

## Algemene voorwaarden 4Star Windows

### Artikel O - Definities

1. Onder *leverancier* wordt verstaan 4 Star Windows.
2. Onder *afnemer* wordt verstaan degene die de opdracht voor de werkzaamheden heeft gegeven.
3. Onder *consument* wordt verstaan de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep.
4. Onder kunststof gevelelementen wordt verstaan, kunststof kozijnen , kunststof deuren en kunststof ramen.

### Artikel I - Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van, alle opdrachten aan en alle overeenkomsten met de leverancier betreffende de verkoop, bewerking , verwerking en plaatsing van kunststof gevel lemen ten, inclusief de bijkomende werkzaamheden die nodig zijn om de levering , bewerking , verwerking of plaatsing mogelijk te maken in een bestaande woning .
2. De voorwaarden zijn niet van toepassing op werkzaamheden van bouw constructieve aard, voor zover deze niet vallen onder de bijkomende werkzaamheden zoals in lid I zijn omschreven. Hiervoor dient de leverancier een overeenkomst van aanneming van werk of een overeenkomst voor het verrichten van diensten af te sluiten .
3. De leverancier zal producten leveren conform de op de datum van aanbidding geldende Deceuninck - kwaliteitsvoorschriften en -adviezen voor productie en montage van kunststof gevelelementen in de bouw, zoals deze zijn vastgesteld volgens bouwnorm .
4. Onder de levering van het product wordt verstaan de levering en montage door de leverancier van een of meer kunststof gevelelementen, met specificaties afgestemd op de woning van de afnemer, die voldoen aan de strengste eisen op de productie en montage en de controle daarop, zoals onder lid 3 is beschreven.

### Artikel II - Aanbidding

1. Aanbiddingen hebben een geldigheidsduur van twee maanden(tenzij anders is vermeld) en worden vergezeld van tekeningen en principedetails .
- 2.Elke aanbidding is, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld , gebaseerd op uitvoering onder normale omstandigheden en gedurende normale werkuren.
3. De door de leverancier overlegde detailtekeningen en beschrijvingen worden als algemene richtlijnen beschouwd. Indien sprake is van noodzakelijke afwijkingen zal de leverancier de afnemer terstond informeren . Toleranties dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te worden overeengekomen .
4. De door de leverancier uitgebrachte aanbidding, alsmede de door de leverancier vervaardigde of verstrekte tekeningen, berekeningen , beschrijvingen ,modellen, gereedschappen en dergelijke blijven eigendom van de leverancier, ook al zijn daarvoor kosten in rekening gebracht. De afnemer staat er voor in dat geen gegevens betreffende de door de leverancier gebezigde fabricage- en/of constructiemethoden dan met uitdrukkelijke toestemming van de leverancier worden gekopieerd, aan derden getoond, bekendgemaakt of gebruikt.

### **Artikel III - Overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand na schriftelijke aanvaarding van de opdracht door de leverancier. De eis van schriftelijkheid van de aanvaarding geldt niet indien de afnemer consument is .
2. Het gemis van een schriftelijke opdracht laat de aanspraken van de leverancier op verrekening van meerwerk onverlet.
3. De aanbieding van de leverancier omvat in principe alle werkzaamheden behorende bij het in de aanbieding omschreven product, behoudens de in artikel V lid 1 bedoelde werkzaamheden . Van meerwerk kan sprake zijn in potentiële specifieke gevallen, zoals opgenomen in de overeenkomst. Extra opdrachten worden wel als meerwerk beschouwd.
4. Mondelinge toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten van de leverancier binden de leverancier niet dan nadat en voor zover zij door de leverancier schriftelijk zijn bevestigd . De eis van schriftelijkheid van de aanvaarding geldt niet indien de afnemer consument is.

### **Artikel IV - Prijs**

1. De overeengekomen prijs is inclusief omzetbelasting en franco aan bet door de afnemer opgegeven adres.
2. De prijzen die genoemd zijn in de aanbieding zijn twee maanden(tenzij anders overeengekomen is) geldig .
3. Prijsstijgingen die zich voordoen na bet afsluiten van de overeenkomst worden niet doorberekend.
4. Indien de aanvoer op of bij de plaats van levering door bet ontbreken van bestrating of een verharde weg, dan wel door andere omstandigheden extra arbeidsuren vergt, dan is de leverancier gerechtigd deze uren afzonderlijk in rekening te brengen.
5. Indien tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering van de overeenkomst door de overheid en/of vakorganisaties wijziging wordt gebracht in lonen, arbeidsvoorwaarden of sociale verzekeringen, of zich koerswijzigingen voordoen ten opzichte van de munteenheid van het land waarin de producten die worden verhandeld dienen te worden afgerekend c.q. van de munteenheid van het land waaruit de producten die worden verhandeld afkomstig zijn, is de ondernemer gerechtigd de hieruit voortvloeiende prijsverhogingen aan de klant door te berekenen. Mocht tussen voormelde data een nieuwe prijslijst door de ondernemer worden uitgegeven en in werking treden, dan is de ondernemer gerechtigd de daarin vermelde prijzen aan de klant in rekening te brengen.
6. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
7. In afwijking van lid 5 kan ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar 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.
8. Ingeval de klant een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, geldt dat prijsverhogingen drie maanden na totstandkoming ervan in bovenbedoelde zin mogen worden doorberekend c.q. in rekening gebracht. Bij prijsverhogingen zoals hiervoor in dit artikel vermeld, binnen een kortere termijn dan drie maanden, is die klant bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

9. In afwijking van lid 5 kan ondernemer diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar 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.

10. Indien de prijs foutief blijkt te zijn gecalculeerd dient ondernemer de klant daarvan op de hoogte te stellen. De klant heeft de mogelijkheid om alsdan van de overeenkomst af te zien, tenzij ondernemer aanbiedt het prijsverschil voor haar rekening te nemen.

11. Ondernemer is niet verplicht tegen de foutieve prijs haar diensten af te leveren.

12. Aan kennelijke reken-, tel- of schrijffouten kan de klant geen rechten ontlenen.

13. In het geval er geen prijs is overeengekomen, heeft ondernemer recht op een prijs vast te stellen naar redelijkheid en billijkheid.

## **Artikel V -Montage**

1. Metsel-, tegel-, stukadoors-, beton-, schilder-, centrale verwarmings- en dergelijke werkzaamheden zijn, wanneer niet omschreven in de overeenkomst, voor rekening en risico van de afnemer. Demonteren van het oude kozijn en monteren van het (stel)kozijn zijn onderdeel van de opdracht.

2. De afnemer zorgt voor eigen rekening en risico dat:

- A. het personeel van de leverancier en alle overige door de leverancier voor de montage te werk gestelde personen, zodra zij op de bouwplaats zijn aangekomen, hun montagewerkzaamheden onder normale omstandigheden en niet belemmerd door obstakels kunnen aanvangen en ononderbroken kunnen voortzetten, alsmede voorts te allen tijde in de gelegenheid worden gesteld hun montagewerkzaamheden te verrichten;
- B. het bouwwerk voor vrachtauto's aan alle zijden bereikbaar is via een bestrate of anderszins verharde weg;
- C. elektrische aansluitmogelijkheden van 220 Volt, water en verlichting ter beschikking van de leverancier zijn;
- D. de nodige vergunningen en ontheffingen zijn verleend;
- E. herstel van tuinen, gewassen en bestratingen plaatsvindt.

3. De kosten van vergunningen, alsmede precariorechten zijn voor rekening van de afnemer.

4. Bij tijdverlies, veroorzaakt door vertraging wegens het niet voldoen aan de in dit artikel gestelde voorwaarden, wordt een zodanige verlenging van de levertijd toegestaan als, alle omstandigheden in aanmerking genomen, redelijk is.

5. Kosten die ontstaan doordat aan de in dit artikel gestelde voorwaarden niet of niet tijdig is voldaan, zijn voor rekening van de afnemer.

6. Bij oplevering zullen partijen, indien de afnemer zulks wenst, een gezamenlijke opleveringscontrole uitvoeren, waarbij netheid van uitvoeren, het comfort, de bediening, alsmede de technische aspecten van het product aan de orde komen. Deze controle vindt plaats aan de hand van een vastgestelde controlelijst.

## Artikel VI - Levertijd

1. De levertijd omvat de aflevering door de leverancier van de producten op het door de afnemer opgegeven adres, alsmede montage daarvan.

2. De levertijd gaat in op het laatste der navolgende tijdstippen :

- A. de dag van totstandkoming van de overeenkomst;
- B. de dag van ontvangst door de leverancier van de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke bescheiden, vergunningen, gegevens en dergelijke, waaronder begrepen de door de afnemer goedgekeurde eerst benodigde werktekeningen;
- C. de dag van ontvangst door de leverancier van hetgeen volgens de overeenkomst voor het aanvangen der werkzaamheden bij vooruitbetaling door de afnemer dient te worden voldaan.

Onverminderd het elders in deze voorwaarden met betrekking tot verlenging van de levertijd bepaalde, wordt de levertijd verlengd met de duur van de vertraging die aan de zijde van de leverancier ontstaat ten gevolge van het niet voldoen door de afnemer aan enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting of van hem te vergen medewerking met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst. Indien een leveringsdatum of -week is overeengekomen wordt de levertijd gevormd door de periode tussen de datum van totstandkoming van de overeenkomst en de leveringsdatum c.q. -week.

3. De levertijd is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst geldende werkomstandigheden en op tijdige levering van de voor de uitvoering van het werk door de leverancier bestelde materialen en diensten. Indien buiten schuld van de leverancier vertraging ontstaat ten gevolge van wijziging van bedoelde werkomstandigheden of doordat voor de uitvoering van het werk tijdig bestelde materialen of diensten niet tijdig worden geleverd, wordt de levertijd voor zover nodig verlengd.

4. De zaken gelden ten aanzien van de levertijd als opgeleverd, wanneer deze of de belangrijkste onderdelen daarvan in het bouwwerk zijn aangebracht. Dit houdt in dat het ontbreken van ondergeschikte onderdelen, die geen afbreuk doen aan het functioneren van de gemonteerde producten, oplevering niet in de weg staat.

5. Een enkele overschrijding van de levertijd heeft niet tot gevolg dat de leverancier van rechtswege in verzuim is. Hiertoe is steeds een nadere ingebrekestelling vereist. Overschrijding van de levertijd - door welke oorzaak ook - geeft de afnemer geen recht tot het zonder rechterlijke machtiging verrichten of doen verrichten van werkzaamheden ter uitvoering van de overeenkomst.

6. Een op overschrijding van de levertijd gestelde contractuele boete is niet verschuldigd, indien de overschrijding van deze tijd het gevolg is van overmacht.

7. Een op overschrijding van de levertijd gestelde contractuele boete blijft beperkt tot ten hoogste in totaal 5% van de overeengekomen prijs voor het gedeelte dat niet tijdig is geleverd.

8. De leverancier heeft het recht opdrachten in gedeelten te presteren en deze deelprestaties te factureren.

9. Indien de afnemer na ingebrekestelling verzuimt producten af te nemen, zal de leverancier deze producten voor rekening en risico van de afnemer kunnen opslaan. Deze opslag laat de verplichting van de afnemer tot betaling van de producten, alsmede zijn overige verplichtingen onverlet.

## **Artikel VII - Oplevering en Reclamering**

1. Het werk wordt als opgeleverd beschouwd :

- A. indien de leverancier, hetzij schriftelijk hetzij mondeling aan de afnemer heeft meegedeeld dat de werkzaamheden voltooid zijn en een opleveringscontrole heeft plaatsgevonden, waarbij de afnemer het werk heeft goedgekeurd. De opleveringscontrole vindt plaats aan de hand van de opleveringscontrolelijst. Deze opleveringscontrolelijst dient door de leverancier en de afnemer te worden ondertekend;
- B. na verloop van acht dagen nadat de leverancier de afnemer schriftelijk heeft meegedeeld dat de werkzaamheden voltooid zijn en de afnemer heeft nagelaten een gezamenlijke opleveringscontrole te verrichten.

2. Kleine gebreken zijn geen reden tot onthouding van de goedkeuring . Kleine gebreken zullen door de leverancier zo spoedig mogelijk worden hersteld .

3. Reclamering ter zake van uitwendig waarneembare gebreken van door de leverancier geleverde en gemonteerde producten dient te geschieden bij de gezamenlijke opleveringscontrole volgens lid 1 a, dan wel als de procedure van lid 1 b. is gevolgd. Bij overschrijding van de termijn van lid 1 b. vervalt elke aanspraak jegens de leverancier ter zake van die gebreken.

## **Artikel VIII - Risico en Eigendomsoverdracht**

1. Zodra de producten zich feitelijk op de bouwplaats bevinden draagt de afnemer het risico voor alle directe en indirecte schade die aan of door deze producten mocht ontstaan, behoudens indien deze schade aan grove schuld van de leverancier is te wijten.

2. Het eigendom van de producten gaat eerst op de afnemer over wanneer al het door de afnemer aan de leverancier uit hoofde van leveringen of werkzaamheden verschuldigde , met inbegrip van rente en kosten, volledig aan de leverancier is voldaan. De afnemer is niet bevoegd deze zaken aan derden in pand te geven of in eigendom over te dragen. De afnemer is gehouden in geval. van faillissement , surseance van betaling of beslaglegging op zaken de curator, bewindvoerder e.g. beslag leggende partij te wijzen op het onderhavige eigendomsvoorbehoud.

## **Artikel IX – Betaling>> Aanpassen**

1. Indien niet anders is overeengekomen, zal de facturering van de overeengekomen prijs als volgt geschieden:

- maximaal 75%, met een maximum van Euro 100.000 (exclusief BTW) bij opdrachtverlening c.q. levering;
- het restant bij oplevering conform de procedure in artikel VII.

Van deze regeling kan ten aanzien van de eerste betaling uitsluitend worden afgeweken ten gunste van de afnemer.

2. Indien deelfacturen zijn afgesproken:

- Afnemer (zijnde rechtspersoon), dient bij het ophalen van de bestelling een betaling van 60% te verrichten en 40% te betalen bij de eindfactuur;
- Afnemer (zijnde rechtspersoon), dient bij montage 40% van de eerste deelbetaling te voldoen, de dag voor montage dient afnemer 50% te voldoen, laatste betaling van 10% dient voldaan te worden wanneer de werkzaamheden zijn opgeleverd;

- Indien afnemer een consument betreft, kunnen de bovenstaande percentages afwijken. Deze afwijkende afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

3. Betaling client te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum.

4. Ondergeschikte gebreken, het ontbreken van kleine onderdelen en dergelijke, geven de afnemer geen recht op uitstel van betaling.

5. Meerwerk zal aan de afnemer in de eindnota in rekening worden gebracht.

6. De betalingen dienen zonder enige aftrek te geschieden ten kantore van de leverancier of op een door de leverancier aan te wijzen rekening. De afnemer kan zich alleen clan op verrekening beroepen indien zijn vordering door de leverancier wordt erkend of de gegrondheid van die vordering op eenvoudige wijze is vast te stellen . Het bepaalde in de laatste volzin geldt niet indien de afnemer consument is.

7. Indien de afnemer niet binnen de overeengekomen termijnen betaalt, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft de leverancier zonder enige ingebrekestelling het recht hem vanaf de vervaldag in rekening te brengen een rente naar een percentage van vier punten boven het promessedisconto van de Nederlandsche Bank over het bruto- factuurbedrag, inclusief omzetbelasting en tevens alle op de inning van de vordering vallende gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

#### **Artikel X - Aanbetalingsregeling, Garantie**

1. Elke vorm van vergoeding van gevolgschade in verband met het faillissement van de leverancier is uitgesloten.

2. De deugdelijkheid van de geleverde en gemonteerde producten, inclusief het daarbij geleverde glas, wordt bij normaal gebruik en onderhoud volgens de in artikel 1 lid 3 bedoelde kwaliteitsvoorschriften en kwaliteitseisen gewaarborgd voor, indien schriftelijk niet anders is overeengekomen, een termijn van 10 jaar te rekenen vanaf de dag van oplevering als bedoeld in artikel VI lid 4, met dien verstande dat door de leverancier op hang- en sluitwerk, ventilatieschuiven en dergelijke , en zonweringen tien jaar garantie wordt gegeven (tenzij anders is aangegeven).

N.B.: De oppervlaktebehandelingen maken onderdeel uit van het product en vallen onder de tienjaar garantie . Oppervlaktebehandelingen van roosters, waterslagen, zonwering en dergelijke , vallen niet onder het product.

3. Buiten de garantie vallen:

- normale slijtage en glasschade die niet veroorzaakt wordt door een constructiefout in de ramen;
- kleine onvolkomenheden in de afwerking die geen afbreuk doen aan de deugdelijkheid;
- beschadigingen die het gevolg zijn van vormveranderingen in bouwkundige constructies van niet op de juiste wijze uitgevoerde bouwwerkzaamheden of van het gebruik van ondeugdelijke bouwmaterialen ; beschadigingen die het gevolg zijn van werkzaamheden welke niet door of vanwege de leverancier aan het geleverde zijn uitgevoerd;
- beschadigingen als gevolg van een tijdelijke of blijvende schadelijke verandering in het milieu;
- zaken, materialen , werkwijzen en constructies, welke afwijken van de in artikel I lid 3 genoemde voorschriften, adviezen en eisen, voor zover op uitdrukkelijke instructie van de afnemer toegepast , alsmede door of namens de afnemer aangeleverde materialen.

4. De garantie omvat uitsluitend de vervanging of het herstel ter keuze van de leverancier van hetgeen door de afnemer als ondeugdelijk in de zin van de kwaliteitseisen wordt aangetoond, met dien verstande evenwel dat de onder lid 3, laatste streepje, bedoelde zaken en materialen, en de aanbrengkosten hiervan niet onder de garantie, zoals beschreven in lid 2, vallen.
5. Gebreken, ter zake waarvan een beroep op deze garantie wordt gedaan, dienen onverwijld schriftelijk aan de leverancier te worden gemeld. De leverancier is verplicht gebreken, waarvoor terecht een beroep op garantie wordt gedaan, zo spoedig mogelijk op te heffen. De afnemer zal de leverancier hiertoe zonder berekening van enigerlei kosten in ruime gelegenheid stellen en verder aan de leverancier het gebruik van aanwezige energiebronnen en dergelijk eveneens zonder kostenberekening toestaan.
6. Indien de leverancier ter voldoening aan zijn garantieverplichtingen onderdelen vervangt, worden de vervangen onderdelen zijn eigendom.
7. Door vervanging of herstel wordt de garantietermijn niet verlengd of vernieuwd.
8. De garantie vervalt indien de afnemer zonder uitdrukkelijke toestemming van de leverancier reparaties aan het geleverde verricht dan wel laat verrichten.
9. Indien de afnemer niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting, die voor hem uit de met de leverancier gesloten overeenkomst of uit een daarmee samenhangende overeenkomst voortvloeit, is de leverancier met betrekking tot geen dezer overeenkomsten tot enige garantie - hoe ook genaamd - gehouden.

#### **Artikel XI -Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van de leverancier is beperkt tot nakoming van de in artikel X van deze voorwaarden omschreven garantieverplichtingen .
2. Behoudens grove schuld aan de zijde van de leverancier en behoudens het bepaalde in lid I is alle aansprakelijkheid van de leverancier, zoals voor bedrijfsschade, andere indirecte schade en schade als gevolg van aansprakelijkheid jegens derden, uitgesloten. Op deze uitsluiting zal geen beroep kunnen worden gedaan indien een zodanig beroep in voorkomend geval tot een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar resultaat zou leiden. Dit laatste zal slechts het geval zijn indien de afnemer consument is of daarmee gelijk te stellen.
3. De afnemer is gehouden de leverancier schadeloos te stellen voor alle kosten en schade die voor de leverancier mochten ontstaan als direct of indirect gevolg van rechtsovereenkomsten welke door derden ter zake van de uitvoering van de overeenkomst tegen de leverancier worden ingesteld. De afnemer is uit hoofde van de overeenkomst gehouden gevolg te geven aan een oproep in vrijwaring door de leverancier. Het bepaalde in vorige lid geldt niet indien de afnemer consument is.

#### **Artikel XII - Overmacht**

Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, elke van de wit van de leverancier onafhankelijke omstandigheid - ook al was deze ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst reeds te voorzien - die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede voor zover daaronder niet reeds begrepen, oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, werkliedenuitsluiting, transportmoeilijkheden, overstroming, wateroverlast, brand en andere ernstige storingen in het bedrijf van de leverancier of dat van zijn leveranciers.

### **Artikel XIII - Opschorting en Ontbinding**

1. Indien de afnemer niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting hem door de overeenkomst opgelegd (daaronder begrepen de verplichting tot het afnemen van door de leverancier te leveren producten), of in geval van faillissement, surseance van betaling, stillegging of liquidatie of gehele of gedeeltelijke overdracht (van het bedrijf) van de afnemer, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft de leverancier het recht zonder sommatie, ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de met afnemer gesloten overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren, zonder dat de leverancier tot enige schadevergoeding of garantie gehouden is.

2. De leverancier heeft, wanneer de overeenkomst op de voet van artikel XIII lid 1 of door de rechter wordt ontbonden, recht op volledige schadevergoeding. Tenzij de leverancier de schade anders wenst te berekenen, wordt de schade gefixeerd op 50% van de vergoeding verschuldigd voor de (het) nog niet uitgevoerde (deel van een) overeenkomst. De leverancier heeft het recht producten die in het kader van een nog niet geheel uitgevoerde overeenkomst zijn geleverd terug te nemen tegen contante creditering van de daarvoor door de leverancier berekende kostprijs.

### **Artikel XIV – Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle benodigdheden die ondernemer gebruikt voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden, blijven ten alle tijden eigendom van de ondernemer.
2. Ingeval de ondernemer een beroep doet op het eigendomsvoorbehoud, geldt de ter zake gesloten overeenkomst als ontbonden, onverminderd het recht van de opdrachtnemer vergoeding van schade, gederfde winst en interest te vorderen.

### **Artikel XV – Wijzigingsclausule**

1. Ondernemer behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden eenzijdig en zonder instemming van klant te wijzigen.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de klant meest gunstige bepaling zal prevaleren.

### **Artikel XVI – Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.



## **Artikel XVII – Toepasselijk recht**

Op elke overeenkomst waarbij deze algemene voorwaarden ter hand worden gesteld is het Nederlands recht van toepassing.