadigingen aan de verpakking. Dit dient te worden aangetekend bij de vervoerder bij ontvangst.

Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De consument 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 consument 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 consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

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

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

o altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer 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 consument 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 consument 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 consument 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 13 - Betaling

1. Producten dienen vooruit te worden voldaan, tenzij anders besproken.

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

3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de

consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 14 - Klachtenregeling

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

2. 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.

3. 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.

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

Artikel 15 - Geschillen

5 of 6

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

Artikel 16 - 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

6 of 6