

Algemene voorwaarden

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN LIGRA SUPPORT

Gevestigd te Panningen, Schout Saelberngenplantsoen 22, 5981 EN.

ARTIKEL 1 – Definities:

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: **“wij”**, **“ons”**, **“ondernemer”** en **“verhuurder”**: Ligra Support; **“wederpartij”**, **“consument”** c.q. **“huurder”**: iedere (rechts)persoon die met onze onderneming een overeenkomst heeft afgesloten respectievelijk wenst af te sluiten en behalve deze diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen; **“zaken”**: hard- en software en voorts al hetgeen dat voorwerp van overeenkomst kan zijn met inachtneming van onze bedrijfsactiviteiten. **Bedenktijd**: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht; **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; **Modelformulier**: het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht; **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; **Algemene Voorwaarden**: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

ARTIKEL 2 – Identiteit van de ondernemer:

Ligra Support, Schout Saelberngenplantsoen 22 - 5981 EN Panningen.

ARTIKEL 3 – Toepasselijkheid: Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument. 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 de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden. 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. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of

Algemene voorwaarden

dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van

tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

ARTIKEL 4 – Het aanbod: Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud 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, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet. 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.

ARTIKEL 5 – De overeenkomst: 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. 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. 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. 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. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud 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: a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan; b. 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; c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop; d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand; e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is; f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping; g. iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

ARTIKEL 6 – Herroepingsrecht: Bij levering van producten: 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 bekendgemaakte

Algemene voorwaarden

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. 3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending. 4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit. Bij levering van diensten: 5. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst. 6. Om gebruik te maken van herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

ARTIKEL 7 – Kosten in geval van herroeping: Indien de consument gebruik maakt van herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

ARTIKEL 8 – Uitsluiting herroepingsrecht: 1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven 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: a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument; b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn; c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden; d. die snel kunnen bederven of verouderen; e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft; f. voor losse kranten en tijdschriften; g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken; h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken. 3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten: a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode; b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken; c. betreffende weddenschappen en loterijen.

ARTIKEL 9 – Verhuur: Huurovereenkomsten worden geregeerd door onze algemene Voorwaarden, tenzij dit artikel schriftelijk en uitdrukkelijk anders bepaalt. De huurder zal de zaken uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor de zaken gefabriceerd zijn. De huurder zal de zaken behandelen als goed huisvader en zal zorg dragen voor een behoorlijke en veilige opslagplaats en terugbezorgen in de oorspronkelijke staat. Huurder zal te allen tijde aan een door verhuurder gevolmachtigde toegang

Algemene voorwaarden

geven tot gebouwen of erven waar de zaken zich bevinden, teneinde de toestand van de zaken te inspecteren. De huurder zal in geval van diefstal van, verlies van of schade aan de zaken, hiervan terstond melding maken aan de verhuurder. Tevens zal de huurder in geval van diefstal of molestschade hiervan terstond aangifte doen bij de politie in de plaats waarin de diefstal heeft plaats gevonden c.q. de molest-schade is aangericht, en een kopie van deze aangifte aan de verhuurder verstrekken. De huurder zal geen gegevens betreffende door de verhuurder gebezigde ontwerpen en/of constructiemethoden kopiëren, aan derden tonen of bekend maken. De huurder zal de zaken niet aan derden verhuren of in bruikleen afstaan. De zaken worden verhuurd voor de periode van tenminste 1 dag. De huurperiode vangt aan

op de dag dat de zaken het magazijn van verhuurder verlaten en eindigt op de dag dat de zaken weer in het magazijn van de verhuurder terugkomen, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anderszins is overeengekomen. Zaken worden vervoerd op rekening en voor risico van de huurder in door de verhuurder verstrekte verpakking. De huurder dient zich ervan te vergewissen dat de zaken in goede conditie aan hem worden uitgeleverd. De verhuurder gaat ervan uit dat de huurder bekend is met de werking van de zaken en dat de door de huurder bestelde zaken beantwoorden aan het doel waarvoor de zaken gehuurd worden. De zaken moeten door de huurder bij het magazijn van de verhuurder worden opgehaald en daar worden teruggebracht uiterlijk op de datum en het uur dat de overeengekomen huurperiode eindigt, tenzij anders schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Door het enkele feit van niet-aflevering op die datum en dat uur om welke dan ook, of ingeval van beschadiging van de zaken is de huurder in gebreke, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist. De huurder is dan, onverminderd zijn overige verplichting jegens de verhuurder, aan de verhuurder een schadevergoeding verschuldigd, die ten minste gelijk is aan de huurprijs die hij zou moeten betalen voor het aantal dagen waarmee de overeengekomen huurperiode overschreden wordt, c.q. het aantal dagen dat de schadeherstelling van de zaken in beslag neemt, in beide gevallen vermeerderd met 50 %. De huurder kan aan deze bepaling geen recht tot verlenging van de tevoren overeengekomen huurperiode ontleen. De huurder wordt geacht op de hoogte en akkoord te zijn met de door de verhuurder gehanteerde verhuurtarieven. Tenzij anders overeengekomen, dient huurder de huurprijs contant voor of bij de aanvang van de huurperiode te voldoen. De verhuur is gerechtigd een waarborgsom van de huurder te eisen en behoudt zich het recht voor om vervallen huurtermijnen te compenseren met de waarborgsom, evenals de kosten van reparatie en of reinigen van de gehuurde apparatuur. De verhuurder is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade als gevolg van het niet of niet naar verwachting functioneren van de zaken of als gevolg van schade aan zaken en/of personen bij het werken met de zaken.

ARTIKEL 10 – De Prijs: 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. 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. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen. 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 consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Algemene voorwaarden

Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten. Voor de gevolgen van druk- en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk- en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgend de foutieve prijs te leveren.

ARTIKEL 11 – Conformiteit en Garantie: De ondernemer staat ervoor 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. 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. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten. De garantie geldt niet indien: a. De consument 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 de ondernemer en/of op de verpakkingen behandeld zijn; c. de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

ARTIKEL 12 – Levering en uitvoering: 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. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de 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. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen.

Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen. 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. 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 bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

ARTIKEL 13 – 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

Algemene voorwaarden

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 opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand. 3. De consument kan in de vorige leden genoemde overeenkomsten: a. te allen tijde opzeggen en beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode; b. tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan; c. 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 14 – Betaling: Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen. 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 15 – Klachtenregeling: 1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure. 2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de 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 en 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. 5. Klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de

Algemene voorwaarden

consument zich te wenden tot Stichting Webwinkel Keur (www.webwinkelkeur.nl), deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht door Stichting Geschil Online te laten behandelen, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. 6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft. 7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

ARTIKEL 16 – Geschillen: 1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland. 2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing. De toepasselijkheid van de Haagse verdragen betreffende de internationale handelskoop is uitdrukkelijk uitgesloten.

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.

ARTIKEL 18 – Vervoer: 1. Indien de wederpartij ons, zonder nadere aanwijzing, verzoekt de zaken te verzenden, wordt de wijze van verzending en verpakking door ons als goed huisvader/koopman bepaald. 2. Het vervoer van zaken geschiedt altijd voor rekening en risico van de wederpartij ook indien franko—levering is overeengekomen, zelfs dan wanneer de vervoerder vordert dat op de vrachtbrieven, vervoeradressen e.d. de clause voorkomt dat alle vervoerschaden voor rekening en risico van de afzender zijn.

ARTIKEL 19 – Aansprakelijkheid/vrijwaring: 1. Behoudens indien en in zoverre de geleden schade door opzet of grove schuld van ons of van onze eigen leidinggevende werknemers is toegebracht, zijn wij niet gehouden tot enige vergoeding van schade, van welke aard ook, direkt of indirekt, waaronder bedrijfsschade, schade aan roerend of onroerend goed, dan wel personen zowel bij de wederpartij als bij derden. 2. Door het enkel in ontvangst nemen van de geleverde c.q. verhuurde zaken door of namens wederpartij zijn wij gevrijwaard tegen alle eventuele aanspraken van de wederpartij en/of van derden tot betaling van schadevergoeding, ongeacht of de schade is ontstaan tengevolge van fabricage— en/of samenstellingsfouten, dan wel door andere oorzaken. Met inachtneming van het elders in dit artikel gestelde zijn wij in ieder geval niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik van het geleverde of door het gebruik daarvan voor een ander doel dan waarvoor het naar objectieve maatstaven geschikt is. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid in geval van ondeugdelijke dienstverlening en/of vertraging in de uitvoering. Tevens aanvaarden wij geen enkele aansprakelijkheid voor indirecte schade, bijvoorbeeld gederfde winst of gemiste besparingen. 3. Onze aansprakelijkheid wordt mede beoordeeld op grond van onze bedrijfsverzekeringen. Onze aansprakelijkheid uit welken hoofde dan ook is te allen tijde beperkt tot de nettofactuurwaarde (exklusief omzetbelasting) van het geleverde c.g. het verhuurde waardoor of in verband waarmee de schade is veroorzaakt. Indien de schade is gedekt door een verzekering zal de schadevergoeding in geen geval hoger zijn dan het bedrag dat daadwerkelijk door de verzekeraar aan ons terzake wordt uitgekeerd. 4. Voldoening aan de geldende garantie/reklameverplichtingen n/of betaling van de vastgestelde schade door ons of onze assuradeur(en) wordt aangemerkt als enige en algehele schade vergoeding. Voor het overige vrijwaart de wederpartij ons uitdrukkelijk en volledig. 5.

Algemene voorwaarden

Aansprakelijkheidsbeperkende,—uitsluitende of —vaststellen—de voorwaarden, welke in verband met de geleverde/verhuurde zaken door leveranciers van ons aan ons kunnen worden tegengeworpen, zullen door ons ook aan wederpartij kunnen worden tegengeworpen.

ARTIKEL 20 – Overmacht: 1. In geval van overmacht hebben wij het recht zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel de overeenkomst geheel of ten dele als ontbonden te beschouwen zonder dat wij daardoor tot enige schadevergoeding gehouden zullen zijn. 2. Onder overmacht wordt te dezen verstaan: elke omstandigheid waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de wederpartij niet meer van ons kan worden verlangd. In ieder geval wordt onder overmacht begrepen: oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, watersnood, waterschade, molest, brand, bedrijfsbezetting, werkstaking, uitsluiting, bovenmatig ziekteverzuim van ons personeel, transportmoeilijkheden, onvoorziene technische complicaties, bedrijfsstoringen bij ons c.q. bij onze leveranciers, wanprestaties door onze leveranciers, alsmede overheidsmaatregelen waaronder in ieder geval in— en uitvoerverboden in contingenteringen. 3. Indien door overmacht de levering meer dan drie (3) maanden vertraagd wordt, dan kunnen partijen een regeling treffen over de ontbinding van de overeenkomst, in ieder geval inhoudende een vergoeding van de door ons gemaakte

kosten. 4. Indien wij bij het intreden van een situatie van overmacht al gedeeltelijk aan onze uit een overeenkomst voortvloeiende verplichtingen hebben voldaan zijn wij gerechtigd de reeds verrichte prestaties afzonderlijk te factureren en is de wederpartij gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke transactie.

ARTIKEL 21 – Eigendomsvoorbehoud: 1. Door ons geleverde zaken blijven, tot het moment van volledige betaling van al hetgeen de wederpartij in verband met de onderliggende overeenkomst jegens ons verschuldigd is met inbegrip van schade, rente en kosten, ons eigendom. 2. Ingeval van be— of verwerking van door ons geleverde zaken bij de wederpartij, verkrijgen wij, tot liet moment van betaling van al hetgeen de wederpartij ons verschuldigd is, een mede—eigendomsrecht in de nieuw ontstane zaak(en) en wel voor de waarde van de door ons oorspronkelijk geleverde zaken. 3. In gevallen van niet—betaling van een opvorderbaar bedrag, schorsing van betaling, aanvraag surséance van betaling, faillissement, onder curatele stelling, overlijden of liquidatie van zaken van de wederpartij, zullen wij het recht hebben zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst het geleverde, doch niet of niet geheel betaalde, als ons eigendom terug te vorderen onder verrekening van het eventueel reeds betaalde, doch onverminderd ons recht om vergoeding te verlangen voor niet genoten winst en/of geleden verlies of schade. In die gevallen is elke vordering welke wij ten laste van de wederpartij hebben, ineens en dadelijk opeisbaar. 4. Gedurende de werking van dit eigendomsvoorbehoud draagt de wederpartij de aansprakelijkheid voor en het risico van de zaken vanaf het moment waarop deze te zijner beschikking zijn gesteld. De zaken kunnen alsdan door wederpartij in het kader van diens normale bedrijfsuitoefening worden gebruikt, doch mogen niet in onderpand worden gegeven en evenmin strekken tot zekerheid voor een vordering van een derde. 5. Tot zekerheid voor korrekte betaling van al onze vorderingen verkrijgen wij bovendien bezitloos pandrecht —door het ontstaan der vordering— op alle zaken die wij aan de wederpartij hebben geleverd en die zich nog onder hem bevinden. 6. Wij zijn gerechtigd tot het doen van alle registraties.