

# Algemene voorwaarde Plakspijkers.nl | 2022

## Inhoudsopgave

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 – Toepasselijkheid

Artikel 4 – Het aanbod

Artikel 5 – De overeenkomst

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Artikel 7 – Verplichtingen van de koper tijdens de bedenktijd

Artikel 8 – Uitoefening van herroepingsrecht en kosten daarvan

Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 – Zichtzendingen en proefplaatsingen

Artikel 12 – De prijs

Artikel 13 – Conformiteit en garantie

Artikel 14 – Levering en uitvoering

Artikel 15 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 16 – Betaling

Artikel 17 – Aansprakelijkheid

Artikel 18 – Overmacht

Artikel 19 – Eigendomsvoorbehoud

Artikel 20 – Intellectueel eigendom

Artikel 21 – Persoonsgegevens

Artikel 22 – Klachtenregeling

Artikel 23 – Geschillen

Artikel 24 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

## **Artikel 1 – Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bedenktijd/bedenktermijn: de termijn waarbinnen de koper gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
2. Koper: de consument (de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf) of zakelijke klant die een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer.
3. Dag: kalenderdag.
4. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid.
5. Duurzame gegevensdrager: elk middel, waaronder ook begrepen e-mail, dat de koper of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden.
7. Herroepingsrecht: mogelijkheid voor de koper om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.

8. Modelformulier voor herroeping: het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een koper kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
9. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan kopers aanbiedt.
10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
11. Aanvullende overeenkomst: overeenkomst waarbij de koper producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer.
12. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat koper en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
13. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer. Ondernemer behoudt zich het recht voor deze voorwaarden tussentijds te wijzigen.

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

Handelsnaam : Plakspijkers.nl

Adres : Delta 1 e, 6825ML, Arnhem

Telefoonnummer : 085-0602352

E-mailadres : info@plakspijkers.nl

KvK-nummer : 80919839

Btw-identificatienummer: NL861851638B01

## **Artikel 3 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en koper.
2. De voorwaarden zijn voor eenieder toegankelijk en opgenomen op [www.plakspijkers.nl](http://www.plakspijkers.nl). Op verzoek zenden wij u een schriftelijk exemplaar. Door het plaatsen van een bestelling geeft u te kennen dat u met de leverings- en betalingsvoorwaarden akkoord gaat. Ondernemer behoudt zich het recht voor haar leverings- en/of betalingsvoorwaarden na het verstrijken van de looptijd te wijzigen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen worden de algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van derden niet door ondernemer erkend.
3. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de koper 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 koper zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
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 koper ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de koper 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 koper 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 3e en 4e lid van overeenkomstige toepassing en kan de koper zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
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.
7. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
8. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 4 – Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie dat voor de koper duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. 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 koper mogelijk te maken.
4. Alle afbeeldingen, specificaties en gegevens in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

#### **Artikel 5 – De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 6, tot stand op het moment van aanvaarding door de koper van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Met uitzondering van contante verkopen en vooruitbetalingen komen overeenkomsten niet tot stand door een mondelinge bestelling of het zenden van een bestelling per fax, brief, mail of ander medium, doch uitsluitend door een bestelling via de website van ondernemer met een daaropvolgende digitale orderbevestiging van ondernemer of middels een andere blijk van acceptatie door ondernemer is bevestigd. Aanvullingen, wijzigingen en nadere afspraken ten aanzien van geplaatste bestellingen en opdrachten gelden alleen indien zij schriftelijk door ondernemer zijn bevestigd.
3. Een digitale opdrachtbevestiging of een bevestiging van een wijziging in een overeenkomst wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij de koper onverwijld bezwaar maakt.
4. Indien de koper 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 koper de overeenkomst ontbinden.
5. 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 koper elektronisch kan betalen neemt de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht.

6. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de koper 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.

7. De ondernemer zal bij het product, digitale inhoud of dienst aan de koper de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de koper op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- a) het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de koper met klachten terecht kan;
- b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de koper van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- d) de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de koper heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
- e) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

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

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

#### **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de koper de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. De ondernemer mag de koper 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 koper, of een vooraf door de koper aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

a) als de koper in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de koper, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de koper hier voorafgaand

aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

b) als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de koper, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

c) bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de koper, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen

3. Indien de koper na afloop van de in dit artikel genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht c.q. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

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

4. Bij levering van diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, heeft de koper de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende tenminste 14 dagen. De ondernemer mag de koper vragen naar de reden van herroeping maar niet

tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

5. De in lid 5 genoemde bedenkttermijn gaat in op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

#### **Artikel 7 – Verplichtingen van de koper tijdens de bedenktijd**

1. Tijdens de bedenktijd zal de koper 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 koper het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

2. De koper 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.

#### **Artikel 8 – Uitoefening van herroepingsrecht en kosten daarvan**

1. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht zal de koper zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

2. Wanneer de koper 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 koper te doen middels het modelformulier of op andere ondubbelzinnige wijze.

3. Nadat de koper kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de koper het product binnen 14 dagen retour te sturen of te overhandigen aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De koper heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

4. De koper zendt het product terug aan ondernemer met alle geleverde toebehoren en indien redelijkerwijze mogelijk in de originele staat en verpakking conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

5. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de koper.

6. Indien de koper gebruik maakt van zijn herroepingsrecht draagt de koper de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de koper deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de koper de kosten voor terugzending niet te dragen.

7. Indien de koper 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 koper de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.

8. De koper draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid indien:

- a) de ondernemer de koper de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
- b) de koper niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst tijdens de bedenktijd heeft verzocht.

9. De koper draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:

- a) 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;
- b) hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of

c) de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de koper te bevestigen

10. Als de koper zijn herroepingsrecht gebruikt worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

11. Ondernemer behoudt het recht om geretourneerde producten te weigeren of om slechts een gedeelte van het reeds betaalde bedrag te crediteren, wanneer het vermoeden bestaat dat het product reeds is gebruikt of door de schuld van de koper (anders dan die van ondernemer of de leverancier van het product) is beschadigd.

12. Indien een product wordt geretourneerd dat naar het oordeel van ondernemer schade heeft opgelopen die aan een handeling of nalatigheid van de koper te wijten is of anderszins voor risico van de koper komt, zal ondernemer de koper hiervan schriftelijk (via fax, brief of e-mail) in kennis stellen. Ondernemer heeft het recht om de waardevermindering van het product als gevolg van deze schade op het aan de koper terug te betalen bedrag in te houden en te verrekenen.

### **Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de koper op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de koper, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de koper hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de koper aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de koper heeft gebruikt, tenzij de koper instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de koper.

4. Als de koper heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

### **Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de koper uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

a) die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de koper, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de koper, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

b) die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;

c) die snel kunnen bederven of verouderen;

d) waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop ondernemer geen invloed heeft;

e) voor losse kranten en tijdschriften;

f) voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de koper de verzegeling heeft verbroken;

g) voor verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten en digitale inhoud anders dan op een materiële drager:

a) betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;

b) waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de koper is begonnen voordat de

bedenktijd is verstreken;

c) betreffende weddenschappen en loterijen.

### **Artikel 11 – Zichtzendingen en proefplaatsingen**

1. De door ondernemer afgeleverde zaken worden alleen beschouwd als zichtzendingen voor shows, tentoonstellingen en voor andere door ondernemer aan te geven doeleinden zoals proefplaatsingen, wanneer ondernemer dit tevoren schriftelijk heeft bevestigd.

2. Ook op zichtzendingen en proefplaatsingen zijn alle bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing, zij het dat de koper de afgeleverde zaken wordt geacht voor zichzelf te hebben besteld en de koper de alsdan geldende koopprijs verschuldigd is, wanneer de zaken niet terstond na afloop van de in de bevestiging te noemen termijn voor rekening en risico van de koper aan het door ondernemer op te geven adres zijn geretourneerd in de originele verpakking en in de staat waarin ondernemer deze zaken aan de koper afleverde.

### **Artikel 12 – De prijs**

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.

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.

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

4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

b) de koper de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van typfouten. Voor de gevolgen van typfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij typfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

### **Artikel 13 – Conformiteit en garantie**

1. De ondernemer staat er voor in dat producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er ook voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de koper op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 dagen na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend met een kopie van de originele factuur bijgesloten. Bij een incorrecte retourzending kunnen € 15,- administratie- en verwerkingskosten in rekening worden gebracht.

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 koper, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

5. De garantie geldt niet indien:

a) de koper de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;

b) de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;

c) de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

#### **Artikel 14 – Levering en uitvoering**

1. Levering vindt plaats zolang de voorraad strekt.

2. 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.

3. Als plaats van levering geldt het adres dat de koper aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.

4. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij koper akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. De levertijd bedraagt normaliter maximaal 30 dagen, tenzij anders vermeld. Alle op de internetsite genoemde levertijden zijn een indicatie en geen fatale termijn waaraan rechten kunnen worden ontleend. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de koper hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De koper heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

5. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de koper betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

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

8. In het geval de verpakking of de inhoud hiervan bij aankomst beschadigd blijkt te zijn, dient de koper een proces verbaal in te dienen bij de bezorgdienst. Dit proces-verbaal dient de koper in bij ondernemer binnen 2 dagen na aflevering van de goederen, waarna ondernemer zorgt voor de afwikkeling van de transportschade. Indien het de eerste zending betreft heeft de koper het recht dat de zaak onbeschadigd aankomt. Koper dient dan bij aflevering direct te reclameren c.q. de zaak niet in ontvangst te nemen.

9. Overschrijding van een leveringsdatum geeft de koper nimmer het recht tot enigerlei schadevergoeding jegens ondernemer.

#### **Artikel 15 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging Opzegging**

1. De koper kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het



geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. De koper kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten 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.

3. De koper kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

a) te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;

b) tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

c) altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

### **Verlenging**

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

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 koper deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

### **Duur**

6. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de koper 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 16 – Betaling**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden dienen de door de koper verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst vangt deze termijn aan op de dag nadat de koper de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. Bij de verkoop van producten aan koper mag de koper in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen kan de koper geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

3. Koper heeft de plicht onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan ondernemer te melden.

4. Indien de koper niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de koper een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze kosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,- ; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. De ondernemer kan ten voordele van de koper afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## **Artikel 17 – Aansprakelijkheid**

1. Voor enige directe of indirecte schade waarvoor ondernemer in deze voorwaarden de aansprakelijkheid niet uitdrukkelijk heeft aanvaard zal ondernemer niet aansprakelijk zijn, behoudens schade veroorzaakt door opzet of grove schuld/nalatigheid aan de zijde van ondernemer.
2. De koper vrijwaart ondernemer te dezer zake tegen alle aanspraken van derden.
3. Onverminderd het vorenstaande is ondernemer in ieder geval nimmer aansprakelijk:
  - a) wegens niet of niet tijdige levering;
  - b) voor gegevens in folders, catalogi, reclamemateriaal, offertes e.d.;
  - c) in geval van niet-toerekenbare tekortkomingen (overmacht);
  - d) indien koper of een derde het geleverde repareert, veranderingen aanbrengt, dit gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor het geschikt of bestemd is, het geleverde overbelast en anderszins onvakkundig gebruikt;
  - e) voor de eigendommen van derden welke zich ter zake van reparatie, opslag of om welke redenen dan ook in ondernemers bedrijfsruimte bevinden;
  - f) voor bedrijfs- en/of gevolgschade, door welke oorzaak dan ook ontstaan;
  - g) voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van hulppersonen;
  - h) voor schade door geleverde software;
  - i) voor schade ten gevolge van verlies enigerlei data als vastgelegd op magnetische informatiedragers;
  - j) voor schade veroorzaakt door het gebruik van een aan het telefoonnet gekoppeld modem waaronder begrepen het verlies van gegevens, ontvreemding van gegevens, onjuiste transmissie van gegevens, verminking van data of andere bestanden alsmede het blijven openstaan van telefoonlijnen.
4. Indien ondernemer in enig geval, ondanks het bovenstaande, voor enige schade aansprakelijk is, aanvaardt ondernemer slechts aansprakelijkheid voor zover deze aansprakelijkheid door haar verzekering wordt gedekt, tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering.
5. Indien de verzekering in enig geval niet tot uitkering overgaat, is ondernemer nimmer aansprakelijk voor meer dan het factuurbedrag voor de betreffende overeenkomst.
6. De beperking van de aansprakelijkheid zoals bepaald in dit artikel geldt op gelijke wijze voor medewerkers, werknemers en alle andere personen die door ondernemer ter uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

## **Artikel 18 – Overmacht**

1. Ondernemer is niet aansprakelijk, indien en voor zover haar verbintenissen niet kunnen worden nagekomen ten gevolge van overmacht.
2. Onder overmacht wordt verstaan elke vreemde oorzaak, alsmede elke omstandigheid, welke in redelijkheid niet voor haar risico behoort te komen. Vertraging bij of wanprestatie door onze toeleveranciers, storingen in het Internet, storingen in de elektriciteit, storingen in e-mailverkeer en storingen of wijzigingen in door derden geleverde technologie, vervoersmoeilijkheden, werkstakingen, overheidsmaatregelen, vertragingen in de aanvoer, nalatigheden van leveranciers en/of fabrikanten van ondernemer alsmede van hulppersonen, ziekte van personeel, gebreken in hulp- of transportmiddelen gelden uitdrukkelijk als overmacht.
3. Ondernemer behoudt zich in het geval van overmacht het recht voor haar verplichtingen op te schorten en is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat uitvoering mogelijk blijft. In geen geval is ondernemer gehouden enige boete of schadevergoeding te betalen.
4. Indien ondernemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft

voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de koper gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

#### **Artikel 19 – Eigendomsvoorbehoud**

1. Eigendom van alle door ondernemer aan de koper verkochte en geleverde zaken blijft bij ondernemer zolang de koper de vorderingen van ondernemer uit hoofde van de overeenkomst of eerdere of latere gelijksoortige overeenkomsten niet heeft voldaan, zolang de koper de verrichte of nog te verrichten werkzaamheden uit deze of gelijksoortige overeenkomsten nog niet heeft voldaan en zolang de koper de vorderingen van ondernemer wegens tekort schieten in de nakoming van zodanige verbintenissen nog niet heeft voldaan, waaronder begrepen vorderingen ter zake van boeten, renten en kosten, een en ander zoals bedoeld in artikel 3:92 BW.
2. De door ondernemer geleverde zaken welke onder het eigendomsvoorbehoud vallen mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.
3. De koper is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
4. De koper geeft reeds nu onvoorwaardelijk en onherroepelijk toestemming aan ondernemer of een door ondernemer aan te stellen derde om, in alle gevallen waarin ondernemer haar eigendomsrechten wil uitoefenen, al die plaatsen te betreden waar haar eigendommen zich dan zullen bevinden en die zaken aldaar mee te nemen.
5. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de koper verplicht ondernemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
6. De koper verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven aan ondernemer.

#### **Artikel 20 – Intellectueel eigendom**

De koper erkent uitdrukkelijk dat alle rechten van intellectuele eigendom van weergegeven informatie, mededelingen of andere uitingen met betrekking tot de producten en/of met betrekking tot de internetsite berusten bij de ondernemer, haar toeleveranciers of andere rechthebbenden.

#### **Artikel 21 – Persoonsgegevens**

De ondernemer verwerkt gegevens van de koper uitsluitend in overeenstemming met haar privacy beleid, waarbij zij de van toepassing zijnde wet- en regelgeving in acht neemt. Het privacy beleid is te raadplegen op [www.plakspijkers.nl](http://www.plakspijkers.nl).

#### **Artikel 22 – Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de koper de gebreken heeft geconstateerd.
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 koper een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

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

**Artikel 23 – Geschillen**

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de koper waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de koper woonachtig is in het buitenland. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

**Artikel 24 – Aanvullende of afwijkende bepalingen**

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