

Algemene voorwaarden versie 1

Considerans

Rover ongediertebestrijding stelt zich tot doel om particulier en /of klein MKB tot dienst te zijn met adviezen en daadwerkelijk oplossingen bij de bestrijding van ongedierte in en rondom uw huis of bedrijf, en dat zes dagen per week!

1 Identiteit van de onderneming.

Onze gegevens:

Rover Ongediertebestrijding Zeist

KvK nummer 73692344

Btw nummer NL002248111B13

Banknummer NL 83 KNAB 025 832 4058

Adres(post)

Achterheuvel 96, 3701 ZK Zeist

Tel 030-2072800

2 Definities.

In deze voorwaarden wordt onder de onderstaande termen begrepen:

Aanbod: Een aan u gerichte verklaring van gebruiker met het oog op het aangaan van een overeenkomst.

Aanbieding: Een aanbieding is een bijzonder aanbod waarin een voordeel of korting wordt aangeboden met een tijdelijke geldigheid.

Algemene voorwaarden: Deze algemene voorwaarden, gelden voor de rechtsbetrekking tussen opdrachtgever en de ongediertebestrijder. (Gebruikmaking van de diensten en/of producten van de ongediertebestrijder veronderstelt bekendheid met deze algemene voorwaarden, alsmede de acceptatie hiervan)

Bedenkijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht, binnen veertien dagen na de datum aangaan digitale overeenkomst zonder opgave van redenen.

Biocide: bestemd om schadelijke organismen te vernietigen, bijvoorbeeld als ongediertebestrijdingsmiddelen of als ontsmettingsmiddelen in zwembaden en ziekenhuizen. Ze worden gebruikt om bacteriën, algen, schimmels, onkruid, ongedierte, insecten, mieren, muggen en muizen te vernietigen of onschadelijk te maken.

Consument

Diensten: alle aan opdrachtgever te leveren of geleverde producten en/of diensten van het ongedierte bestrijden, onder andere bestaande uit inspectie, wering, bestrijding en onderhoud van ongedierte.

Duurtransactie: Een transactie die wordt gesloten om diensten en/of producten bij herhaling overeen te komen, meestal voor een door partijen vastgestelde duur of terugkerende termijnen.

Gebruiker voorwaarden: die van uw wederpartij, Rover ongediertebestrijding, uw opdrachtnemer.

Offerte: het vrijblijvende aanbod door de ongediertebestrijder aan opdrachtgever gedaan;

Opdracht: de overeenkomst (van opdracht) waarbij de ongediertebestrijder zich jegens opdrachtgever verbindt om bepaalde werkzaamheden te verrichten en/of bepaalde goederen te leveren;

Opdrachtgever: Consument of Zakelijke klant.

Opdrachtnemer: Rover Ongediertebestrijding of zijn ondergeschikten of derde- opdrachtnemer(s).

Ongediertebestrijding: Het verwijderen of doden van dieren die overlast veroorzaken zoals het binnenkomen in huizen, bacterie en ziekten verspreiden of anderzijds tot last zijn.

Ordebevestiging: een schriftelijke bevestiging van het door u geaccepteerde aanbod van gebruiker, leidende tot afdwingbare overeenkomst.

Overeenkomst: Een meezijdige rechtshandeling waarin partijen, twee of meer, wederzijds verplichtingen aangaan.

Schriftelijk: Uitdrukkelijk wordt elk email aanbod aangemerkt als schriftelijke communicatie.

3 Toepasselijkheid

3.1 Deze algemene voorwaarden met de huidige versie van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.

3.2 De ondernemer mag deze algemene voorwaarden aanpassen en zal dan telkens een oplopend versienummer gebruiken en op een prominente plek op de website ter inzage vermelden en downloadbaar maken en houden.

3.3 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 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 zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3.4 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.

3.5 Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

3.6 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 benaderd.

3.7 Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden, of considerans.

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

Artikel 4 Het aanbod.

4.1 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld als "aanbieding".

4.2 Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen op voorwaarde dat het aanbod al niets is aanvaard en behoudens andersluidende afspraken.

4.3 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 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.

4.4 Alle afbeeldingen, specificaties en gegevens in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

4.5 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.

4.6 Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

-prijs inclusief btw ; - verzendkosten- wijze waarop de overeenkomst tot stand komt, wel of niet toepasselijkheid van herroepingsrecht; wijze waarop de overeenkomst moet worden uitgevoerd, betaling, aflevering; het al dan niet aanwezig zijn van een ontbindende op opschortende voorwaarden; de geldigheidsduur van de prijs; de hoogte van andere tarieven; of en zo ja hoe uw gegevens worden bewaard; de mogelijkheid om de consument aan hem verstrekte gegevens te controleren en eventueel te herstellen;

Artikel 5 – De overeenkomst

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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 niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5.5 De ondernemer zal bij het product of dienst 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:

- bezoekadres van de ondernemer, voorwaarden voor gebruik herroepingsrecht door consument; informatie over garantie en service bij aankoop; de in 4.3 genoemde gegevens; vereisten voor opzegging bij een duurovereenkomst langer dan een jaar;

Artikel 6 – Herroepingsrecht, kosten, terug levering en terugbetaling

6.1 De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor bepaalde producten. 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.

6.2 Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten: op maat gemaakte producten volgens door de cliënt opgegeven specificaties, van persoonlijke aard zijn, door hun aard niet kunnen worden teruggezonden, bij snel verouderen of bederf, voor materialen die met hun prijzen schommelen op de financiële markt, opengemaakt producten.

6.3 Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten: wanneer deze al is begonnen, tot uitvoering is gekomen ongeacht de mate van voltooiing van de opdracht.

6.4 Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.

6.5 Bij aanbieding van een dienst gaat de bedenktijd lopen vanaf het moment van sluiten van de dienstverlening overeenkomst.

6.6 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.

6.7 Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

6.8 Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

6.9 De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

6.10 Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds teruggontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

6.11 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.

6.12 Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

6.13 Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

6.14 Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. de dienst van de ondernemer wil afnemen, is afname een feit.

6.15 Indien er sprake is van een gemengde overeenkomst van koop van producten en afname van diensten gelden de regels van het consumentenrecht, de laatste prevaleren.

Artikel 7 – De prijzen & betaling

7.1 Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

7.2 In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

7.3 Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

7.4 Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en: deze het gevolg zijn van wettelijke bepalingen of regelingen; als de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag der aangezegde verhoging.

7.5 De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw voor particulieren. Voor bedrijven zijn de genoemde prijzen van diensten exclusief btw.

7.6 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.

7.7 De consument dient bij een gemengde overeenkomst van koop producten en afname van diensten maximaal 50% aan te betalen van de totaalprijs.

7.8 Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

7.9 De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

7.10 In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

7.11 Indien de consument niet tijdig betaalt, dat wil zeggen volgende onderdeel 7 ontvangt hij een Wik brief. Gedurende de periode dat de consument de aanbesteding nalaat mag de ondernemer de dienstverlening opschorten.

7.12 De klant mag in geen geval in verband een vermeende tekortkoming in de nakoming van de dienstverlening op de aanschaf van producten zijnerzijds betaling opschorten noch verrekenen.

Artikel 8 – Conformiteit en Garantie.

8.1 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. (Wet Publieke Gezondheid, Wet gewasbescherming en Biociden, Wet natuurbescherming, niet limitatief opgesomd) Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

8.2 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.

8.3 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 nieuwstaat verkerend.

8.4 De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

8.5 De garantie geldt niet: indien de consument zelf reparaties of bewerkingen heeft verricht aan de producten; de producten verkeerd zijn behandeld, onzorgvuldig of in strijd met de aanwijzingen door de ondernemer en of op de verpakking; indien de overheid stelt bij maatregelen dat de producten ondeugdelijk zijn;

Artikel 9 – Levering & uitvoering. (indien van toepassing)

9.1 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.

9.2 Als plaats van levering geldt het adres dat de consument of zakelijke klant aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

9.3 Met inachtneming van hetgeen hierover is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.

9.4 Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontlenen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.

9.5 In geval van ontbinding conform het onderdeel 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de ontbindingsverklaring, terugbetalen.

9.6 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.

9.7 Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 10 – Duurtransacties Opzegging & Verlenging (indien van toepassing)

10.1 De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

10.2 De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

10.3

De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten: te alle tijden, op dezelfde wijze als de overeenkomst is aangegaan, met inachtneming van de door de ondernemer bedongen opzegtermijn.

10.4 Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

10.5 In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

10.6 Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

10.7 Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

10.8

Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 11 – Klachtenregeling

11.1 De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

11.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, *nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of had moeten kunnen constateren.*

11.3 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.

11.4 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

11.5 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 de 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>).

11.6 Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

11.7 Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren, of de gebrek uitgevoerde diensten opnieuw uitvoeren.

12 Toepasselijk recht.

12.1 Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.

12.2 Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de zakelijke klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

12.2 Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing, de ondernemer kiest voor het Nederlandse recht en wijst de Nederlandse rechter in zijn arrondissement aan voor de beslechting van geschillen met zakelijke internationale klanten in alle gevallen.