

## Algemene voorwaarden Casano Atelier

### Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
  - Artikel 2 - Toepasselijkheid
  - Artikel 3 - Het aanbod
  - Artikel 4 - De Overeenkomst
  - Artikel 5 - De prijs en betaling
  - Artikel 6 - Uitvoering en levering Overeenkomst
  - Artikel 7 - Herroepingsrecht
  - Artikel 8 - Verplichtingen van de Consument tijdens de bedenktijd
  - Artikel 9 - Verplichtingen van de Ondernemer bij uitoefening van het Herroepingsrecht
  - Artikel 10 - Uitsluiting Herroepingsrecht
  - Artikel 11 - Overmacht
  - Artikel 12 - Aansprakelijkheid
  - Artikel 13 - Privacy bepalingen en wijziging van de algemene voorwaarden
  - Artikel 14 - Klachten en geschillen
- Modelformulier voor herroeping

### **Artikel 1 Definities**

De Overeenkomst	Een Overeenkomst waarbij de Consument producten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand met de Ondernemer;
Consument	De natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
Ondernemer	Casano Atelier, gevestigd en zaakdoende te Nuenen;
Overeenkomst op afstand	De Overeenkomst die tussen de Ondernemer en de Consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, waarbij tot en met het sluiten van de Overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
Bedenktijd	De periode waarbinnen de Consument gebruik kan maken van het herroepingsrecht;
Herroepingsrecht	De mogelijkheid van de consument om binnen de Bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid**

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Ondernemer en de Consument;
- 2.2. 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;
- 2.3. 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 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;
- 2.4. Indien naast deze algemene voorwaarden ook nadere specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, zijn het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de Consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden beroepen op de bepaling die voor hem het meest gunstig is.

## **Artikel 3 Het aanbod**

- 3.1. Aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Een aanbod of offerte is maximaal twee (2) weken geldig, tenzij een andere aanvaardingstermijn in het aanbod of de offerte staat vermeld. Als de Consument een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, komt het aanbod of de offerte te vervallen. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor nabestellingen, tenzij partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen;
- 3.2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Consument mogelijk te maken. De producten zijn handgemaakt en uniek. De door de Ondernemer gebruikte foto's en afbeeldingen zijn ter referentie.

De producten kunnen ietwat afwijken van de foto's en afbeeldingen van het ontvangen product. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Ondernemer niet;

- 3.3. Iedere aanbieding / offerte bevat zodanige informatie dat voor de Consument duidelijk is wat diens rechten en verplichtingen zijn, zoals deze aan de aanvaarding van de aanbieding / offerte zijn verbonden;
- 3.4. Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding, behoudt de Ondernemer zich het recht voor de offerte of het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding in te trekken, zonder dat de Consument hieraan rechten kan ontnemen. Mondelinge aanvaarding van de Consument bindt de Ondernemer slechts nadat de Ondernemer deze elektronisch heeft bevestigd.

#### **Artikel 4 De Overeenkomst**

- 4.1. 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;
- 4.2. 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 ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de Consument de Overeenkomst ontbinden;
- 4.3. 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 web omgeving. Indien de Consument elektronisch kan betalen, zal de Ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen;
- 4.4. 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;
- 4.5. De Ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product 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:

- i) het postadres en e-mailadres van de vestiging van de Ondernemer waar de Consument met klachten terecht kan;
- ii) 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;
- iii) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- iv) 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, en;
- v) indien de Consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

## **Artikel 5 Prijzen en betaling**

- 5.1. Alle prijzen die de Ondernemer hanteert zijn in euro's, inclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals administratiekosten, heffingen en reis-, verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen;
- 5.2. Gedurende de in de aanbieding /offerte vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven;
- 5.3. Verhogingen van de prijzen van producten of onderdelen daarvan, die de Ondernemer niet kon voorzien ten tijde van het doen van de aanbieding c.q. het tot stand komen van de Overeenkomst, kunnen aanleiding geven tot prijsverhogingen. De Consument heeft het recht om een Overeenkomst te ontbinden als gevolg van een prijsverhoging, tenzij de verhoging het gevolg is van een wettelijke regeling;
- 5.4. Voor zover niet anders is bepaald in de Overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de Consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen veertien (14) kalenderdagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen veertien (14) kalenderdagen na het sluiten van de Overeenkomst;
- 5.5. De Ondernemer kan de Consument verzoeken tot vooruitbetaling van uiterlijk 50% van de waarde van de Overeenkomst. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de Consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden;
- 5.6. De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden;

- 5.7. Indien de Consument niet tijdig aan diens betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de Ondernemer is gewezen op de uitgebleven betaling én de Ondernemer de Consument een aanvullende termijn van veertien (14) kalenderdagen heeft verleend, ingaande op de dag nádat de Consument deze sommatie heeft ontvangen om alsnog aan diens betalingsverplichting te voldoen, na het uitblijven van betaling ná deze veertiendagenbrief, over het verschuldigde bedrag tevens de wettelijke rente (vanaf de vervaldatum van de openstaande facturen) én de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd overeenkomstig de staffel van de BIK.

## **Artikel 6      Uitvoering en levering Overeenkomst**

- 6.1. De Ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten;
- 6.2. De Ondernemer staat er voor in dat de producten voldoen aan de Overeenkomst, 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;
- 6.3. Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument bij het aangaan van de Overeenkomst heeft opgegeven dan wel, indien van toepassing het adres van een (pop-up) winkel van Ondernemer, het adres van welke zal zijn vermeld op de aanbieding / offerte;
- 6.4. De door de Ondernemer opgegeven levertijden zijn indicatief en geven bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen;
- 6.5. Met inachtneming van hetgeen hierboven is vermeld, zal de Ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de 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 en recht op eventuele schadevergoeding;
- 6.6. Na ontbinding conform het vorige lid zal de Ondernemer het bedrag dat de Consument betaald heeft onverwijld terugbetalen. 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 bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen;

- 6.7. De Consument dient ervoor zorg te dragen dat de feitelijke levering van de door hem bestelde producten tijdig kan plaatsvinden.

## **Artikel 7 Transport en bewaring**

- 7.1. Transportkosten zijn voor rekening van de Consument, tenzij partijen nadrukkelijk en schriftelijk iets anders hebben afgesproken;
- 7.2. Indien de verpakking van een geleverd product geopend of beschadigd is, dan dient de Consument, alvorens het product in ontvangst te nemen, hiervan door de expediteur c.q. bezorger een aantekening op te laten maken, bij gebreke waarvan de Ondernemer niet aansprakelijk kan worden gehouden voor eventuele schade;
- 7.3. Indien de Consument zelf voor transport van een product zorgdraagt, dient hij eventuele zichtbare beschadigingen aan producten of de verpakking voorafgaand aan het vervoer te melden aan de Ondernemer, bij gebreke waarvan de Ondernemer niet aansprakelijk kan worden gehouden voor eventuele schade;
- 7.4. Indien de Consument bestelde producten pas later afneemt dan de overeengekomen leveringsdatum, is het risico van een eventueel kwaliteitsverlies geheel voor de Consument;
- 7.5. Eventuele extra kosten als gevolg van voortijdige dan wel verlate afname van producten komen geheel voor rekening van de Consument.

## **Artikel 8 Het Herroepingsrecht**

- 8.1. De Consument kan een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van veertien (14) kalenderdagen zonder opgave van redenen ontbinden. De Ondernemer mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten;
- 8.2. Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de Ondernemer;
- 8.3. Zo snel mogelijk, maar binnen veertien (14) kalenderdagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de Consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de Ondernemer. Dit hoeft niet als de Ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De Consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken;
- 8.4. De Consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de

- Ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht rust bij de Consument;
- 8.5. De Consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de Ondernemer niet heeft gemeld dat de Consument deze kosten moet dragen of als de Ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Consument de kosten voor terugzending niet te dragen;
- 8.6. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
- a) als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De Ondernemer mag, mits hij de Consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren;
  - b) als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - c) bij Overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.
- 8.7. Indien de Ondernemer de Consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf (12) maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd;
- 8.8. Indien de Ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de Consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de Consument die informatie heeft ontvangen.

## **Artikel 9      Verplichtingen van de Consument tijdens de wettelijke bedenktijd**

- 9.1. Tijdens de bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het

uitgangspunt hierbij is dat de Consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen;

- 9.2. De Consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan.

## **Artikel 10 Verplichtingen van de Ondernemer bij uitoefening van het Herroepingsrecht**

- 10.1. Als de Ondernemer de melding van herroeping door de Consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging;
- 10.2. De Ondernemer vergoedt alle betalingen van de Consument, inclusief eventuele leveringskosten door de Ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Consument hem de herroeping meldt. Tenzij de Ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de Consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt;
- 10.3. De Ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Consument heeft gebruikt, tenzij de Consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Consument;
- 10.4. Als de Consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de Ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

## **Artikel 11 Uitsluiting Herroepingsrecht**

De Ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de Ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld:

- a. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
- b. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - i) ...de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
  - ii) ...de Consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de Ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;



- c. Volgens specificaties van de Consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- d. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- e. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- f. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

## **Artikel 12 Overmacht**

- 12.1. De Ondernemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid wanneer de Ondernemer als gevolg van overmacht niet aan diens contractuele verplichtingen kan voldoen;
- 12.2. Tot de in lid 1 genoemde overmacht situatie worden ook - doch niet uitsluitend - gerekend: noodtoestand (zoals burgeroorlog, opstand, rellen, natuurrampen, etc.); wanprestaties en overmacht van toeleveranciers, bezorgers of andere derden; onverwachte stroom-, elektriciteits-, internet-, computer- en telecomstoringen; computervirussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen;
- 12.3. Indien de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zal de Ondernemer alsnog aan diens contractuele verplichtingen trachten te voldoen vanaf het moment dat dit redelijkerwijs weer mogelijk is. Vanaf het moment dat een overmacht situatie ten minste dertig (30) kalenderdagen heeft geduurd, mogen beide partijen de Overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.

## **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

- 13.1. Indien Ondernemer toerekenbaar tekort zou zijn geschoten in de nakoming van de Overeenkomst is de Ondernemer slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van de Ondernemer voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst;
- 13.2. Indien Ondernemer bij diens activiteiten afhankelijk is van de medewerkingen/of diensten van derden kan de Ondernemer niet aansprakelijk worden gesteld voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties met de Ondernemer;

- 13.3. De Consument vrijwaart de Ondernemer voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de geleverde producten en diensten van de Ondernemer;
- 13.4. Een door de Ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de Overeenkomst tegenover de Ondernemer kan doen gelden indien de Ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de Consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

#### **Artikel 14 Privacy Bepalingen en wijziging van de Algemene Voorwaarden**

- 14.1. De Ondernemer verstrekt geen persoonlijke gegevens van de Consument aan derden, tenzij er sprake is van een wettelijke verplichting daartoe;
- 14.2. Indien noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal de Ondernemer de Consument schriftelijk informeren over de wijze waarop de Ondernemer uitvoering geeft aan diens verplichtingen op grond van de relevante wetgeving inzake de verwerking van en bescherming van persoonsgegevens;
- 14.3. De Consument vrijwaart de Ondernemer van enige en alle aanspraken van derden van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd en / of verwerkt als onderdeel van uitvoeren van de Overeenkomst;
- 14.4. De Ondernemer behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of nader aan te vullen. Wijzigingen gelden tevens ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig kalenderdagen na voorafgaande schriftelijke bekendmaking van de betreffende wijziging;
- 14.5. Indien de Consument, na de gewijzigde Algemene Voorwaarden te hebben ontvangen, niet akkoord gaat met de wijzigingen is de Ondernemer gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden met ingang van de wijzigingsdatum van de gewijzigde Algemene Voorwaarden of binnen een periode van veertien kalenderdagen na de ontvangstdatum van de wijziging van de Algemene Voorwaarden.

#### **Artikel 15 Klachten en geschillen**

- 15.1. De Ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure;

- 15.2. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Consument deze gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk, bij de Ondernemer worden ingediend;
- 15.3. Tijdig bij de Ondernemer ingediende klachten zullen binnen een periode van veertien (14) kalenderdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, worden beantwoord. Indien een klacht een langere verwerkingstijd benodigd zal de Ondernemer de Consument hiervan op de hoogte stellen binnen een periode van veertien (14) dagen, gerekend vanaf de dag van ontvangst;
- 15.4. De Consument verleent de Ondernemer in ieder geval een periode van vier (4) weken om de klacht in behandeling te nemen;
- 15.5. Op iedere overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing;
- 15.6. Uitsluitend de Nederlandse rechter te 's-Hertogenbosch is bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen partijen.