

# Inhoud Voorwaarden:

## **1. Algemene Reparatie- Leveringsvoorwaarden**

*(<http://www.reparatiewasmachinevaatwasser.nl/> gebaseerd op Uneto-Vni met aanvullingen)  
Geldend voor aanmeldingen voor reparaties of leveringen via onze website voor storingen.*

## **2. Algemene WebShop Voorwaarden**

*(<http://shop.reparatiewasmachinevaatwasser.nl/>)  
Gelden voor Aankopen via onze webshop, zonder bezoek en advies van de ondernemer.*

# 1. Algemene Reparatie- Leveringsvoorwaarden

*(<http://www.reparatiemachinewaasser.nl/> gebaseerd op Uneto-Vni met aanvullingen)  
Geldend voor aanmeldingen voor reparaties of leveringen via onze website voor storingen.*

Toepasselijk in gevallen waarin, “Elektro Service Remmers” ook handelend onder de naam “Esrwitgoed.nl” (hierna ook te noemen “de ondernemer”) als reparateur of verkoper van consumentenproducten (hierna te noemen “het product”) optreedt.

## Algemene bepalingen

### Aanmelden storing/klacht:

1. Bij het akkoord gaan met de “voorwaarden” bij het versturen van het storingsformulier evenals bij het maken van een telefonische of een tot stand gekomen afspraak per mail gaat u met de onderstaande punten en kosten akkoord.
  - a. Het formulier op de website dient voor het maken van een bezoek-afspraak en wordt dusdanig behandeld.
  - b. Bij de reparatie wordt alleen uitgegaan van de klacht die door de klant/consument is opgegeven.

### Kosten / prijs:

2. De reparatie prijs wordt van te voren met de klant besproken. Als de reparatie onmogelijk is, of te duur, dan worden er alleen diagnose kosten berekend, afhankelijk van de soort melding en extra gekozen opties door de klant, zitten hier de kosten aan:
  - a. Diagnose/voorrijkosten, bij digitale aanmelding of telefonische aanmelding worden kosten in rekening gebracht, deze staan standaard vermeld op de website [www.esrwitgoed.nl](http://www.esrwitgoed.nl) (prijspeil april 2017 = dig.e40, tel. e 58)
  - b. Voor Extra opties komen er kosten bovenop de te berekenen prijs, deze staan standaard vermeld op de website [www.esrwitgoed.nl](http://www.esrwitgoed.nl) (prijspeil april 2017 = zaterdagbezoek. e20, spoed e 20, extra apparaat e 20)
  - c. Als bij het verdere onderzoek blijkt dat de reparatiekosten hoger zijn, wordt dit met de klant overlegd. De klant betaalt dan, wanneer er geen akkoord is bereikt, alleen arbeidsloon cq. starttarief / diagnosekosten.
  - d. Onder de diagnose/voorrijdkosten verstaan we een maximaal onderzoek van 30min, indien binnen deze tijd nog geen goed beeld is verkregen over de aard van de storing zal er in overleg met de klant/consument een vervolg traject worden gestart:
    - i. De klant kan afzien van verdere reparatie en betaald alleen de diagnose/voorrijdkosten.
    - ii. De klant kan besluiten de reparatie voort te zetten tot de ondernemer een prijsopgave/oorzaak/conclusie heeft:
      1. De klant gaat akkoord met de prijsopgave voor reparatie
      2. De klant betaald de diagnose/voorrijdkosten inclusief de extra arbeid indien de machine niet meer te repareren is of wanneer de klant afziet van verdere reparatie na de prijsopgave
  - e. Als blijkt dat er onderdelen besteld moeten worden krijgt de klant voorafgaand een tijdsindicatie over de vermoedelijke leveringsduur van het onderdeel. (Hierbij zijn wij afhankelijk van de leveranciers).

### Garantie:

3. Na het voltooien van de reparatie heeft de consument een garantie van drie maanden op het gerepareerde onderdeel (tenzij anders afgesproken, zie 4c). Defecten welke een andere oorzaak hebben vallen niet onder de garantie.
  - a. Deze garantietermijn gaat in op het moment van afgifte van het product aan de klant.

- b. Op schoonmaak- c.q. onderhoudsbeurten, alsmede op reparaties verricht aan producten met bliksem-,water- of vochtschade, wordt geen garantie gegeven, tenzij op de kwitantie uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld.
  - c. In sommige gevallen kan er geen garantie gegeven worden, dit wordt met de klant besproken en op de kwitantie genoteerd (gevallen waarbij de monteur de machine afkeurt en de klant toch een reparatie wil hebben).
4. Wanneer binnen drie maanden na afgifte van het gerepareerde product de klachten genoemd in artikel 1 terugkeren, doet de ondernemer een opgave van de prijs voor een nieuwe reparatie.
- a. Bij dezelfde oorzaak van de klacht worden alleen die onderdelen die bij de vorige reparatie niet zijn vervangen in rekening gebracht.
  - b. Indien blijkt dat de oorzaak van de klacht een andere is dan die bij de vorige reparatie, dan worden de kosten van de nieuwe reparatie zoals bedoeld in artikel 2 aan de klant doorberekend.
  - c. Garantie is alleen mogelijk wanneer de eerste reparatie kosten, volgens de kwitantie, zijn voldaan.
  - d. Het hiervoor bepaalde in dit artikel is niet van toepassing voor zover de klant aanspraak kan maken op ontbinding van de overeenkomst ingeval van een ernstige tekortkoming bij een eerdere reparatie.
- ❖ Voorbeeld van géén garantie:
- *Na het vervangen van bijvoorbeeld een afvoerpomp kan het later voorkomen dat uw wasautomaat/vaatwasser/machine niet afpompt; u dient dan wel te controleren of er misschien een voorwerp in het filter/de pomp zit waardoor deze niet kan werken. Wanneer wij opnieuw langskomen en dit toch het geval blijkt te zijn, kunt u geen aanspraak maken op garantie. Dan brengen wij reparatie kosten in rekening.*
  - *Een deurrubber kan na vervangen stukgaan door een scherp voorwerp (bv. een rits die bij het uitladen uit de trommel getrokken wordt en een 'hap' uit het deurrubber neemt) dit valt niet onder garantie.*

#### **Vervangend (leen-) product:**

- 5. Partijen regelen onderling of en onder welke voorwaarden de klant de beschikking krijgt over een vervangend product tijdens de duur van de reparatie en, of, en welke vergoeding hier tegenover staat.

#### **Geleverde werk:**

- 6. Indien niets anders is afgesproken, wordt bij de reparatie gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen, of, wanneer dit met betrekking tot een dergelijk apparaat gebruikelijk is, ruilonderdelen. Wanneer de klant dat vooraf verzoekt, stelt de ondernemer de vervangen onderdelen, met uitzondering van de geruilde onderdelen, ter beschikking aan de klant.
- 7. Een reparatie zal op zodanige wijze worden uitgevoerd, dat het apparaat daarna weer voldoet aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.
- 8. Na de reparatie ontvangt de klant een kwitantie, per mail, met een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden en vervangen onderdelen.

#### **Aansprakelijkheid reparatie/levering:**

- 9. Voor veroorzaakte schade t.g.v. aangebrachte obstakels ofwel schade veroorzaakt door bouwkundige beperkingen is de ondernemer tijdens de levering niet aansprakelijk te stellen.
- 10. Schade veroorzaakt door lekkage tijdens of na de levering/reparatie is de ondernemer niet aansprakelijk wanneer er door de klant/consument geen maatregelen zijn getroffen om dit te voorkomen (aqua- beveiliging / wateropvangbak etc.)

#### **Aanschaf nieuwe machine tijdens een bezoek:**

- 11. De ondernemer heeft direct contact met de consument en geeft uitgebreid informatie over de mogelijkheden en alternatieven, wij adviseren begeleiden u in uw aankoop.
  - a. U kunt met de ondernemer een mondelinge overeenkomst sluiten, deze is dan rechtsgeldig.

- b. Wanneer u na de uitleg nog even wilt nadenken zullen wij de besproken opties u samen met de kwitantie per mail toesturen.
  - i. U kunt deze per mail indien gewenst dan alsnog bevestigen
  - ii. U kunt deze telefonisch indien gewenst dan alsnog bevestigen
  - iii. U kunt deze middels onze webshop indien gewenst dan alsnog bevestigen
- 12. Het recht van 'Koop op afstand' is in deze gevallen niet van toepassing daar u door de ondernemer persoonlijk bent geadviseerd en ingelicht.
- 13. Bij het inbouwen/plaatsen is in de prijs bedoeld een 1 op 1 vervanging, met de in rekening gebrachte kosten voor het inbouwen/plaatsen worden de kosten gedekt bij een normale vervanging van de bestaande machine. Hieronder valt de standaard één op één vervanging, eventuele extra dingen als defecte kranen, defecte trekschakelaar, trekschakelaar, extra zaagwerk, het verwijderen van vastgeplakte/klem gebouwde (opgehoogde vloeren) of onjuist ingebouwde machines zal resulteren in extra kosten.

**Betaling:**

- 14. Elk bezoek dient direct te worden voldaan tenzij in overleg anders is overeengekomen. Betaling kan geschieden middels:
  - a. Contante betaling
  - b. Pin betaling Nederlandse bank
  - c. Pin betaling buitenlandse bank, 2,8% toeslag op factuurbedrag
  - d. CreditCard, 2,8% toeslag op factuurbedrag
- 15. Indien de reparatie per factuur wordt voldaan (dit alleen in overleg en met hoge uitzondering) zullen er extra administratie kosten in rekening worden gebracht met:
  - a. Een maximum van 10% van het totale bedrag met een minimum van 10 euro.

**Geschillen:**

- 16. Op alle geschillen met betrekking tot reparaties is Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend een Nederlandse rechter dan wel de hierna te noemen geschillencommissie is bevoegd over deze geschillen te oordelen.
- 17. Geschillen tussen de ondernemer en een consument (= klant, natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf) over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, kunnen door partijen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Elektro, die uitspraak doet bij wege van bindend advies, overeenkomstig het reglement Geschillencommissie Elektro. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 18. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen twee weken na het ontstaan van de klacht aan de ondernemer heeft voorgelegd. De consument kan het geschil vervolgens binnen een termijn van drie maanden daarna schriftelijk bij de geschillencommissie aanhangig maken, onder vermelding van naam en adres van consument en ondernemer en een duidelijke omschrijving van het geschil en de eis. Wanneer de consument het geschil door de geschillencommissie behandeld wil zien, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.

**Bij reparatie in de werkplaats:**

- 19. Indien na drie achtereenvolgende schriftelijke mededelingen – waarvan de laatste bij aangetekend schrijven – van de ondernemer aan de klant dat het product gereed is, de klant gedurende een periode van drie maanden heeft nagelaten het product op te halen of te reageren middels het maken van een aflevermoment op een redelijke tijd/locatie, is de ondernemer bevoegd het product te verkopen en het hem verschuldigde op de opbrengst te verhalen.

## 2. Algemene WebShop Voorwaarden

(<http://shop.reparatiewasmachinevaatwasser.nl/>)

Gelden voor Aankopen via onze webshop, zonder bezoek en advies van de ondernemer

### Artikel 1. Alle afspraken op schrift

Wij streven er naar onze afspraken over de prijs, eigenschappen van het te leveren product, levertijd, tijdstip van betaling e.d. zoveel mogelijk schriftelijk vast te leggen. Ook aanvullende afspraken (bijvoorbeeld over bijgeleverde extra producten) worden schriftelijk vastgelegd.

### Artikel 2. Het aanbod

Als voor ons aanbod (en de prijs daarvan) een beperkte geldigheidsduur geldt of hieraan voorwaarden zijn verbonden, dan wordt dit bij het aanbod vermeld.

Het aanbod met betrekking tot producten geldt zolang de voorraad strekt.

Wij zullen de aangeboden producten/diensten zodanig omschrijven dat u als consument een goede beoordeling kunt maken. De bij het aanbod geplaatste afbeeldingen zijn zo waarheidsgetrouw mogelijk; aan afwijkingen kunnen geen rechten worden ontleend wanneer wordt afgeweken van het oorspronkelijk beoogde gebruiksdoel van een product.

### Artikel 3. De prijs

Onze prijzen zijn inclusief btw, exclusief bijkomende kosten zoals verzend- en afleveringskosten en heffingen zoals verwijderingsbijdrage of kopieerheffing. Deze zullen overigens tijdig, voor het sluiten van de overeenkomst worden vermeld.

Gedurende de periode dat het aanbod geldt, worden de prijzen van de aangeboden producten/diensten niet verhoogd, behalve als deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen (hieronder valt bijvoorbeeld de verhoging van het btw-tarief).

Gaat het om een prijsverhoging vanaf 3 maanden nadat wij met u de overeenkomst hebben gesloten, dan kunt u deze overeenkomst opzeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

Een uitzondering geldt voor prijzen die te maken hebben met schommelingen op de financiële markt waarop wij geen invloed hebben. In dat geval kunnen wij variabele prijzen aanbieden, maar wanneer dat het geval is zullen we bij het aanbod vermelden dat het gaat richtprijzen die gebonden zijn aan de schommelingen op de financiële markt.

### Artikel 4. Betaling

Wij bieden diverse betaalmethoden aan, die van tijd tot tijd kunnen verschillen. Bij betaling ontvangt u van ons een factuur.

Net als u hebben wij onze betalingsverplichtingen. Indien u uw betaling uitstelt zijn daar voor ons kosten aan verbonden. Als dit wettelijk is toegestaan kunnen wij u de schade die wij daardoor lijden (renteverlies en redelijke kosten om alsnog het openstaande bedrag te innen) in rekening brengen.

### Artikel 5. Levering en uitvoering

Wij streven er uiteraard naar altijd uiterlijk op het afgesproken tijdstip te leveren. Dit gebeurt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 30 dagen, tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Mocht er toch te laat worden geleverd, en er is geen sprake van overmacht, dan heeft u als koper - wanneer is afgesproken dat u tegelijk bij levering zou betalen - het recht de betaling uit te stellen tot er wel is geleverd. Als u dat wilt kunt u bij te late levering de koopovereenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, behalve wanneer de ernst van de overschrijding van de leveringstermijn dit niet rechtvaardigt.

Levering gebeurt op het adres dat u aan ons heeft doorgegeven. Als de bezorging is vertraagd, of als een bestelling of dienst niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt u hiervan zo spoedig mogelijk bericht. De uiterste termijn hiervoor is 30 dagen nadat u de (koop)overeenkomst heeft gesloten. Na deze termijn heeft u het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

Na ontbinding zullen wij het bedrag dat u heeft betaald zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

Als de levering van een apart besteld product onmogelijk blijkt te zijn, doen wij ons best om u een vervangend artikel te leveren. Uiterlijk bij de bezorging zal dit op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld. Gaat het om een koop op afstand (zie artikel 10), dan kunt u alsnog gebruik maken van uw herroepingsrecht. De kosten van retourzending zijn in dat geval voor onze rekening.

Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan u bij ons, tenzij er uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt.

#### Artikel 5.1 Inbouwen/plaatsing

Bij het inbouwen/plaatsen is in de prijs bedoeld een 1 op 1 vervanging, met de in rekening gebrachte kosten voor het inbouwen/plaatsen worden de kosten gedekt bij een normale vervanging van de bestaande machine.

Hieronder valt de standaard één op één vervanging, eventuele extra dingen als defecte kranen, defecte trekschakelaar, trekschakelaar, extra zaagwerk, het verwijderen van vastgeplakte/klem gebouwde (opgehoogde vloeren) of onjuist ingebouwde machines kunnen resulteren in extra kosten.

## **Artikel 6. Garantie**

Voor al onze nieuwe producten geldt minimaal een volledige garantie van één jaar.

Het kan zijn dat fabrikanten of importeurs van producten of bepaalde onderdelen een eigen garantie bieden. Ook in het geval u een beroep op zo'n garantie wilt doen, kunt u bij ons terecht. Als verkoper blijven wij dus te allen tijde uw aanspreekpunt, tenzij wij anders met u zijn overeengekomen.

Een garantie zal geen afbreuk doen aan uw wettelijke rechten.

Let op!

Wij maken u er op attent dat rechten op de garantie kunnen worden verspeeld wanneer u zelf veranderingen aanbrengt op de geleverde producten.

## **Artikel 7. Conformiteit**

Wij staan er voor in dat onze producten en diensten voldoen aan de koopovereenkomst, de in ons aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de koopovereenkomst bestaande wettelijke bepalingen en overheidsvoorschriften.

## **Artikel 8. Privacyregeling**

Wij hechten veel waarde aan een duidelijk en transparant privacybeleid en hiervoor gelden dan ook de volgende regels:

alleen die persoonsgegevens worden verzameld die noodzakelijk zijn om onze dienstverlening aan de klant te onderhouden en te verbeteren;

uw persoonsgegevens worden met inachtneming van de geldende privacywetgeving verwerkt, opgeslagen en beheerd;

alle overige gegevens die onze medewerkers onder ogen komen, worden strikt vertrouwelijk behandeld (documenten, e-mails etc). Uitzonderingen zijn die gevallen waarbij de wet ons noodzaakt gegevens door te geven aan bevoegde autoriteiten.

Als consument heeft u recht op inzage van uw persoonsgegevens. Deze gegevens sturen wij u uiterlijk twee weken na uw verzoek (begeleid met een kopie van een rechtsgeldig identificatiebewijs) om inzage toe. Op uw verzoek zullen wij uw gegevens aanpassen of verwijderen.

## **Artikel 9. Eigendomsvoorbehoud**

Wij behouden de eigendom voor zolang de koop niet volledig is betaald.

## **Artikel 10. Koop op afstand**

Wanneer het gaat om een zogenaamde overeenkomst op afstand, gewoonlijk koop op afstand genoemd (bijvoorbeeld een bestelling bij een webwinkel), dan gelden er speciale aanvullende regels die we apart in dit artikel hebben opgenomen.

Er wordt van een koop op afstand gesproken wanneer het gaat om een koopovereenkomst waarbij er geen direct contact is tussen verkoper en consument. Populair gezegd: zonder dat beiden zich in dezelfde ruimte bevinden.

Dat geldt daarom niet alleen voor aankopen via internet (webwinkels), maar ook telefonische of schriftelijke bestellingen vallen onder het begrip koop op afstand.

Het belangrijkste onderdeel bij een koop op afstand is dat de consument hierbij een bedenktijd van 7 werkdagen na levering heeft om van de koop af te zien. Binnen die tijd kan hij gebruik maken van zijn herroepingsrecht, het recht om de koop te ontbinden.

## **Artikel 10a. Informatie**

De informatie die u voorafgaand aan de koop krijgt, is zodanig dat u het aanbod goed kunt beoordelen, bijvoorbeeld door afbeeldingen die een zo waarheidsgetrouw mogelijke weergave zijn van de producten. Daarnaast krijgt u duidelijke informatie over uw rechten en verplichtingen, zoals:

-de totaal te betalen prijs, inclusief alle bijkomende kosten, waaronder bijvoorbeeld een eventuele thuishopieheffing of afleveringskosten;

-de manier waarop de overeenkomst tot stand komt;

-het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;

-de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;

-de termijn dat de prijs of de mogelijkheid om het aanbod te aanvaarden geldt;

-de tarieven die u moet betalen als u contact met ons wilt opnemen, wanneer dit anders is dan het basistarief;

-inzage in de gegevens die wij over u hebben opgeslagen;

-de minimale duur van de overeenkomst op afstand als het gaat om een doorlopende of periodieke aflevering van producten of diensten.

Uiterlijk bij levering van het product of de dienst krijgt u als koper de volgende informatie:

a. ons bezoekadres, waar een klacht kan worden ingediend;

b. de manier waarop u van uw herroepingsrecht gebruik kunt maken;

c. informatie over bestaande service na aankoop en garanties;

d. de hiervoor in lid a vermelde gegevens, tenzij u die al vóór de uitvoering van de overeenkomst hebt gekregen;

e. de voorwaarden voor opzegging van de overeenkomst als deze langer duurt dan één jaar of van onbepaalde duur is.

## **Artikel 10b. Bevestiging en beveiliging**

Zodra u een bestelling heeft geplaatst, krijgt u van ons langs elektronische weg een bevestiging. Zolang dit niet is gebeurd, kunt u nog afzien van de koop door de overeenkomst te ontbinden. Als u via internet bestelt, zorgen wij voor beveiliging van de uitgewisselde data en voor een veilige webomgeving.

#### **Artikel 10c. Bedenktijd bij levering van producten (herroepingsrecht)**

Bij de aankoop van producten heeft u als consument een bedenktijd van 7 werkdagen. De bedenktijd gaat in de dag nadat u het product heeft ontvangen of dat dit namens u in ontvangst is genomen. Gedurende die periode heeft u de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven. Dit kan door dit de verkoper te laten weten, als is het terugzenden van het product binnen de termijn ook voldoende. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.

Tijdens de bedenktijd behoort u zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. Daaronder wordt verstaan dat u het product slechts in die mate uitpakt of gebruikt voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of u het wilt behouden. Indien u van uw herroepingsrecht gebruik maakt, behoort u het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking naar ons terug te sturen. Wij geven u duidelijke informatie hoe u dit kunt doen.

Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, hoeft u hoogstens de kosten van terugzending te betalen. Als wij de retourkosten voor onze rekening nemen zullen wij dat duidelijk vermelden.

Alle overige kosten, met uitzondering van verzendkosten, die u al heeft betaald, zullen wij u zo spoedig mogelijk, in ieder geval uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping terug betalen.

#### **Artikel 10d. Bedenktijd bij levering van diensten**

Niet van toepassing

#### **Artikel 10e. Uitsluiting herroepingsrecht**

Soms geldt er geen herroepingsrecht voor u als consument, maar dat moet door ons dan wel duidelijk en voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden vermeld. Het betreft dan producten:

- a) die door ons tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - b) die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c) die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d) die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e) waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
  - f) voor losse kranten en tijdschriften;
  - g) voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
- Bij diensten is uitsluiting van het herroepingsrecht slechts mogelijk als het gaat om diensten:
- a) betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - b) waarvan de levering met uw uitdrukkelijke instemming is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
  - c) betreffende weddenschappen en loterijen.

#### **Artikel 10f. Betaling**

Betaling geschiedt naar keuze middels één van de mogelijkheden zoals ze op de webshop vermeldt staan.

#### **Artikel 10g. Annulering**

Een bestelling kan kosteloos worden geannuleerd als deze nog niet is verzonden, behalve als het gaat om zogenaamd maatwerk (een bestelling die is gemaakt overeenkomstig specificaties van de consument) of speciaal bestelde producten.

#### **Artikel 10h. Recht 'Koop op afstand' NIET van toepassing**

Wanneer u de aankoop doet naar aanleiding van het advies en de informatie die u hebt verkregen tijdens een bezoek van ons, is het recht van 'Koop op afstand' in deze gevallen niet van toepassing, daar u door de ondernemer persoonlijk bent geadviseerd en ingelicht.

#### **Artikel 11. Klachten en klachtentermijn**

Omdat wij onze klanten een optimale service willen verlenen, vinden wij het belangrijk van u te horen als u klachten heeft over onze dienstverlening. Doe dit – mede om eventuele schade te beperken – zo snel mogelijk. Volgens de wet is een klacht op tijd kenbaar gemaakt als dit binnen twee maanden na ontdekking gebeurt. Dit geldt ook in het geval dat het gekochte product niet de eigenschappen heeft die u op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Het is in uw belang om uw klachten schriftelijk kenbaar te maken.

Als u een klacht bij ons indient, zal die uiterlijk binnen 14 dagen worden beantwoord. Hebben wij daarvoor meer tijd nodig, dan laten wij u binnen 14 dagen weten wanneer u antwoord kunt verwachten.

#### **Artikel 12. Geschillen**

Op de overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Maar aangezien een tevreden klant ons liever is, dan een hele hoop onnodige langdurige procedures, zullen wij ons uiterste best doen geschillen naar beider tevredenheid op te lossen.

#### **Artikel 13. Aanvullende bepalingen**

Buiten de 13 artikelen van deze standaardset algemene voorwaarden kunnen wij aanvullende of afwijkende bepalingen hanteren. Deze worden dan aan deze voorwaarden toegevoegd onder de kop "Aanvullende

bepalingen”.

Deze extra bepalingen mogen niet in het nadeel van de consument zijn.