

INFINITY MOBILE BV H.O.D.N. JOEPS ALGEMENE VOORWAARDEN

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 2 - Definities
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 – Aanbiedingen en prijzen
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de klant tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de klant en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van Joeps bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 – Nakoming overeenkomst en extra garantie
- Artikel 12 – Reparaties en Defecten
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Klachtenregeling

Artikel 1 Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Infinity Mobile BV
Handelend onder de naam: Joeps

Vestigingsadres / Bezoekadres:
Joeps BV
Grote Esch 620
2841 MJ Moordrecht
Nederland

Telefoonnummer: [085 080 5326](tel:0850805326)

Bereikbaarheid:
Van maandag t/m zondag van 09.00 tot 23.00

E-mailadres: info@joeps.nl

KVK: 75962489
COC-Nr: 75962489
VAT-Nr: NL860459020B01
IBAN: NL25 INGB 0009 2973 11

Artikel 2 Definities

In de algemene voorwaarden van en de overeenkomsten met Joeps wordt verstaan onder:

- a. **Joeps:** de rechtspersoon zoals hiervoor genoemd, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 75951452, die op een aanbieding aan of een overeenkomst met de Klant / huurder deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard.
- b. **Klant:** de natuurlijke of rechtspersoon aan wie Joeps op basis van een overeenkomst diensten of producten levert en / of afsluit. (Hierna “klant) indien van toepassing op daarop sluitende artikel genoemd in deze algemene voorwaarden.

- c. **Diensten:** alle activiteiten die Joeps uitvoert in opdracht van de Klant, waaronder, doch niet uitsluitend: verkoop van mobiele telefoons, accessoires voor mobiele telefoons alsmede eventuele andere werkzaamheden die Joeps uitvoert voor de Klant.
- d. **Overeenkomst / huurovereenkomst:** de tussen Joeps en de Klant gesloten overeenkomst, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn. (Hierna “overeenkomst”) indien van toepassing op daarop sluitende artikel genoemd in deze algemene voorwaarden.
- e. **Gebreken(en):** een staat of eigenschap van de mobiele telefoon en/of tablet een andere niet aan klant toe te rekenen omstandigheid, waardoor de apparaat aan klant niet het genot kan verschaffen dat klant bij het aangaan van de overeenkomst mag verwachten van een onderhouden apparaat van de soort waarop de overeenkomst betrekking heeft. Of sprake is van een Gebrek is te allen tijde ter beoordeling van Joeps.
- f. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van klant om binnen 14 dagen (veertien dagen) af te zien van de overeenkomst.
- g. **Schriftelijk:** per (aangetekende) post en/of per e-mail.
- h. **Joeps-tegoed:** Een tegoed met een waarde, die uitsluitend besteedt kan worden op de website www.joeps.nl

Artikel 3 Toepasselijkheid

- 1.1 Op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Infinity Mobile BV h.o.d.n. Joeps (hierna ‘Joeps’) en een Klant zijn de volgende Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden worden elektronisch aangeboden en toegezonden per e-mail. Wijzigingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts van kracht indien schriftelijk overeengekomen.
- 1.2 De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Joeps, voor de uitvoering waarvan door Joeps derden worden betrokken.
- 1.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van de Klant op bestaande of toekomstige aanbiedingen, offertes en overeenkomsten wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.4 Ook indien Joeps niet steeds naleving van de algemene voorwaarden verlangt of heeft verlangd, verliest zij nimmer het recht om naleving van de algemene voorwaarden te verlangen.
- 1.5 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Joeps en de Klant zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.
- 1.6 Alle door Joeps genoemde bedragen zijn inclusief BTW.
- 1.7 Onderhavige voorwaarden vervangen alle voorgaande versies van de algemene voorwaarden van Joeps.
- 1.8 Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal.

Artikel 4 Aanbiedingen en prijzen

- 3.1 De aanbiedingen en offertes van Joeps zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk een termijn voor aanvaarding is gesteld. Aanbiedingen kunnen worden gedaan onder het gelijktijdige voorbehoud van goedkeuring door de directie.
- 3.2 De in aanbiedingen en offertes van Joeps genoemde bedragen zijn inclusief BTW en andere door de overheid verplicht gestelde heffingen en bijdragen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3.3 De in aanbiedingen en offertes van Joeps genoemde bedragen zijn gesteld in Euro (€), tenzij uitdrukkelijk een andere munteenheid is vermeld.

- 3.4 De Klant is bij de minste twijfel over de juistheid van de aanbieding of offerte, verplicht deze ter verificatie aan Joeps voor te leggen. Joeps kan niet worden gehouden aan kennelijke vergissingen en verschrijvingen in aanbiedingen en offertes.
- 3.5 De overeenkomst komt tot stand zodra een aanbieding of offerte van Joeps is aanvaard door de Klant en deze aanvaarding Joeps heeft bereikt.
- 3.6 Indien de aanbiedingen en offertes (mede) gebaseerd zijn op de kostprijs van goederen en diensten van derden en deze kostprijs na de totstandkoming van de overeenkomst wordt verhoogd, behoudt Joeps zich het recht voor het bedrag van de verhoging in rekening te brengen bij de Klant.
- 3.7 Indien blijkt dat de bij de offerteaanvraag door de Klant verstrekte gegevens onjuist en/of onvolledig waren, heeft Joeps het recht de betreffende prijzen en voorwaarden aan te passen.
- 3.8 Joeps maakt gebruik van afbeeldingen en kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in de aanbiedingen binden Joeps niet.
- 3.9 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld. 2.
- 3.10 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.
- 3.11 Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in artikel 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de klant en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Joeps onverwijld langs diezelfde weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Joeps is bevestigd, kan de klant de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Joeps passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving.
4. Joeps 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 Joeps 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.
 - Joeps zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - het adres van de vestiging van de Joeps waar de klant met klachten terecht kan;
 - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de klant van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;

5. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De klant kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Joeps mag de klant vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de klant, of een vooraf door de klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - als de klant in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de klant, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Joeps mag, mits hij de klant hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de klant, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de klant, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De klant kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Joeps mag de klant vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

5. Indien Joeps de klant de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien Joeps de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de klant heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 30 dagen na de dag waarop de klant die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de klant tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de klant het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

2. De klant is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De klant is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als Joeps hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.
4. Indien de aankoop gesealde producten bevat, dient de seal ten alle tijden intact te blijven tijdens de bedenktijd. Bij het verbreken van de seal, vervalt de bedenktijd en valt het product buiten het herroepingsrecht.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de klant en kosten daarvan

1. Als de klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het retourformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Joeps.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de klant het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) Joeps. Dit hoeft niet als Joeps heeft aangeboden het product zelf af te halen. De klant heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De klant zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Joeps verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de klant.
5. De klant draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als Joeps niet heeft gemeld dat de klant deze kosten moet dragen of als Joeps aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de klant de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de klant herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de klant Joeps een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door Joeps is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De klant draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid indien:
 - Joeps de klant de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - de klant niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
7. De klant draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - Joeps heeft nagelaten deze verklaring van de klant te bevestigen.
8. Als de klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van Joeps bij herroeping

1. Als Joeps de melding van herroeping door de klant op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Joeps vergoedt alle betalingen van de klant, inclusief eventuele leveringskosten door Joeps in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 30 dagen volgend op de dag waarop de klant hem de herroeping meldt. Tenzij Joeps aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de klant aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. Joeps gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de klant heeft gebruikt, tenzij de klant instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de klant.
4. Als de klant heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Joeps de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

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

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop Joeps geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de klant; en
 - de klant heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Joeps de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
5. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
6. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
10. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
11. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. Joeps staat er voor 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 Joeps er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik. ‘
2. Een door Joeps, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de klant op grond van de overeenkomst tegenover Joeps kan doen gelden indien Joeps is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Joeps, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de klant bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 12 – Reparaties en defecten

1. Joeps is wettelijk verplicht om een goed product aan de klant te leveren. Joeps heeft geen wettelijke plicht producten met fabrieksfouten te vervangen. Joeps heeft de wettelijke plicht zorg te dragen voor reparatie van producten die met een fabrieksfout geleverd worden.
2. Indien de klant een product ontvangt dat defect lijkt te zijn of gaat, dient de klant dit zo snel mogelijk per e-mail te melden aan Joeps. Joeps.nl biedt standaard 3 maanden garantie op alle producten. Op merkproducten biedt Joeps 12 maanden garantie. Daarnaast heeft de klant altijd recht op wettelijke garantie en fabrieksgarantie.
3. De klant is verantwoordelijk voor het verzenden van het product naar Joeps. Indien het product binnen 31 dagen (na ontvangst van de bestelling) defect is geraakt, verschaft Joeps een retourlabel en neemt hiermee de verzendkosten op zich. Na 31 dagen zijn de kosten voor het retour zenden voor de klant. =
4. Joeps draagt er zorg voor dat het defecte product bij een derde partij (Repaircenter) gerepareerd wordt.
5. Het repaircenter communiceert met Joeps of er een defect is gevonden. Indien dit niet het geval is, dienen de onderzoekskosten die gebonden zijn aan dit onderzoek door de klant te worden voldaan.
6. Bij het vinden van een defect, welke onder de garantie valt, wordt het product gerepareerd door het repaircenter. Hier zitten voor de klant geen kosten aan verbonden.
7. Bij het vinden van een defect, welke niet onder de garantie valt, wordt door Joeps contact opgenomen met de klant. Bij het instemmen met een reparatie, worden de kosten van de reparatie verhaald op de klant. Producten worden uitgesloten van garantie, indien het product gebruikersschade/waterschade heeft of als het product is geopend door een derde partij.
8. Joeps draagt er zorg voor dat het product weer bij de klant afgeleverd wordt.
9. Joeps is niet verantwoordelijk voor eventueel verlies van data. Een aantal reparaties zoals o.a. vervanging van moederborden of harddisk gaan gepaard met verlies van data. De klant is ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen hiervan middels een back-up.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. Joeps 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 klant aan Joeps kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Joeps geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de klant hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De klant heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal Joeps het bedrag dat de klant betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Joeps tot het moment van bezorging aan de klant of een vooraf aangewezen en aan Joeps bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1. Joeps beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Joeps.
3. Bij Joeps 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 Joeps binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De klant dient Joeps in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.