

Algemene Voorwaarden Touwhuis.nl

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Art. 1 Definities

In deze algemene voorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a) *bedenktijd*: de termijn waarbinnen de opdrachtgever gebruik kan maken van zijn ontbindingsrecht;
- b) *dag*: kalenderdag
- c) *duurzame gegevensdrager*: ieder hulpmiddel dat de opdrachtgever of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- d) *ondernemer*: de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt;
- e) *ondubbelzinnige verklaring*: de verklaring van een opdrachtgever aan de ondernemer die slechts voor één uitleg vatbaar is. De verklaring bevat in ieder geval:
 - i) naam van de opdrachtgever;
 - ii) (factuur)adres;
 - iii) postcode;
 - iv) woonplaats;
 - v) telefoonnummer;
 - vi) e-mailadres;
 - vii) ordernummer;
 - viii) product waarop de verklaring betrekking heeft.
- f) *opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die een opdracht verstrekt aan ondernemer;
- g) *overeenkomst op afstand*: de overeenkomst die tussen de handelaar en de opdrachtgever wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en opdrachtgever en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;

Art. 2 De ondernemer

Ondernemer:	Touwhuis.nl
Onderdeel van:	Ch.o.a. van der Valk bv
Gevestigd te:	Goudsesingel 85 3031 EE Rotterdam
KvK-nummer:	24063038
E-mailadres:	info@touwhuis.nl
Telefoonnummer:	+31 (0) 10 411 1815

Art. 3 De onderneming

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aan de Ch.o.a. van der Valk bv gelieerde website.
- 2) Onder de Ch.o.a. van der Valk bv vallen de volgende websites:
 - a) touwhuis.nl;

Art. 4 Toepasselijkheid

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en opdrachtgever.
- 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 ondernemer 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) De algemene voorwaarden zijn te allen tijde te raadplegen op de websites van de ondernemer.
- 5) 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.

Art. 5 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.

Hoofdstuk 2. De overeenkomst

Art. 6 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 of kennelijke fouten.
- 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:
 - a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b) de opdrachtgever 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.

Art. 7 Aanbod

- 1) Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden zaken en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever mogelijk te maken.
- 2) Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden zaken en/of diensten.
- 3) Voordat de opdrachtgever gebonden is aan een overeenkomst op afstand, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de ondernemer de opdrachtgever op duidelijke en begrijpelijke wijze, voor zover van toepassing op dat aanbod, de volgende informatie:
 - a) de totale prijs van de zaak, met inbegrip van alle belastingen;

- b) in voorkomend geval, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs op voorhand niet kunnen worden berekend, het feit dat dergelijke kosten verschuldigd kunnen zijn;
 - c) de wijze waarop de overeenkomst tot stand komt en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - d) het al dan niet van toepassing zijn van het ontbindingsrecht;
 - e) de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de ondernemer zich verbindt de zaak te leveren of de diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het klachtafhandelingsbeleid van de ondernemer;
 - f) de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - g) 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;
 - h) of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de opdrachtgever te raadplegen is;
 - i) 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;
 - j) de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - k) de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de opdrachtgever deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
 - l) indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, de uiterlijke geldigheidsduur of de uitdrukkelijke voorwaarden waaronder het aanbod kan worden aanvaard.
- 4) Kennelijke fouten in het aanbod, kennelijke verschrijvingen daaronder begrepen, binden de ondernemer niet. Uitdrukkelijk hierbij genoemd zijn fouten in de aanbieding geadverteerd elders dan op de site van de ondernemer, waarbij de informatie op de site van de ondernemer te allen tijde als leidend wordt beschouwd. Mede onder een kennelijke fout wordt verstaan een dusdanig laag aanbod dat de opdrachtgever wist of in redelijkheid behoorde te weten dat het een kennelijke verschrijving in het aanbod betrof.
- 5) In geval de opdrachtgever is ingegaan op een aanbod met een kennelijke verschrijving of kennelijke fout, wordt de opdrachtgever onverwijld per e-mail van de kennelijke fout op de hoogte gesteld. In de e-mail wordt tevens een termijn gesteld waarbinnen de opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden in te gaan op het juiste aanbod.

Art. 8 Overeenkomst

- 1) De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de opdrachtgever en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 2) Indien de opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van dat aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
- 3) Indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Indien de opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 4) Indien bij de ondernemer na het sluiten van de overeenkomst ter harer kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan de betalingsverplichting gaat voldoen, mag de ondernemer de nakoming van haar deel van de overeenkomst opschorten, de overeenkomst ontbinden of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden verbinden.
- 5) De ondernemer stuurt de opdrachtgever bij de zaak of dienst de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, mee:
 - a) het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de opdrachtgever met klachten terecht kan;
 - b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de opdrachtgever van het ontbindingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het ontbindingsrecht;

- c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- d) de in artikel 7 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer 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.

Hoofdstuk 3. Uitvoering van de overeenkomst

Art. 9 Levering

- 1) De ondernemer neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de uitvoering van bestellingen en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten. Mocht een product toch beschadigd of overtijd bij de opdrachtgever worden afgeleverd dan kan zij dit de ondernemer onmiddellijk, maar in ieder geval binnen 3 werkdagen na aflevering van het product melden via een ondubbelzinnige verklaring, met inachtneming van hetgeen bepaald in art. 1 onder g van deze voorwaarden.
- 2) Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 7 van deze voorwaarden is vermeld, voert de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uit, tenzij een langere leveringstermijn is overeengekomen.
- 3) Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet, dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de opdrachtgever hiervan, uiterlijk binnen 30 dagen nadat de bestelling geplaatst is, bericht. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden en recht op eventuele terugbetaling van het reeds betaalde.
- 4) Producten worden afgeleverd op het door de opdrachtgever aan de ondernemer opgegeven adres. Indien het adres niet blijkt te kloppen en/of het product wordt teruggestuurd, wordt door de ondernemer geen verdere actie ondernomen.
- 5) Producten waarover binnen twee maanden niet door de opdrachtgever is beschikt of waarvoor de opdrachtgever zich binnen die periode niet heeft gemeld, vervallen aan de ondernemer.
- 6) In afwijking van het voorgaande lid vervallen producten met een beperkte houdbaarheid waarover door de opdrachtgever niet is beschikt, onmiddellijk aan de ondernemer.
- 7) Als de opdrachtgever te kennen heeft gegeven aanspraak te willen maken op een teruggestuurd product, worden eventuele kosten voor verzending in rekening gebracht bij de opdrachtgever.
- 8) Het product wordt na ontvangst van de kosten voor verzending aan de opdrachtgever teruggestuurd. De terugzending wordt op dezelfde wijze behandeld als de eerste verzending. De overige bepalingen van dit artikel zijn op de terugzending van overeenkomstige toepassing.

Art. 10 Betaling

- 1) Betaling is mogelijk op de daartoe door de ondernemer aangeboden betaalmethoden.
- 2) Betaling vindt plaats voorafgaand aan de levering van de producten, tenzij expliciet is overeengekomen dat betaling achteraf mogelijk is.
- 3) Indien betaling achteraf is overeengekomen, dienen de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het na het ontvangen van de factuur.
- 4) De opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
- 5) In geval van wanbetaling van de opdrachtgever heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de opdrachtgever kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
- 6) Onder redelijke kosten als bedoeld in lid 4 van dit artikel worden in ieder geval verstaan de wettelijk vastgestelde rente. Onder redelijke kosten worden mede verstaan kosten, gemaakt verband houdend met het incasseren van de openstaande vorderingen. De kosten voor het incasseren van de openstaande vordering worden gesteld op 15% van de openstaande facturen, tenzij wettelijk gezien een ander percentage wordt gehanteerd.

Art. 11 Shoptegoed

- 1) Shoptegoed is geldig tot de in het aanbod van het shoptegoed gestelde termijn.
- 2) Indien in het aanbod van het shoptegoed geen termijn is gesteld, is het shoptegoed geldig voor 5 jaar.
- 3) De termijn van het shoptegoed vangt aan op de dag volgend op de dag waarop het shoptegoed is verstuurd.

Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen, conformiteit en garantie

Art. 12 Intellectuele eigendom

- 1) Ondernemer behoudt te allen tijde het recht op alle intellectuele eigendom, welke voortvloeien uit of het resultaat zijn van de door ondernemer geleverde dienst, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Alle rechten van intellectuele of industrieel eigendom, alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie, welke betrekking hebben op de door ondernemer vervaardigde en aan opdrachtgever geleverde producten en/of diensten, blijven eigendom van ondernemer. Niets in de met opdrachtgever gesloten of te sluiten overeenkomst strekt tot overdracht van zodanige rechten, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 3) Opdrachtgever verkrijgt, tenzij partijen expliciet anders zijn overeengekomen, slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. Opdrachtgever zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de Algemene Voorwaarden of anderszins aan opdrachtgever opgelegd.
- 4) Opdrachtgever is niet gerechtigd de producten en resultaten van diensten aan te wenden anders dan ten behoeve van het gebruik van de zaken waarop zij betrekking hebben.
- 5) Opdrachtgever is niet gerechtigd de producten en resultaten van de diensten of de daarin besloten of op andere wijze aan hem/haar bekend geworden gegevens te vereenvoudigen en/of aan derden te openbaren, tenzij ondernemer uitdrukkelijk schriftelijk toestemming hiervoor geeft.
- 6) Opdrachtgever zal aanduidingen van ondernemer of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.
- 7) Ondernemer staat ervoor in dat zij gerechtigd is het gebruiksrecht aan opdrachtgever te verstrekken en vrijwaart opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden terzake. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voorzover de producten en/of resultaten van de diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn geleverd in samenhang met goederen van derden, tenzij opdrachtgever in het laatst genoemde geval aantoont dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door ondernemer geleverde producten en/of resultaten van de diensten.
- 8) Bij overtreding van het in de voorgaande leden bepaalde is opdrachtgever aan ondernemer voor iedere overtreding een boete van €5000 verschuldigd, ongeacht de overige rechten van ondernemer op nakoming, ontbinding, schadevergoeding en dergelijke.

Art. 13 Eigendomsvoorbehoud

- 1) Ondernemer behoudt de eigendom van alle door hem geleverde zaken, totdat de opdrachtgever volledig aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
- 2) De koper is vóór bedoelde eigendomsovergang niet bevoegd deze zaken, anders dan overeenkomstig zijn normale bedrijf en de normale bestemming van de zaken, te verkopen, af te leveren of anderszins te vervreemden. Het is koper voorts niet toegestaan om deze zaken te verpanden of aan derden enig ander recht daarop te verlenen zolang de eigendom van deze zaken niet op de koper is overgegaan.
- 3) De opdrachtgever is verplicht de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van ondernemer te bewaren.

Art. 14 Conformiteit

- 1) De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten beantwoorden 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 product beantwoordt in ieder geval niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van het product en de mededelingen die de ondernemer over het product heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de opdrachtgever op grond van de overeenkomst mocht verwachten.
- 3) De opdrachtgever kan zich er niet op beroepen dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt wanneer hem dit ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn, in het bijzonder gelet op hetgeen bepaald in art. 15 van deze voorwaarden.
- 4) Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de opdrachtgever op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

Art. 15 Garantie

- 1) De ondernemer sluit met betrekking tot de garantietermijn aan bij de garantietermijn en garantiebepalingen van de leverancier, tenzij expliciet in het aanbod anders is vermeld of de garantietermijn gezien de aard van het product onredelijk is.
- 2) Ondernemer maakt voor zijn producten gebruik van gecertificeerde leveranciers. Ondernemer accepteert geen aansprakelijkheid voor ondeugdelijke producten boven de waarde van het verkochte product. Voor eventuele schadevergoeding wegens ondeugdelijke producten verwijst ondernemer telkens naar de leverancier van het product, tenzij de schade het gevolg is van nalatigheid, bewuste roekeloosheid of opzet aan de kant van ondernemer.
- 3) De garantie geldt niet, indien het gebrek te wijten is aan:
 - a) onoplettendheid van de consument;
 - b) oneigenlijk gebruik van het product;
 - c) gebruiksschade;
 - d) opzettelijke beschadiging; of
 - e) nagelaten verzorging van het product.
- 4) Het recht op garantie vervalt indien opdrachtgever reparaties aan het product heeft uitgevoerd, dan wel heeft laten uitvoeren door een derde die niet is ingeschakeld door ondernemer. Eventuele reparatiekosten gemaakt voor de reparatie door een externe derde die niet is ingeschakeld door ondernemer worden niet vergoed, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 5) De ondernemer gaat ervan uit dat een product ondeugdelijk was toen de opdrachtgever het product kocht, indien het gebrek zich binnen zes maanden na aankoop openbaart, tenzij de aard van het product zich daartegen verzet.
- 6) De opdrachtgever moet binnen twee maanden nadat het gebrek zich heeft geopenbaard, daarvan schriftelijk op ondubbelzinnige wijze melding maken bij de ondernemer, met inachtneming van hetgeen bepaald in art 1 onder e van deze voorwaarden. In ieder geval wordt onder ondubbelzinnige schriftelijke wijze verstaan het invullen van het modelformulier op de website van de ondernemer.
- 7) Indien het gebrek niet binnen twee maanden na het openbaren gemeld is bij de ondernemer, vervalt het recht op garantie.
- 8) De ondernemer probeert te allen tijde eerst het product te repareren. Indien reparatie in redelijkheid niet mogelijk is, biedt de ondernemer een vervangend product aan. De opdrachtgever heeft pas recht op restitutie van het aankoopbedrag indien reparatie redelijkerwijs niet mogelijk is en geen vervangend product geleverd kan worden.
- 9) Reparatie is kosteloos indien het gebrek zich binnen zes maanden na aankoop heeft geopenbaard. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval kunnen kosten voor reparatie in rekening gebracht worden, indien het gebrek zich na zes maanden heeft geopenbaard. De opdrachtgever wordt te allen tijde eerst op de hoogte gebracht van de kosten van reparatie, alvorens de ondernemer tot de reparatie overgaat.
- 10) Valt de reparatie niet onder de garantie, maar is reparatie in redelijkheid wel mogelijk, dan kan toch tot de reparatie overgegaan worden. De opdrachtgever wordt per e-mail van de mogelijkheid tot en de kosten van reparatie op de hoogte gebracht. Tot de reparatie wordt overgegaan indien de opdrachtgever hiervoor toestemming heeft gegeven.
- 11) De ondernemer streeft naar een reparatietijd van vier tot acht weken. Is de ondernemer afhankelijk van voor de reparatie ingeschakelde derden of levering van onderdelen door ingeschakelde derden, dan streeft ondernemer naar een reparatietijd van tot drie of vier maanden.
- 12) Geen beroep op ontbinding kan worden gedaan vanwege een te lange doorlooptijd van de reparatie, zelfs niet indien de reparatietijd langer duurt dan de streeftermijn.
- 13) De garantietermijn wordt, in geval van reparatie, opgeschort gedurende de termijn dat het product ter reparatie is aangeboden.

Hoofdstuk 5 Ontbinding en geschillen

Art. 16 Ontbindingsrecht

- 1) Opdrachtgever wordt in de mogelijkheid gesteld een sample aan te vragen bij ondernemer.
- 2) Het niet opvragen van een sample en het doen van een bestelling komt voor rekening en risico van de opdrachtgever. Er is geen mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden.
- 3) Opdrachtgever wordt in de gelegenheid gesteld de bestelling zelf af te halen bij ondernemer. Het staat opdrachtgever daarnaast vrij een vervoerder aan te wijzen die de bestelling zal vervoeren. Indien

opdrachtgever geen vervoerder aanstelt, zal het vervoer door een door ondernemer ingeschakelde vervoerder worden geregeld.

- 4) Het risico van het vervoer ligt te allen tijde bij opdrachtgever, zelfs wanneer gebruik wordt gemaakt door een door ondernemer aangestelde vervoerder.

Art. 17 Klachtenregeling

- 1) De ondernemer beschikt over een voldoende bekende gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bewaarde tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd. Klachten kunnen door middel van een ondubbelzinnige verklaring, met inachtneming van het bepaalde in art 1 onder g van deze voorwaarden, bij de ondernemer worden neergelegd.
- 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 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.

Art. 18 Wijzigen van de Algemene Voorwaarden

- 1) Ondernemer is steeds bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- 2) Wijzigingen zullen voor de opdrachtgever slechts verbindend worden, indien de ondernemer de opdrachtgever van de wijzigingen van de algemene voorwaarden in kennis heeft gesteld en veertien dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de opdrachtgever ondernemer schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijzigingen niet in te stemmen.

Art. 19 Geschillen

- 1) Op overeenkomsten tussen de ondernemer en opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 2) Alle geschillen tussen partijen die uit deze overeenkomst voortvloeien zullen, indien niet anders tussen partijen is overeengekomen, door de meest gerede partij worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde Nederlandse rechter van de vestigingsplaats van ondernemer.
- 3) Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen ondernemer en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.