



# Algemene voorwaarden

## **Inhoudsopgave:**

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 9 - De prijs

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

Artikel 11 - Levering en uitvoering

Artikel 12 - Betaling

Artikel 13 - Verzendkosten

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

Artikel 15 - Overmacht

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 - Geschillen

Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

# 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 voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
3. **Dag(en):** kalenderdag(en);
4. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
5. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
6. **Overeenkomst op afstand:** een 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;
7. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft.;
8. **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 hoeven te zijn samengekomen;
9. **Zakelijke klant:** de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
10. **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;
11. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument en/of zakelijke klant 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.
12. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consument en/of zakelijke klanten aanbiedt;
13. **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;
14. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en/of zakelijke klant en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

## **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

SH Carparts, tevens handelend onder Second Hand Carparts  
Rouwenboschweg 11, 6545 AE NIJMEGEN;

Telefoonnummer: +31 (0)24- 67 94 172

Bereikbaarheid:

Ma-vr: 8.00 - 17.00 uur

Za 9.00 - 12.00 uur

E-mailadres: info@shcarparts.nl

KvK-nummer: 68228864

Btw-identificatienummer: NL857352866B01

## **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument en/of zakelijke klant. Deze algemene voorwaarden kunnen te allen tijde door ondernemer naar behoefte gewijzigd of aangevuld worden. Aanvullende Voorwaarden kunnen van toepassing zijn op bepaalde aanbiedingen, producten of diensten.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument en/of zakelijke klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument en/of zakelijke klant 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 en/of zakelijke klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument en/of zakelijke klant 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 en/of zakelijke klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, kan de consument en/of zakelijke klant zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze 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 benadert.

6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

## **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen, aan te passen en te annuleren.
3. Het aanbod 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 en/of zakelijke klant mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties en gegevens in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument en/of zakelijke klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
  - de prijs is weergegeven inclusief belastingen danwel aangegeven als marge;
  - de eventuele kosten van verzending;
  - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
  - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
  - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
  - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
  - of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument en/of zakelijke klant te raadplegen is;
  - de manier waarop de consument en/of zakelijke klant, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
  - de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
  - de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument en/of zakelijke klant deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

## **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument en/of zakelijke klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument en/of zakelijke klant 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 en/of zakelijke klant de overeenkomst ontbinden.
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 en/of zakelijke klant 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 en/of zakelijke klant 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 niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument en/of zakelijke klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument en/of zakelijke klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, ter beschikking stellen:
6. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument en/of zakelijke klant met klachten terecht kan;
7. 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;
8. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
9. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument en/of zakelijke klant heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

## **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

*Bij levering van producten:*

Het herroepingsrecht is alleen van kracht op verkooptransacties (verkoop op afstand) tussen de ondernemer en de consument.

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenkttermijn 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. 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 de e-mail. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de consument 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 consument 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:*

1. 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.
2. Om gebruik te maken van zijn 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**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag heeft betaald voor het onderdeel, 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 terugontvangen is door de ondernemer 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 door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
  - a. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

- b. waarvan de support- en verkoop afdeling van ondernemer uitdrukkelijk heeft aangegeven dat het product niet past op het voertuig van de consument en waarvan de consument heeft aangegeven dat het onderdeel wel past.
- c. Ondernemer en consument vooraf zijn overeengekomen afstand te doen van het herroepingsrecht bij deze transactie.

#### *Verzegelde producten:*

4. Verzegelde producten mogen worden retourgezonden vermits de verzegeling niet is verbroken. Consument heeft het recht de bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren, vermits de verzegeling van het product niet is verbroken.

Bij verbreking van de verzegeling is de bestelling definitief en kan deze niet meer worden geretourneerd.

Voorbeelden van verzegelde producten zijn audio- en navigatie-apparatuur en -software.

## **Artikel 9 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd.
2. De geldigheidsduur van aanbiedingen is zoals vermeld staat op de website en/of zolang de voorraad strekt.
3. Opgave van prijzen, van te koop aangeboden zaken en van specificaties vervat in algemene aanbiedingen zijn vrijblijvend..
4. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
5. de consument en/of zakelijke klant de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
6. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn als marge vermeld.
7. 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 10 - Conformiteit en Garantie**

1. 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.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument en/of zakelijke klant op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in de staat zoals het product door de ondernemer is verzonden verkerend.

4. Bij nieuwe producten geldt: 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 en/of zakelijke klant, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

*De garantie geldt niet indien:*

5. De consument en/of zakelijke klant de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
6. De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
7. 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 11 - 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 en/of zakelijke klant aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. 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 en/of zakelijke klant 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 en/of zakelijke klant hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument en/of zakelijke klant heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument en/of zakelijke klant heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument en/of zakelijke klant geen rechten ontlenen. Overschrijding van een termijn geeft de consument en/of zakelijke klant geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument en/of zakelijke klant betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. 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.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument en/of zakelijke klant of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.



## **Artikel 12 - Betaling**

1. Alle producten die door de consument en/of zakelijke klant worden afgenomen dienen vooraf of bij aflevering van het product te worden betaald.
2. Indien anders is overeengekomen, dienen de door de consument en/of zakelijke klant 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 en/of zakelijke klant de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
3. De consument en/of zakelijke klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. In geval van wanbetaling van de consument en/of zakelijke klant heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument en/of zakelijke klant kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

## **Artikel 13 - Verzendkosten**

1. Verzendkosten worden automatisch berekend bij uw bestelling van het/de door u aangekochte onderdeel/onderdelen.
2. Afwijkende en/of aanvullende verzendkosten kunnen bij uw bestelling in rekening worden gebracht. De verkoopmedewerkers van SH Carparts zullen afwijkende danwel aanvullende verzendkosten met u doornemen en zullen worden doorberekend bij uw bestelling.

In geval van onderdelen die zwaarder zijn dan 20 (twintig) kilo, onderdelen die groter zijn dan het formaat met de lengte van 120 (honderdtwintig) cm x breedte 60 (zestig) cm x hoogte 50 (vijftig) cm, onderdelen die worden verstuurd per pallet, onderdelen die fragiel en op alternatieve wijze worden verstuurd, bijvoorbeeld glas en plaatwerk, worden de extra verzendkosten op nacalculatiebasis aan u doorberekend.

## **Artikel 14 - Aansprakelijkheid**

1. Ondernemer is jegens consument en/of zakelijke klant slechts aansprakelijk voor schade die het voorzienbare en rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Ondernemer in de uitvoering van zijn verplichtingen van de overeenkomst tussen hem en de consument en/of zakelijke klant. Iedere vorm van gevolgschade of indirecte schade is van vergoeding uitgesloten. Hieronder wordt onder meer verstaan: bedrijfsschade, vertragingsschade (anders dan wettelijke rente), schade wegens waardevermindering, gederfd genot, gederfde winst, of geleden verlies, schade in verband met kosten voor afslepen of van vervangend vervoer of huur- en leasekosten, schade wegens extra transportkosten, schade aan (goederen van) derden, ladingschade, schade vanwege schending van octrooien, licenties of andere rechten van derden als gevolg van gebruik van door of vanwege de consument en/of zakelijke klant verstrekte gegevens, of beschadiging of verlies, door welke oorzaak ook, van door consument en/of zakelijke klant ter beschikking gestelde grondstoffen, halffabricaten, modellen, gereedschap en andere zaken, alsmede persoonlijke of immateriële schade.
2. Voor zover Ondernemer uit hoofde van het hiervoor in lid 1 bepaalde gehouden is schade te vergoeden betreft het uitsluitend die schade waartegen hij verzekerd is althans redelijkerwijs verzekerd had behoren te zijn, met dien verstande dat nimmer een hoger dan

het maximaal verzekerde of redelijkerwijs te verzekeren bedrag voor vergoeding in aanmerking komt. Met het hier bepaalde wordt beoogd een schadeplafond vast te leggen.

3. Met betrekking tot de staat van de door Ondernemer geleverde werkzaamheden en/of zaken strekt zijn aansprakelijkheid jegens de consument en/of zakelijke klant niet verder uit dan is omschreven in de garantievoorwaarden, zoals bepaald in artikel 14. Consument en/of zakelijke klant komt niet de rechten toe die de wet de consument en/of zakelijke klant niet handelend bij de uitoefening van beroep of bedrijf uit dien hoofde geeft, zoals het recht ingevolge boek 7 BW dat de zaak bij aflevering aan de overeenkomst beantwoordt.
4. Iedere andere vordering van schadevergoeding, uit welken hoofde ook zijn, is uitgesloten.
5. Consument en/of zakelijke klant vrijwaart Ondernemer tegen alle aanspraken van derden, tenzij Ondernemer volgens dit artikel aansprakelijk is.
6. Onze aansprakelijkheid beperkt zich tot leveringen van zaken binnen het vasteland van Europa. Iedere vordering van schadevergoeding in verband met een (door)levering naar een niet-Europees land of een overzees gebied van een Europees land, is uitgesloten.

## **Artikel 15 - Overmacht**

1. In geval blijkt dat de uitvoering van een overeenkomst voor Ondernemer ten gevolge van overmacht bezwaarlijk of onmogelijk wordt, is hij gerechtigd de overeenkomst, voor zover deze nog niet is uitgevoerd, door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden, onder mededeling aan consument en/of zakelijke klant van de omstandigheden welke de verdere uitvoering bezwaarlijk of onmogelijk maken.
2. Onder overmacht in de zin van deze voorwaarden wordt onder meer, derhalve niet uitputtend, verstaan:
3. oorlog of een daarop gelijkende situatie, oproer, sabotage;
4. brand, blikseminslag, explosie, uitstroming van gevaarlijke stoffen of gassen;
5. storing in de energievoorziening, fabrieks- of bedrijfsstoring van welke aard dan ook;
6. boycot, bedrijfsbezetting, blokkade voor zover uitgevoerd door anderen dan bij Ondernemer in dienst zijnde werknemers;
7. transportbelemmeringen, vorstverlet, in- en uitvoerverboden;
8. niet toerekenbare tekortkoming(en) van derden, door Ondernemer ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst ingeschakeld;
9. alle belemmeringen veroorzaakt door maatregelen van overheidswege;
10. epidemieën;
11. diefstal, verduistering of beschadiging van zaken uit magazijn, werkplaats of ander bedrijfsterrein van Ondernemer, dan wel tijdens transport;
12. alsmede elke (andere) omstandigheid waardoor de normale gang in het bedrijf van Ondernemer wordt belemmerd, ten gevolge waarvan de nakoming van de overeenkomst in redelijkheid niet van Ondernemer kan worden verlangd. Het in dit lid bepaalde geldt eveneens indien deze omstandigheden leveranciers van Ondernemer en andere door hem ingeschakelde derden betreffen.
13. Indien zich aan de kant van Ondernemer een overmacht situatie voordoet, stelt hij de consument en/of zakelijke klant zo spoedig mogelijk daarvan op de hoogte, onder de mededeling of levering nog mogelijk is en zo ja, binnen welke termijn.
14. Indien levering ten gevolge van overmacht niet blijvend onmogelijk is geworden, maar niet alsnog binnen een termijn van 3 maanden na de overeengekomen leverdatum kan plaatsvinden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden door daarvan aan de andere partij schriftelijk mededeling te doen, zonder dat de ene partij tegenover de andere partij aanspraak heeft op schadevergoeding. Een zodanige mededeling zal moeten geschieden binnen 1 week na de (ontvangst van de) mededeling als hiervoor in lid 3 genoemd.

## **Artikel 16 - 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 14 dagen na levering volledig en duidelijk omschreven en wel schriftelijk 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 en / of zakelijke 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.
5. Bij klachten dient een consument en/of zakelijke klant zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument en/of zakelijke klant zich te wenden tot de Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, dan heeft de consument en/of zakelijke klant de mogelijkheid om zijn klacht door Stichting GeschilOnline ([www.geschilonline.com](http://www.geschilonline.com)) te laten behandelen. De uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument en/of zakelijke klant stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument en/of zakelijke klant 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. Indien de ondernemer geen vervangbaar product kan leveren zal hij het door de consument en / of zakelijke klant betaalde bedrag voor het product terugbetalen.

## **Artikel 17 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument en/of zakelijke klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument en/of zakelijke klant woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

## **Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument en/of zakelijke klant zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument en/of zakelijke klant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

