



## Algemene voorwaarden Hendriks Outdoor Styling B.V.

### Algemeen

#### 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.
3. **Dag:** kalenderdag.
4. **Diensten:** alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die door de ondernemer uit andere hoofde direct verband houdend met de overeenkomst of de overeenkomst op afstand worden verricht, een en ander in de ruimste zin van het woord.
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument, zakelijke afnemer 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.
7. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt en die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. **Ondernemer:** Hendriks Outdoor Styling B.V., gevestigd te 6941 RB Didam aan de Tatelaarweg 20.
9. **Overeenkomst:** elke afspraak tussen de ondernemer en de consument of zakelijke afnemer tot de verkoop van producten en/of het verrichten van diensten, niet zijnde een overeenkomst op afstand.
10. **Overeenkomst op afstand:** de 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.
11. **Producten:** alle zaken, waaronder mede begrepen instructiemateriaal en toebehoren die onderwerp zijn van de overeenkomst.
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een Overeenkomst, zonder dat de consument of zakelijke afnemer en de ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
13. **Zakelijke afnemer:** de afnemer die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

#### Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke aanbieding en offerte van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst en overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument of zakelijke afnemer.
2. Voordat de overeenkomst of overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument of zakelijke afnemer beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is zal, voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument of zakelijke afnemer 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 of zakelijke afnemer ter beschikking worden gesteld, op zodanige wijze dat deze door de consument of zakelijke afnemer op een eenvoudige manier kunnen 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 of zakelijke afnemer langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.



4. Afwijkingen en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden slechts indien en voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard door de ondernemer. Een overeengekomen afwijking of aanvulling heeft slechts betrekking op de levering waarvoor deze is afgesproken.
5. Indien deze algemene voorwaarden en de overeenkomst of overeenkomst op afstand tegenstrijdige bepalingen bevatten, dan gelden de in de overeenkomst of overeenkomst op afstand opgenomen bepalingen.
6. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van een zakelijke afnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
7. De zakelijke afnemer of consument met wie eenmaal een overeenkomst of overeenkomst op afstand is gesloten onder deze algemene voorwaarden, aanvaardt de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op alle latere aanbiedingen en offertes van de ondernemer en overeenkomsten (op afstand) tussen de ondernemer, de consument of de zakelijke afnemer.
8. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de onderliggende overeenkomst (op afstand) en deze algemene voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

### **Artikel 3:      Aanbiedingen en offertes**

1. Indien een aanbieding of een offerte een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in de aanbieding of offerte vermeld.
2. Alle offertes, aanbiedingen en prijzen van de ondernemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte of aanbieding anders vermeld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte, of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend en is de ondernemer gerechtigd de aanbieding of de offerte te wijzigen en aan te passen.
3. De aanbieding of offerte 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 of zakelijke afnemer mogelijk te maken.
4. De ondernemer kan niet aan zijn offerte(s) of aanbieding(en) worden gehouden indien de consument of zakelijke afnemer begreep of redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte(s) of aanbieding(en), dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan echter niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de offerte of aanbieding opgenomen aanbod, is de ondernemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij de ondernemer anders aangeeft.
7. Een samengestelde prijsopgaaf verplicht de ondernemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
8. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.
9. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn inclusief BTW en exclusief andere heffingen van overheidswege, eventueel in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen verzend- en administratiekosten tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders aangegeven.

### **Artikel 4:      Prijzen**

1. Indien in een offerte een vaste prijs is opgenomen, worden deze prijzen gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven of andere wettelijke regelingen of bepalingen.
2. Indien in een offerte een richtprijs is opgenomen, staat het de ondernemer vrij de in het aanbod opgenomen prijzen te wijzigen. Het feit dat eventueel vermelde prijzen, richtprijzen zijn, wordt uitdrukkelijk in het aanbod of in de offerte vermeld.
3. Voor consumenten geldt dat ingeval van prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst, de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, maken bijkomende kosten zoals vracht-, leverings-, verzend-, betaal- of portokosten geen onderdeel uit van de overeengekomen prijs. Deze kosten zullen separaat in het aanbod of in de offerte vermeld worden.



5. Werkzaamheden die niet genoemd zijn in het aanbod of de offerte vallen niet onder de afgesproken prijs.
6. 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 volgens de foutieve prijs te leveren.

## **Artikel 5: Betaling**

1. Tenzij anders overeengekomen dienen de consument en de zakelijk afnemer na totstandkoming van de overeenkomst in totaal 30% van het volledige factuurbedrag aan de ondernemer te voldoen, bij wijze van aanbetaling. De ondernemer zal voor dit aanbetalingsbedrag een factuur sturen naar de consument of zakelijke afnemer.
2. In afwijking van het bepaalde in lid 1 van dit artikel, staat het de ondernemer vrij om te bepalen dat de consument en de zakelijke afnemer een hoger percentage dienen aan te betalen. Hetgeen de ondernemer voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de consument of zakelijke afnemer zal mededelen.
3. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde aanbetalingsbedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na verzending van de factuur. Het verschuldigde bedrag dient te worden voldaan in Nederlandse valuta, door middel van stortingen ten gunste van een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
4. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de zakelijke afnemer verschuldigde aanbetalingsbedragen te worden voldaan binnen 14 dagen verzending van de factuur. Het verschuldigde bedrag dient te worden voldaan in Nederlandse valuta, door middel van stortingen ten gunste van een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening zonder aftrek en zonder enig recht op korting of verrekening.
5. Zodra de overeengekomen producten gereed zijn voor verzending naar de consument zal de ondernemer een factuur naar de consument verzenden voor de restant betaling. Voor zover niet anders overeengekomen, dient het restantbedrag door de consument te worden voldaan binnen 7 dagen na verzending van de factuur.
6. Zodra de overeengekomen producten gereed zijn voor verzending naar de zakelijke afnemer zal de ondernemer een factuur naar de zakelijke afnemer verzenden voor de restantbetaling. De zakelijke afnemer is verplicht het volledige bedrag van de restantbetaling te voldoen voordat de producten door de ondernemer bij de zakelijke afnemer zullen worden afgeleverd.
7. Nu de ondernemer, ten aanzien van de zakelijke afnemer, volledige vooruitbetaling heeft bedongen, kan de zakelijke afnemer geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), voordat de bedongen betalingen volledig hebben plaatsgevonden.
8. De consument en de zakelijke afnemer hebben de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
9. Klachten met betrekking tot het factuurbedrag of onderdelen van de factuur dienen schriftelijk uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum aan de ondernemer kenbaar te zijn gemaakt, op straffe van verval van haar in dit kader toekomende rechten.
10. Klachten over de factuur schorten de betalingsverplichting van de zakelijke afnemer niet op.
11. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een redelijk 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 de ondernemer gerechtigd de gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal:
  - 15% over openstaande bedragen tot € 2.500;
  - 10% over de daaropvolgende € 2.500;
  - 5% over de daaropvolgende € 5.000;
  - 1% over de daaropvolgende € 190.000; en
  - 0,5% over een openstaande hoofdsom boven de € 200.000;met een minimum van € 40.



12. Indien de zakelijke afnemer niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de zakelijke afnemer een redelijk termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14 dagen termijn, verplicht de buitengerechtelijke incassokosten te betalen die ten minste 15% van het openstaande bedrag bedragen, met een minimum van € 40, te vermeerderen met de alsdan geldende wettelijke rente.
13. In geval van liquidatie, faillissement, surseance van betaling van de zakelijke afnemer zijn de vorderingen op de zakelijke afnemer onmiddellijk opeisbaar.
14. In geval van een gezamenlijk afgesloten overeenkomst zijn partijen (de consumenten of zakelijke afnemers), hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

## **Artikel 6: Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle door de ondernemer geleverde producten, daaronder mede begrepen eventuele ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden enz. blijven eigendom van de ondernemer totdat de consument of de zakelijke afnemer aan al haar verplichtingen uit de met de ondernemer gesloten overeenkomsten heeft voldaan.
2. De door de ondernemer geleverde producten, die ingevolge lid 1 onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De consument of de zakelijke afnemer zijn niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende producten te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden dan zijn de consument en de zakelijke afnemer verplicht om de ondernemer daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
4. De consument en de zakelijke afnemer verplichten zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde producten te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan de ondernemer ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is de ondernemer gerechtigd tot deze penningen.
5. Voor het geval de consument of zakelijke afnemer in strijd handelt met één of meer van de bepalingen uit dit artikel, of de ondernemer zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geven de consument en de zakelijke afnemer reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan de ondernemer of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van de ondernemer zich bevinden en die zaken terug te nemen, één en ander onverminderd het recht van de ondernemer op vergoeding van schade, gedeelde winst en rente en het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling te ontbinden.
6. Indien de door de ondernemer te leveren producten bestemd zijn om te worden samengebouwd of vermengd met eigendom van derden, zijn de consument en de zakelijke afnemer verplicht om de ondernemer op eerste verzoek, zo nodig voordat levering aan hem plaatsvindt, een stil pandrecht te verlenen op de vorderingen die de consument of zakelijke afnemer op deze derden heeft of zal krijgen en/of andere zekerheden te verstrekken.

## **Artikel 7: 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 dan wel de zakelijke afnemer aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kunnen de consument en zakelijke afnemer geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument of zakelijke afnemer geen recht op schadevergoeding.
4. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 3 van dit artikel is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed uitvoeren. De daadwerkelijke uitvoering is mede afhankelijk van de beschikbaarheid van bestelde producten.
5. Bestelde producten zullen voor risico van de ondernemer naar de consument of de zakelijke afnemer worden getransporteerd. De transport-, en/of vervoerskosten zullen door de ondernemer bij de consument of zakelijke afnemer in rekening worden gebracht, tenzij anders overeengekomen.



6. De ondernemer zal een afspraak plannen met de consument of de zakelijke afnemer voor de aflevering van de bestelde producten. De consument of zakelijke afnemer dan wel een vertegenwoordiger daarvan, dient te allen tijde aanwezig te zijn bij de aflevering waarbij zij de bestelde producten in ontvangst nemen.
7. Indien de uitvoering van de overeenkomst vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument of zakelijke afnemer hiervan onverwijld bericht. De consument en zakelijke afnemer dienen in dat geval de ondernemer schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij de ondernemer een redelijke termijn dient te worden geboden om alsnog uitvoering aan de overeenkomst te geven.
8. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. De ondernemer zal een voorstel tot levering van een vervangend product vooraf voorleggen aan de consument of zakelijke afnemer. Indien de consument of zakelijke afnemer het aanbod van de ondernemer afwijst, dan zijn de consument en zakelijke afnemer bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat zij gerechtigd zullen zijn tot ontvangst van enige schadevergoeding.
9. Het risico van beschadiging van producten berust bij de ondernemer tot het moment van aflevering aan de consument of de zakelijke afnemer, tenzij anders is overeengekomen. Direct na aflevering van de producten zal de consument of zakelijke afnemer een 'afleverformulier' ondertekenen. Zodra de consument of zakelijke afnemer het afleverformulier heeft ondertekend komen de afgeleverde producten volledig voor risico van de consument of zakelijke afnemer.

## **Specifieke bepalingen die enkel gelden voor consumenten.**

### **Artikel 8: De overeenkomst (op afstand) tussen de ondernemer en een consument**

1. De overeenkomst (op afstand) tussen de ondernemer en een consument komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4 van dit artikel, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod.
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 overeenkomst (op afstand) van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst (op afstand) ontbinden.
3. Indien de overeenkomst (op afstand) 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 web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals 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 (op afstand) niet aan te gaan, is hij gerechtigd om gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. Iedere overeenkomst (op afstand) wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

### **Artikel 9: Herroepingsrecht consumenten bij een overeenkomst op afstand**

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst op afstand 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. 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 of door middel van een ander communicatiemiddel zoals per e-mail. 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.





3. Bij de levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst op afstand zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen, ingaande op dag van het aangaan van de overeenkomst op afstand, middels het modelformulier of door middel van een ander communicatiemiddel zoals per e-mail.
4. Na ontvangst van de melding van herroeping door de consument, stuurt de ondernemer onverwijld een ontvangstbevestiging van deze melding naar de consument.
5. Indien de klant na afloop van de in lid 1, lid 2 en lid 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht respectievelijk het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.
6. De consument draagt het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht.

## **Artikel 10: Verplichtingen van de consument in geval van herroeping van een overeenkomst op afstand**

1. 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.
2. De consument is verplicht om vooraf met de ondernemer in overleg te treden omtrent de wijze waarop het product retour wordt gezonden.
3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer voor het sluiten van de overeenkomst op afstand door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt.

## **Artikel 11: Kosten in geval van het herroepingsrecht**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen de kosten van terugzending voor zijn rekening, tenzij anders wordt overeengekomen.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag, inclusief de initiële verzendkosten, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Voorwaarde is wel dat de ondernemer het product reeds terug heeft ontvangen of er door de consument een sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.
3. Indien de consument heeft gekozen voor een duurdere wijze van verzending van de producten, dan standaard door de ondernemer wordt aangeboden, dan is de ondernemer niet verplicht de bijkomende kosten voor de duurdere verzendmethode aan de consument te vergoeden.
4. Terugbetaling zal geschieden op dezelfde wijze dan die door de consument is gebruikt, tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

## **Artikel 12: Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten en diensten zoals omschreven in lid 2 en lid 3 van dit artikel. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst op afstand, heeft vermeld.
2. Het herroepingsrecht wordt uitgesloten voor producten:
  - die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, waaronder onder andere begrepen op maat gemaakte producten;
  - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;In het bijzonder zijn de volgende producten uitgesloten van het herroepingsrecht:
  - kaarsen
  - deurmatten, al dan niet op maat gemaakt.
3. Het herroepingsrecht wordt uitgesloten voor diensten:
  - waarvan de levering c.q. uitvoering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken.



## **Artikel 13: Conformiteit en garantie voor consumenten**

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.
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.
3. Indien de consument gebrekkige producten of verkeerd geleverde producten ontvangt, dient de consument dit binnen 14 dagen na levering schriftelijk aan de ondernemer te melden. Terugzending van de producten dient vooraf met de ondernemer te worden afgestemd en dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend, zonder dat de consument recht heeft op een schadevergoeding.
4. De garantietermijn van de ondernemer voor fabricagefouten bedraagt één jaar, tenzij de fabrieksgarantietermijn langer of korter is, in welk geval de fabrieksgarantietermijn geldt.
5. De ondernemer is echter niet 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.
6. De garantie geldt niet indien:
  - de consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - 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 verpakking behandeld zijn;
  - 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 14: Klachtenregeling consumenten**

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 14 dagen, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
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.
5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door een aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, 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. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
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, zonder dat de consument recht heeft op een schadevergoeding.



## **Specifieke bepalingen die enkel gelden voor zakelijke afnemers.**

### **Artikel 15: De overeenkomst (op afstand) tussen de ondernemer en de zakelijke afnemer**

1. De overeenkomst (op afstand) tussen de ondernemer en een zakelijke afnemer komt tot stand op het moment van aanvaarding door de zakelijke afnemer van het aanbod.
2. De ondernemer kan een bestelling of aanvraag weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden indien een zakelijke afnemer niet (meer) kredietwaardig blijkt te zijn.
3. De ondernemer kan extra zekerheid van de zakelijke afnemer verlangen voor de nakoming van de verplichtingen van de zakelijke afnemer.
4. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

### **Artikel 16: Ruil- en retourbeleid zakelijke afnemers**

1. Het is de zakelijke afnemer toegestaan een gekocht product binnen 7 dagen na ontvangst van het product te ruilen dan wel te retourneren. De ondernemer is alleen gehouden een verzoek tot ruilen of retourneren te honoreren binnen deze termijn en indien de geleverde producten ongebruikt, onbeschadigd en compleet aan de ondernemer kunnen worden overlegd.
2. De ondernemer is niet verplicht om gekochte producten te ruilen of retour te nemen indien de producten onjuist zijn gebruikt of zijn beschadigd.
3. De zakelijke afnemer is verplicht om vooraf met de ondernemer in overleg te treden omtrent de wijze waarop het product retour wordt gezonden.
4. De producten dienen door de zakelijke afnemer te worden teruggezonden in de oorspronkelijke, onbeschadigde verpakking van het product, dan wel een vergelijkbare verpakking van dezelfde kwaliteit. De kosten verband houdend met een retourzending komen volledig voor rekening van de zakelijke afnemer, tenzij anders overeengekomen.
5. Producten die niet voor retournering in aanmerking komen zijn producten:
  - a. die door de ondernemer tot stand zijn aangebracht overeenkomstig specificaties van de zakelijke afnemer en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de zakelijke afnemer, waaronder onder andere begrepen op maat gemaakte producten;
  - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;In het bijzonder is het niet toegestaan de volgende producten te retourneren:
  - d. kaarsen
  - e. deurmatten, al dan niet op maat gemaakt.
6. Een overeenkomst tot het verrichten van diensten kan niet worden beëindigd, tenzij anders wordt overeengekomen.

### **Artikel 17: Conformiteit en garantie voor zakelijke afnemers**

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.
2. De garantietermijn van de ondernemer voor fabricagefouten bedraagt één jaar, tenzij de fabrieksgarantietermijn langer of korter is, in welk geval de fabrieksgarantietermijn geldt.
3. De ondernemer is nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de zakelijke afnemer, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
4. Indien na levering gebreken in de producten worden geconstateerd, dient de zakelijke afnemer deze onverwijld doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na levering schriftelijk aan de ondernemer te melden.
5. De in dit artikel opgenomen garantie geldt niet indien:
  - de zakelijke afnemer de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - 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 verpakking behandeld zijn;





- 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.
6. Terugzending van de producten dient vooraf met de ondernemer te worden afgestemd en dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend, zonder dat de zakelijke afnemer recht heeft op een schadevergoeding.
  7. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren die de zakelijke afnemer heeft jegens de ondernemer, één jaar.

## **Artikel 18: Klachtenregeling zakelijke afnemers**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst of door ondernemer veroorzaakte schade aan de producten, dienen onverwijld na ontdekking en volledig, duidelijk omschreven en schriftelijk worden ingediend bij de ondernemer.
2. Bij de levering van de producten wordt door de zakelijke afnemer een 'afleverformulier' ondertekend. Indien na de aflevering een klacht of schade aan de geleverde producten wordt geconstateerd, dan moet de zakelijke afnemer deze klachten of schade onverwijld na ontdekking, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen daarna, aan de ondernemer melden. Indien binnen 14 dagen na levering geen melding door de ondernemer is ontvangen, vervalt het recht om een klacht in te dienen.
3. Bij schade stelt de zakelijke afnemer de ondernemer in de gelegenheid om door of namens hem de schade te inspecteren.
4. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of (laten) repareren, zonder dat de zakelijke afnemer recht heeft op een schadevergoeding.

## **Artikel 19: Aansprakelijkheid bij zakelijke afnemers**

1. Indien de ondernemer aansprakelijk is, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is bepaald.
2. Indien de ondernemer aansprakelijk is voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van de ondernemer beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde, althans tot dat gedeelte van de factuurwaarde van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. De aansprakelijkheid van de ondernemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van de verzekeraar in een voorkomend geval.
4. De verplichtingen van de ondernemer voortvloeiende uit dit artikel, strekken nooit verder dan waartoe de producent of leverancier van de producten in een gegeven geval is gehouden.
5. De ondernemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
6. De ondernemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen maar daartoe niet beperkt:
  - bij de zakelijke afnemer of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door de ondernemer ingeschakelde hulppersonen en niet leidinggevende werknemers ook indien deze werkzaam zijn bij een met ondernemer verbonden organisatie;
  - bij de zakelijke afnemer of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade (waaronder begrepen maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie), welke het gevolg is van of op andere wijze verband houdt met een fout in de uitvoering van de werkzaamheden door de ondernemer, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de ondernemer of diens leidinggevende werknemers.
7. De ondernemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de zakelijke afnemer ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van het (gebrek) geleverde.
8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van de ondernemer of diens met bedrijfsleiding belaste werknemers.



## Afsluitende bepalingen

### **Artikel 20: Geschillen**

Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen de ondernemer, de consument of de zakelijke afnemer, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden - behoudens een andere keuze door de ondernemer - met uitsluiting van alle andere gerechtelijke instanties beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de ondernemer is gevestigd.

### **Artikel 21: Toepasselijk recht**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de ondernemer partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken consument of zakelijke afnemer aldaar woonplaats heeft.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.