

Algemene voorwaarden - v4

Verfholland

30-12-2019

Algemene Voorwaarden Verfholland

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van Verfholland
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Consumentenontbindingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het ontbindingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van Verfholland bij ontbinding
- Artikel 10 - Uitsluiting ontbindingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Betaling
- Artikel 15 - Eigendomsvoorbehoud
- Artikel 16 - Aansprakelijkheid
- Artikel 17 - Retentierecht
- Artikel 18 - Privacy
- Artikel 19 - Klachtenregeling
- Artikel 20 - Geschillen

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten, di-gitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door Verfholland worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Verfholland;
2. bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn consumentenontbindingsrecht;
3. consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
5. klant: consument en/of ondernemer
6. dag: kalenderdag;
7. digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
8. duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of Verfholland 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;
9. consumentenontbindingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
10. Verfholland: ongeacht onder welke naam wordt geopereerd;
11. overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door Verfholland georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
12. modelformulier voor ontbinding: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor ontbinding. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen consumentenontbindingsrecht heeft;
13. techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en Verfholland gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.
14. algemene voorwaarden: onderhavige algemene voorwaarden van Verfholland.

Artikel 2. Identiteit van Verfholland

Handelend onder de naam/namen: Verfholland

Vestigingsadres:

Kaninefatendreef 66 2408 TN Alphen aan den Rijn

Telefoonnummer: 0031 (0)6 412 682 55

E-mailadres: verfholland@hotmail.com

KvK-nummer: 72181443

Btw-nummer: NL0023.820.74.B56

IBAN- nummer: NL 52 KNAB 0257 5444 45

Artikel 3. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Verfholland en op elke tot stand gekomen overeenkomst en bestelling op afstand tussen Verfholland en klant.
2. 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 blijven deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling die de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
3. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
4. 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.
5. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door Verfholland en klant zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.
6. Algemene voorwaarden van de klant, anders dan deze algemene voorwaarden, worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

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. Verfholland is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Alle afbeeldingen, specificaties en overige gegevens in het aanbod zijn slechts indicaties en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
4. Afbeeldingen bij producten zijn waarheidsgetrouwe weergaven van de aangeboden producten. Verfholland kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de werkelijke kleuren van de producten.
5. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - a. de prijs inclusief belastingen;
 - b. de eventuele kosten van verzending;
 - c. het al dan niet van toepassing zijn van het consumentenontbindingsrecht;
 - d. de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - e. de wijze waarop de klant, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen.

Artikel 5. De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Verfholland onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Enkel de consument kan de overeenkomst ontbinden zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Verfholland is bevestigd.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Verfholland passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de klant elektronisch kan betalen, zal Verfholland daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

Artikel 6. Consumentenontbindingsrecht

1. De consument kan een overeenkomst op afstand met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Verfholland mag de consument vragen naar de reden van ontbinding, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten. Voor de ondernemer is een zodanig recht op ontbinding nadrukkelijk uitgesloten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Verfholland mag, mits hij de consument hier

voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onder-delen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen.

3. Verfholland kan de overeenkomst ontbinden indien het vermoeden bestaat dat de klant niet aan haar betalingsverplichtingen kan voldoen, in het geval zij in faillissement verkeert, er beslag wordt gelegd of surseance van betaling is aangevraagd.

Artikel 7. Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

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

2. De consument is aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1. Het valt onder de verantwoordelijkheid van de consument om voor het gebruik te controleren of het product geschikt is voor het doel waarvoor het wordt gebruikt.

Artikel 8. Uitoefening van het consumentenontbindingsrecht en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn consumentenontbindingsrecht als bedoeld in artikel 6, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor ontbinding of op andere ondubbelzinnige wijze aan Verfholland.

2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen na de melding gebruik te maken van het consumentenontbindingsrecht, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan Verfholland of aan een door Verfholland gemachtigde. Dit hoeft niet als Verfholland heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument dient het product in elk geval terug te hebben gezonden binnen vier weken nadat het consumentenontbindingsrecht is ingegaan.

3. Indien de consument van zijn consumentenontbindingsrecht gebruik maakt, zendt hij het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Verfholland verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het consumenten-ontbindingsrecht ligt bij de consument. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als Verfholland niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als Verfholland aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

5. Als de consument gebruik maakt van zijn consumentenontbindingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9. Verplichtingen van Verfholland bij consumentenontbinding

1. Als Verfholland de melding van ontbinding door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangst-bevestiging.

2. Verfholland gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

3. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Verfholland de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

4. Indien de consument een bedrag betaald heeft aan Verfholland, zal Verfholland dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen. Hierbij geldt de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door Verfholland of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden door de consument.

Artikel 10 - Uitsluiting consumentenontbindingsrecht

1. Verfholland kan de navolgende producten uitsluiten van het consumentenontbindingsrecht, maar alleen als Verfholland dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

a. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet ge-prefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn, tenzij aantoonbaar non conform;

b. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;

c. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

d. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

Artikel 11. 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. Verfholland is gerechtigd tot toepassen van prijsverhogingen binnen drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst, indien deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
3. Verfholland is gerechtigd tot toepassen van prijsverhogingen vanaf drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst, indien:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de klant de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
5. 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 Verfholland niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 12. Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. Verfholland 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 Verfholland er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen direct na de levering aan Verfholland schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwe staat verkerend.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Verfholland, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de klant bepaalde rechten of voordelen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst. Dit geldt niet indien:
 - a. de klant de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken.
 - b. de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van Verfholland en/of die op de verpakking behandeld zijn.
4. Kleurafwijkingen, enerzijds tussen de verschillende productiepartijen en anderzijds tussen fabricage en de voorbeelden in de boeken of op de site kunnen geen aanleiding geven tot klachten of weigering van de goederen.
5. Maatverschillen in de posterdelen onderling mogen alleen voor het aanbrengen geconstateerd worden en klachten op maatafwijking worden alleen geaccepteerd indien ontdekt voor het plakken.
6. Het aanbrengen van het product houdt de aanvaarding van de producten in. Het al dan niet goed bevestigen van het product op de muur of andere ondergrond valt voor risico van de klant. Klant dient vooraf het product te controleren op mogelijk onvolkomenheden.
7. Verfholland is gerechtigd om non conforme leveringen te herstellen of te vervangen voor conforme levering van producten.

Artikel 13. Levering en uitvoering

1. Verfholland 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 klant aan Verfholland kenbaar heeft gemaakt.
3. Verfholland zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de klant hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling heeft geplaatst bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal Verfholland het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal Verfholland zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze aan de klant worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Onder een vervangend artikel wordt verstaan een vergelijkbaar artikel in dezelfde prijsklasse en met vergelijkbare functies. Bij vervangende artikelen kan het consumentenontbindingsrecht niet worden uitgesloten.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Verfholland tot het moment van bezorging/aflevering aan de klant of een vooraf aangewezen en aan Verfholland bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Indien klant geen medewerking verleent aan de bezorging/aflevering, dan komt voornoemd risico vanaf het moment dat bezorging/aflevering is geweigerd voor rekening van klant.

Artikel 14. Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen tussen Verfholland en klant dienen de door de klant verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur.
2. De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Verfholland te melden.
3. Indien de klant – voor zover hij consument is - niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Verfholland is gewezen op de te late betaling en Verfholland de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Verfholland gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. Verfholland kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.
4. Indien de klant – voor zover hij ondernemer is - niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze direct rente aan Verfholland verschuldigd. De rente bedraagt 12% per jaar, maar is gelijk aan de wettelijke rente als deze hoger is. Bij de renteberekening wordt een gedeelte van een maand als een volle maand gezien.
5. In geval van betalingsverzuim is Verfholland gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten of deze te ontbinden.
6. De door de klant gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt klant dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 15. Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Verfholland aan de klant geleverde en nog te leveren zaken blijven uitsluitend eigendom van Verfholland, totdat alle vorderingen die Verfholland op klant heeft of zal verkrijgen, waaronder in ieder geval de vorderingen genoemd in artikel 3:92 lid 2 BW volledig zijn betaald.
2. Zolang de eigendom van de zaken niet op de klant is overgegaan, mag deze de zaken niet verpanden of aan derden enig ander recht daarop verlenen, behoudens als er sprake is van gebruik binnen de normale uitoefening van zijn bedrijf. De ondernemer verplicht zich op eerste verzoek van Verfholland mee te werken aan de vestiging van een pandrecht op de vorderingen die Verfholland uit hoofde van doorlevering van zaken op zijn afnemers verkrijgt of zal verkrijgen.
3. De klant is verplicht de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd, met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van Verfholland te bewaren.
4. Verfholland is gerechtigd de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd en nog bij de klant aanwezig zijn, terug te nemen indien de klant in gebreke is met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen of in betalingsmoeilijkheden verkeert of dreigt te gaan verkeren. De klant zal Verfholland te allen tijde vrije toegang verlenen tot zijn woning, terreinen en/of gebouwen ter inspectie van de zaken en/of ter uitoefening van de rechten van Verfholland.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

1. Verfholland is aansprakelijk jegens klant voor zover dat uit volgende artikelen volgt.
2. De aansprakelijkheid van Verfholland tegenover klant voor directe schade in geval van niet, niet tijdig of niet deugdelijk leveren is beperkt tot de netto factuurwaarde van de betreffende zaken. Dit geldt tevens indien Verfholland door de ondernemer uit hoofde van een andere tussen hen gesloten overeenkomst aansprakelijk wordt gesteld.
3. Onder directe schade wordt verstaan:
 - a. De redelijke kosten die een partij zou moeten maken om een prestatie van de andere partij aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de andere partij de overeenkomst heeft ontbonden.
 - b. Redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover de vaststelling betrekking heeft op de directe schade in de zin van deze algemene voorwaarden;
 - c. Redelijke kosten gemaakt ter voorkomen of beperken van schade voor zover de schade lijdende partij aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze algemene voorwaarden.
4. Verfholland is nooit aansprakelijk voor indirecte schade geleden door klant, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door be-drijfsstagnatie en alle schade welke niet onder de directe schade in de zin van deze algemene voorwaarden valt.
5. De beperking van de aansprakelijkheid geldt niet indien sprake is van opzet en grove schuld aan de kant van Verfholland.

Artikel 17. Retentierecht

1. Verfholland is bevoegd om alle zaken die Verfholland van klant onder zich heeft, onder zich te houden totdat klant

aan al zijn verplichtingen jegens Verfholland, waarmede de betreffende zaken direct of voldoende samenhang hebben, heeft voldaan. Raken zaken die onder dit recht vallen uit de macht van Verfholland, dan is Verfholland gerechtigd deze zaken op te eisen, als ware zij zelf eigenaar.

Artikel 18. Privacy

1. Verfholland behandelt alle persoonsgegevens die haar worden verstrekt conform de geldende wetgeving, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Alle door de klant verstrekte gegevens worden uitsluitend door Verfholland gebruikt voor de volgende doelen:
 - a) het sluiten en de nakoming van de overeenkomst met de klant (waaronder in ieder geval ook begrepen: facturatie van de klant en het incasseren van facturen);
 - b) het voldoen aan een wettelijke verplichting indien daar de noodzaak voor bestaat bij Verfholland.
2. Gegevens worden slechts aan derden verstrekt indien dit ter uitvoering van voornoemde doeleinden noodzakelijk is.

Artikel 19. Klachtenregeling

1. Verfholland beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt een klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 14 dagen nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Verfholland.
3. Bij Verfholland 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 Verfholland binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De klant dient Verfholland in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. In geval van naar het oordeel van Verfholland gegronde en naar behoren ingediende klachten is Verfholland, zulks ter harer keuze, rekening houdend met de belangen van de klant en de aard van de klacht, verplicht tot ofwel:
 - a. vervanging/omruiling van de geleverde zaken ofwel;
 - b. verlening van een nader overeen te komen prijskorting.

Artikel 20. Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen Verfholland en de klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de klant woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag vindt uitdrukkelijk geen toepassing.
3. De geschillen tussen Verfholland en ondernemer worden berecht door de Rechtbank Den Haag. Geschillen tussen Verfholland en consument worden beslecht door de rechter die volgens de wet bevoegd zou zijn.