

ZBM Rotterdam B.V. Algemene Voorwaarden Zakelijk

Inhoud

Inleiding.....	2
Artikel 1 – Definities	2
Artikel 2 – Identiteit van de Ondernemer	3
Artikel 3 - Toepasselijkheid	3
Artikel 4 – Het aanbod.....	4
Artikel 5 – Overeenkomst.....	5
Artikel 6 – De prijs	6
Artikel 7 – Nakoming overeenkomst en extra garantie	6
Artikel 8 - Levering en uitvoering	7
Artikel 9 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging.....	8
Artikel 10 - Betaling	9
Artikel 11- Eigendomsvoorbehoud.....	9
Artikel 12- Aansprakelijkheid	9
Artikel 13 - Klachtenregeling	10
Artikel 14 - Geschillen.....	10

Inleiding

Hieronder vindt u de Algemene Voorwaarden van ZBM Rotterdam B.V., hierna genoemd ZBM. In deze Algemene Voorwaarden Zakelijk is de rechtspersoon/ondernemer ZBM Rotterdam B.V. Deze algemene voorwaarden zijn steeds van toepassing als een Klant en/of Afnemer gebruik maakt van of een bestelling plaatst via de Webwinkel van ZBM, via e-mail aan ZBM of via andere elektronische weg dan wel mondeling per telefoon bij medewerkers van ZBM. Deze voorwaarden zijn op te slaan of af te drukken (zie pdf-bijlage in webshop) en worden de klant uitgereikt bij aanvaarding van de bestelopdracht.

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Dag: kalenderdag;
2. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden zoals gebruiksinstructies en handleiding(en) omtrent deskundig gebruik.;
3. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, gedurende een bepaalde periode;
4. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de klant of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
5. Klant: de natuurlijke- of rechtspersoon¹ die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf; Afnemer: de bevoegde representant van een onderneming/rechtspersoon;
6. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud op afstand aan klanten aanbiedt, verkoopt en levert.
7. Overeenkomst én overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de klant wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop waaronder begrepen 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;
8. Schriftelijk: Onder "schriftelijk" wordt in deze algemene voorwaarden ook communicatie per e-mail en fax verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de e-mail voldoende vaststaat en/of de besteller als klant/afnemer bij ZBM geregistreerd staat.
9. Techniek voor communicatie op afstand: (hulp-)middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat klant en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.
10. Website: De webshop van ondernemer waarop producten worden aangeboden die door klanten kunnen worden afgenomen.

11. Overmacht: onder overmacht wordt verstaan elke situatie waarbij de omstandigheden van dien aard zijn dat naleving of verdere naleving van de overeenkomst redelijkerwijze niet van ondernemer verlangd kan worden en buiten de wil om van ondernemer geschieden.
12. Een Natuurlijk Persoon is een persoon van vlees en bloed welke de volledige verantwoordelijkheid draagt voor zijn of haar handelen. Rechtspersoon is een juridische constructie voor entiteiten en/of organisaties waardoor ook zij deel kunnen nemen aan het rechtsverkeer als zelfstandige functionerende organisatie.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

ZBM Rotterdam B.V. ingeschreven en gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Rotterdam.

KvK-nummer: 70566569

BTW-nummer: NL858376714B01

Bankrelatie : IBAN NL08INGB0008258553

Bezoekadres (showroom & afhaalbalie)

ZBM Rotterdam B.V.
Pottumstraat 25
3088 GP Rotterdam

Afleveradres:

Zbm Rotterdam
Soerweg 13
3088 GR Rotterdam

Telefoonnummer: +31(0)104840000

Beschikbaarheid: maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 17:00 uur.

E-mailadressen:

Algemeen: info@zbmrotterdam.nl

Administratie: administratie@zbmrotterdam.nl

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst waaronder begrepen overeenkomsten op afstand tussen ondernemer en klant.
2. Indien klant in zijn opdracht, bevestiging of mededeling inhoudende aanvaarding bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in de algemene voorwaarden, zijn deze voor ondernemer slechts bindend, indien en voor zover deze door ondernemer

uitdrukkelijk, schriftelijk zijn aanvaard bij aanvaarding van de desbetreffende opdracht en niet in strijd met bepalingen in deze algemene voorwaarden.

3. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld: in de webshop wordt verwezen naar de beschikbaarheid van deze algemene voorwaarden in PDF. Alle relaties die bij ZBM geregistreerd zijn als klant wordt de verkoop- en leveringsvoorwaarden per post of per e-mail toegestuurd.
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 klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de 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 en op welke wijze van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en/of dat zij op verzoek van de klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
5. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het derde en vierde lid van overeenkomstige toepassing en kan de klant zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
6. Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele algemene voorwaarden aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen en schriftelijk bevestigen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.

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 bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten of digitale inhoud.
3. De inhoud van de website en het aanbod is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Ondernemer kan echter niet garanderen dat alle informatie op de website te allen tijde juist en volledig is. Alle prijzen, het aanbod en overige informatie op de website en in andere van ondernemer afkomstige materialen zijn dan ook onder voorbehoud van kennelijke programmeer- en typefouten en altijd netto exclusief BTW vermeld.
4. Afbeeldingen bij producten en productspecificaties in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Afnemer duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs exclusief BTW, andere overheidsheffingen en verzendkosten;
 - de kosten van verzending;

- het bestelproces en de handelingen die daarvoor nodig zijn;
- ruilen en retourzendingen
- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;

Artikel 5 – Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment² van aanvaarding door de klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld en ten hoogste binnen 3 werkdagen, langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod door middel van een orderbevestiging (e-mail). De orderbevestiging heeft als doel de klant in de gelegenheid te stellen de bestelling te controleren op aantal, prijs, levertijd en leveringsafspraken. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd door middel van de orderbevestiging, kan de klant de overeenkomst ontbinden binnen de criteria van deze verkoop- en leveringsvoorwaarden van ZBM.
3. Indien een aanbod door de klant wordt aanvaard, heeft ondernemer het recht het aanbod onverwijld maar niet langer dan binnen 3 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding alsnog te herroepen, onder vermelding van de reden van herroeping. Deze herroeping wordt telefonisch en/of per e-mail bevestigd en wordt verstuurd naar het e-mail adres dat gelijk is aan dat waarmee de bestelling werd geplaatst.
4. 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 klant elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
5. Indien blijkt dat bij de aanvaarding of op andere wijze aangaan van de overeenkomst door klant onjuiste gegevens zijn verstrekt, heeft ondernemer het recht de bestelling niet uit te voeren dan wel te weigeren.
6. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders op de hoogte stellen of de klant 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 een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden. Voorafgaand aan de aanvaarding van de bestelling, worden de opgegeven gegevens gecontroleerd onder meer door middel van controleren/verifiëren inschrijving Kamer van Koophandel en/of gedeponeerde rechten en plichten en voorwaarden bij de handelskamer van de toepasselijke rechtbank. De klant dient ten alle tijden zijn BTW nummer aan ons kenbaar te maken. De ondernemer die op grond van het onderzoek de aanvraag weigert of daaraan bijzondere voorwaarden verbindt, deelt dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 3 dagen na het sluiten van de overeenkomst, onder opgave van redenen, aan de klant telefonisch en schriftelijk per e-mail mede.

² Onder moment wordt verstaan kalender dag en tijdstip van ontvangst van de opdracht.

Artikel 6 – De prijs

1. Alle op de website en in andere van ondernemer afkomstige materialen vermelde prijzen zijn indicatief en zijn exclusief btw en ,tenzij op de website anders vermeld, exclusief andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt dan wel waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Alle door ZBM vermelde prijzen in prijslijsten, folders, webshop of op andere wijze gecommuniceerd/vermeld, kunnen onderhevig zijn aan deze prijschommelingen zoals bijvoorbeeld veroorzaakt door invloeden van overheidswege, onverwachte prijswijzigingen door fabrikanten/leveranciers dan wel door wijzigingen in handelsovereenkomsten welke eenzijdig zijn opgezegd dan wel inhoudelijk gewijzigd. ZBM maakt aannemelijk aan de koper welke prijsbepalende factoren de prijsstelling in die zin beïnvloeden. Koper heeft het recht de bestelling te annuleren op grond van onvermoede prijsverhoging(en).
3. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen indicatief zijn, worden zoveel als mogelijk bij het aanbod vermeld.
4. Ondernemer heeft vanaf twee weken na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeengekomen prijzen te wijzigen. De klant die niet akkoord gaat met de wijziging heeft het recht de overeenkomst op te zeggen zonder dat hem daarvoor enige kosten in rekening zullen worden gebracht door ondernemer.
5. Eventuele bijkomende kosten, zoals bezorgkosten, administratiekosten en betaalkosten worden op de website vermeld en in ieder geval in het bestelproces getoond.

Artikel 7 – Nakoming overeenkomst, garantie en extra garantie

1. Ondernemer staat er voor in dat de producten 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.
2. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig gebruik of oneigenlijk gebruik daarvan, nalatig onderhoud, opzet of grove nalatigheid, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door de Afnemer en/of door derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van ondernemer, de Afnemer of derden wijzigingen hebben aangebracht dan wel hebben getracht aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd die daaraan niet bevestigd dienen te worden of indien deze werden verwerkt of bewerkt op een andere dan voorgeschreven wijze. De Afnemer kan evenmin aanspraak op garantie maken indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar ondernemer geen invloed op kan uitoefenen daaronder begrepen weersomstandigheden zoals extreem veel regen en/of zeer hoge temperaturen, et cetera
3. Indien komt vast te staan dat de klacht ongegrond is, komen de kosten van onderzoek en herstel integraal voor rekening van Afnemer
4. Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel en/of onderhoud, inclusief administratiekosten, verzendkosten en voorrijkosten berekend worden aan de Afnemer.

5. Indien het afgeleverde product niet aan de overeenkomst beantwoordt (gebrekig of defect wordt geleverd), dan dient de klant binnen uiterlijk 3 werkdagen nadat hij dit redelijkerwijs had kunnen ontdekken de ondernemer daarvan in kennis te stellen bij voorkeur per e-mail naar info@zbmrotterdam.nl met in de onderwerpsregel de tekst 'klacht'. De informatie benodigd om de klacht in behandeling te nemen wordt omschreven in de retourvoorwaarden zoals vermeld in de webshop. In elk geval stuurt de melder van de klacht alle relevante informatie met de melding mee: de aard van de klacht, de desbetreffende order/bestelreferentie en de desbetreffende factuurnummer(s). Het retour protocol van ZBM beschrijft de voorwaarden en procedure met betrekking tot de afhandeling van klachten gerelateerd aan het geleverde goed. Degene die de melding verzorgt, vermeldt zijn persoonlijke naam en functie en zijn/haar telefoonnummer. ZBM bevestigt de telefonische melding met een e-mail met vermelding van naam van de betrokken melder alsook medewerker van ZBM die de klacht behandelt. Doet klant dit niet, dan kan hij geen aanspraak meer maken op enige vorm van herstel, vervanging, schadevergoeding en/of restitutie ter zake van dit gebrek.
6. Indien ondernemer een klacht gegrond acht, worden na overleg met klant de relevante producten hersteld of vervangen. Een en ander ter beoordeling van ZBM-medewerker. Ondernemer kan daarbij klant doorverwijzen naar een fabrikant of leverancier
7. Indien klant op basis het in dit artikel gestelde retourneert, kan klant de producten retourneren. Indien er wordt overgegaan tot terugbetaling van reeds vooruitbetaalde bedragen, zal ondernemer deze bedragen binnen 30 dagen na ontvangst van de producten terugbetalen.
8. Het is mogelijk dat fabrikanten en/of leveranciers eigen garanties bieden. Deze garanties worden niet door ondernemer aangeboden. Garanties welke verwijzen naar wettelijk vastgestelde producteisen, vallen altijd onder verantwoordelijkheid van de fabrikant van het product. Een juiste toepassing van het product volgens de fabrieksinstructies en gebruikersvoorwaarden, zullen worden getoetst volgens deze garantievoorwaarden. Indien ondernemer hiervoor kiest, kan hij wel bemiddelen bij het invoeren van deze garanties door klant.

Artikel 8 - Levering en uitvoering

1. Zodra de bestelling door ondernemer is ontvangen, stuurt ondernemer de producten met inachtneming van het in lid 3 van dit artikel gestelde, zo spoedig mogelijk toe.
2. Ondernemer is gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst.
3. De levertermijn bedraagt in beginsel 30 dagen, tenzij op de website of bij het sluiten van de overeenkomst, duidelijk anders is weergegeven. De keuze van de vervoerder is voor ondernemer.
4. Indien ondernemer de producten niet binnen de overeengekomen termijn kan leveren, stelt hij klant daarvan in kennis met mededeling van de te verwachten nieuwe levertermijn. Klant heeft alsdan het recht om de overeenkomst te ontbinden. De klant heeft recht op vergoeding van zijn schade als gevolg van de te late of niet levering tot ten hoogste één keer de aankoopsom op voorwaarde dat de te late of niet levering te wijten is aan opzet of grove nalatigheid van

ondernemer. De klant deelt de ondernemer onmiddellijk na diens mededeling van te late of niet levering mede of hij alsnog nakoming van de overeenkomst wil of deze wenst te ontbinden.

5. Indien niet uitdrukkelijk anders overeengekomen gaat het risico van de te leveren producten over op de klant zodra zij op het opgegeven afleveradres zijn geleverd. Als klant besluit de producten af te halen, gaat het risico over bij overdracht van de producten. In het geval van zichtbare transportschade dient de ontvanger van de goederen daarvan melding te maken bij de vervoerder op het moment van aflevering of de zending te weigeren met vermelding van de reden.
6. Indien klant of de door hem aangewezen derde op het overeengekomen levertijdstip niet op het afleveradres aanwezig is om de producten in ontvangst te nemen, is ondernemer gerechtigd de producten weer retour te nemen. Tegen extra kosten zal ondernemer de producten op een in overleg met de klant nader te bepalen ander tijdstip en/of andere dag opnieuw aan klant aanbieden. Indien levering onmogelijk blijkt, komt de betalingsverplichting niet te vervallen en worden eventuele extra kosten, ook voor het retour nemen, aan klant in rekening gebracht.
7. Indien het bestelde niet meer leverbaar is, zal ondernemer zich inspannen om een soortgelijk product van soortgelijke kwaliteit aan te bieden aan klant. Klant is gerechtigd de overeenkomst kosteloos te ontbinden indien het alternatieve product naar oordeel van de klant niet vold

Artikel 9 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De klant kan een overeenkomst die is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels met een opzegtermijn van drie maanden zoals nadrukkelijk overeengekomen bij aanvaarding van het aanbod en aanvaarding door middel van de desbetreffende orderbevestiging door ondernemer. Dit betekent dat in geval van een afroeporder van speciaal voor de klant geproduceerde goederen waarvan de beschikbaarstelling een verplichting is van de ondernemer en waarvan de klant op de hoogte is van het speciale karakter van het artikel, de Klant niet kan annuleren voor die aantallen zoals in de desbetreffende orderbevestiging staan vermeld met de daarbij behorende condities zoals afnameverplichting en de daarbij overeengekomen termijn.
2. Afroeporders met een looptijd van onbepaalde tijd, zijn in strijd met de algemene verkoop voorwaarden van ZBM en zijn derhalve niet toepasbaar.
3. De klant kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van drie maanden. De ondernemer kan een voortzetting van de overeenkomst van bepaalde duur eenzijdig opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voorafgaand aan de bepaalde looptijd en voor de bepaalde aantallen.
4. De klant kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten schriftelijk opzeggen met vermelding van de desbetreffende orderbevestiging van ondernemer en bestelreferentie van de koper.

Verlenging:

1. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten, wordt nooit stilzwijgend verlengd alsdan met nadrukkelijke schriftelijke aanwijzing door de opdrachtgever.
2. Genoemde opzegtermijnen zijn overeenkomstig van toepassing voor opzeggingen door ondernemer.

Artikel 10 - Betaling

1. Klant dient betalingen aan ondernemer volgens de in de bestelprocedure en eventueel op de website aangegeven betaalmethoden te voldoen. Ondernemer is vrij in de keuze van het aanbieden van betaalmethoden en deze kunnen ook van tijd tot tijd wijzigen. Tenzij anders overeengekomen geldt in geval van betaling na levering een betalingstermijn van 30 dagen, ingaand op de dag na levering. Afwijkende betalingsverplichtingen worden op de factuur aan de koper expliciet vermeld. Daarnaast kan Ondernemer een beroep doen op de overeengekomen afwijkende condities welke per overeenkomst schriftelijk zijn vastgelegd.
2. Indien de klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze zonder dat daar een ingebrekestelling voor nodig is, van rechtswege direct in verzuim. Ondernemer heeft het recht om het verschuldigde bedrag te verhogen met de wettelijke rente en ondernemer is gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten en eventuele procesrechtelijke kosten in rekening te brengen en te verhalen op klant.

Artikel 11- Eigendomsvoorbehoud

1. Zolang klant geen volledige betaling voor het gehele overeengekomen bedrag heeft verricht, blijven alle geleverde goederen eigendom van ondernemer.

Artikel 12- Aansprakelijkheid

2. Behoudens opzet of grove nalatigheid is de totale aansprakelijkheid van ondernemer jegens klant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, beperkt tot vergoeding van maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW). Indien er sprake is van een duurovereenkomst dan is de bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een vergoeding van het bedrag aan klant dat overeenkomt met en gelijk is aan het equivalent bedrag aan conform afspraak niet geleverde goederen.
3. Aansprakelijkheid van ondernemer jegens klant voor indirecte schade, daaronder in ieder geval – maar uitdrukkelijk niet uitsluitend – begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
4. De vorige leden zijn niet van toepassing voor schade die de klant heeft geleden in de doorverkoop door klant van de van de ondernemer gekochte producten aan consumenten, als gevolg van het feit dat deze laatsten jegens klant wegens een tekortkoming in die producten een of meer van zijn wettelijke rechten ter zake van die tekortkoming heeft uitgeoefend.
5. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van ondernemer jegens klant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een

overeenkomst slechts nadat klant ondernemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en ondernemer ook na verloop van die termijn in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ondernemer in staat is adequaat te reageren.

6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 werkdagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ondernemer meldt een en ander volgens het bepaalde in voorgaande bepalingen.
7. In geval van overmacht is de ondernemer niet gehouden tot vergoeding van enige daardoor bij klant ontstane schade.

Artikel 13 - Klachtenregeling

1. Ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoordt. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 14 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Mochten er geschillen naar aanleiding van de overeenkomst ontstaan die niet minnelijk geschikt kunnen worden, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waar ondernemer gevestigd is. Ondernemer en klant kunnen overeenkomen hun geschillen te beslechten bij wege van bindend advies of arbitrage.