

## **Algemene voorwaarden gastvrijWiFi:**

### **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 - Kosten in geval van herroeping

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 9 - De prijs

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

Artikel 11 - Levering en uitvoering

Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 13 - Betaling

Artikel 14 - Opschorting

Artikel 15 - Aansprakelijkheid

Artikel 16 - Garantie

Artikel 17 - Risico, Eigendom en Zorgplicht

Artikel 18 - Klachtenregeling

Artikel 19 - Wijzigingen Aanpassingen en Uitbreidingen van diensten

Artikel 20 - Geschillen

Artikel 21 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1) **Bedenktime**: de termijn waarbinnen de Opdrachtgever gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- 2) **Opdrachtgever**: ene die handelt in de uitoefening van beroep op bedrijf met wie Ondernemer een Overeenkomst is aangegaan voor de levering van goederen en diensten, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
- 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 dat de Opdrachtgever 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) **Herroepingsrecht**: de mogelijkheid voor de Opdrachtgever om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- 7) **Ondernemer**: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan Opdrachtgever aanbiedt;
- 8) **Overeenkomst op afstand**: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de Ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- 9) **Techniek voor communicatie op afstand**: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat Opdrachtgever en Ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

## Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer

De Plaats VOF

Eikelkamp3

3829 GD Hooglanderveen

Telefoonnummer: 033 28 51 527

E-mailadres: info@gastvrijwifl.nl

KvK-nummer: 57553785

Btw-identificatienummer: 852629801

## 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 tussen Ondernemer en Opdrachtgever.
2. Voordat de overeenkomst op afstand ) wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld als bijlage bij de factuur. 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 Opdrachtgever zo spoedig mogelijk worden toegezonden.
3. 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 Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze zullen worden toegezonden.

4. Deze Algemene Voorwaarden mogen door de Ondernemer worden aangepast. De meest recente versie van de Algemene Voorwaarden is te vinden op de website van de Ondernemer [www.gastvrijWiFi.nl](http://www.gastvrijWiFi.nl).

#### **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 en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Opdrachtgever mogelijk te maken. Als de Ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Opdrachtgever duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
  - o de prijs inclusief belastingen en exclusief belastingen voor producten en diensten;
  - o de eventuele kosten van aflevering;
  - o de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - o het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
  - o de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
  - o de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de Ondernemer de prijs garandeert;
  - o de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
  - o of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de Opdrachtgever te raadplegen is;

#### **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Opdrachtgever van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de Ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de Opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de Ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De Ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Opdrachtgever 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 gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De Ondernemer zal bij het product of dienst aan de Opdrachtgever de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de Ondernemer waar de Opdrachtgever met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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.

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

## **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

### *Bij levering van producten:*

1. Bij de aankoop van producten heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de Opdrachtgever of een vooraf door de Opdrachtgever aangewezen en aan de Ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de Opdrachtgever zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de Ondernemer retourneren, conform de door de Ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

### *Bij levering van diensten:*

3. Bij levering van diensten heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
4. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de Opdrachtgever zich richten naar de door de Ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

## **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de Opdrachtgever een bedrag betaald heeft, zal de Ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

## **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De Ondernemer kan het herroepingsrecht van de Opdrachtgever uitsluiten voor zover voorzien 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 Opdrachtgever;
  - b. door de Opdrachtgever aangebrachte wijzigingen aan het product of software
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
  - a. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de Opdrachtgever is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken.

## **Artikel 9 - 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. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
3. 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 Opdrachtgever de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. De in het aanbod van producten en diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw. en exclusief btw.

#### **Artikel 10 - Conformiteit en Garantie**

1. De Ondernemer 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 de Ondernemer er tevens 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 Opdrachtgever op grond van de overeenkomst tegenover de Ondernemer kan doen gelden.

#### **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

1. De Ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Opdrachtgever aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Opdrachtgever zal wijziging leveringsadres minimaal 1 week voorafgaande aan wijziging kenbaar moeten maken aan Ondernemer.
4. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Opdrachtgever hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de Ondernemer het bedrag dat de Opdrachtgever betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 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 Opdrachtgever of een vooraf aangewezen en aan de Ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

##### *Opzegging*

1. De Opdrachtgever 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 de dienst is dagelijks opzegbaar.
2. De Opdrachtgever 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 dag.

3. De Opdrachtgever kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - o te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - o tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - o 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 internetdiensten stilzwijgend worden verlengd, als de Opdrachtgever deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één dag.

#### *Duur*

6. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de Opdrachtgever na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een dag opzeggen.

#### **Artikel 13 - Betaling**

- 1) Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de Opdrachtgever verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de **bedenktermijn als** bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de Opdrachtgever de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
- 2) Ondernemer brengt de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen als volgt in rekening:
  - a eenmalig verschuldigde bedragen worden voor leverdatum gefactureerd;
  - b periodiek verschuldigde bedragen worden vooraf gefactureerd en gaat in op de 3e werkdag na de verzending;
  - c gebruikskosten en/of op tijd en materiaal gebaseerde bedragen worden maandelijks achteraf gefactureerd.
- 3) In geval van wanbetaling van de Opdrachtgever heeft de Ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de Opdrachtgever kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
- 4) Facturen dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn. Indien op de factuur geen betalingstermijn wordt genoemd, geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
- 5) De Opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de Ondernemer te melden.

#### **Artikel 14 - Opschorting**

1. Naast de wettelijke gronden voor opschorting, is Ondernemer gerechtigd de dienstverlening met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten en, indien van toepassing, Apparatuur, data of kabels van de Opdrachtgever van installaties, apparatuur en/of het netwerk van Ondernemer los te koppelen, uit te schakelen of de elektronische toegang ertoe te blokkeren indien:
  - a Ondernemer daartoe verplicht wordt door een overheidsinstelling of toezichthouder;
  - b dit noodzakelijk is voor de naleving (of handhaving) van (gewijzigde) wet- of regelgeving;
  - c Ondernemer daarmee uitvoering geeft aan een gerechtelijk bevel of een vonnis;
  - d de kwaliteit of beschikbaarheid van de diensten die Ondernemer aan andere klanten levert, wordt, of dreigt te worden, geschaad door het gedrag van de Opdrachtgever of diens personeel, of door de apparatuur of kabels van de Opdrachtgever;
  - e sprake is van een situatie waarin onmiddellijk moet worden gehandeld, bijvoorbeeld

om de veiligheid van personen of de integriteit van het netwerk te beschermen;  
f er gegronde redenen bestaan om aan te nemen dat het aanbieden of gebruiken van informatie of diensten die via de Dienst worden aangeboden wettelijk niet is toegestaan dan wel onrechtmatig is jegens derden.

2. De Opdrachtgever blijft gedurende de in artikel 14 lid 1, bedoelde periode van de opschorting betaling verschuldigd.

### **Artikel 15 - Aansprakelijkheid**

1. Indien Ondernemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Ondernemer is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
3. Indien Ondernemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Ondernemer beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid van Ondernemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
5. Ondernemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
6. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Ondernemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Ondernemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
7. Ondernemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.  
De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld.

### **Artikel 16 – Garantie**

1. Ondernemer zal de goederen en Diensten leveren in overeenstemming met in de Overeenkomst overeengekomen technische en/of functionele specificaties. Ondernemer garandeert geen ononderbroken of storingsvrije levering van Diensten.
2. a De garantieperiode voor zaken bedraagt één jaar, ingaande op de datum van aflevering.  
b De garantie op zaken omvat kosteloze reparatie dan wel vervanging van (onderdelen van) de zaken in geval van materiaal- en/of fabricagefouten. De garantie omvat niet de levering en/of vervanging van verbruiksartikelen. De vervangen onderdelen worden automatisch eigendom van Ondernemer.  
c Geen garantie wordt verleend op zaken waarvan Opdrachtgever niet kan aantonen dat hij deze binnen de garantieperiode Ondernemer geleverd heeft gekregen.
3. De werkzaamheden die onder de garantie vallen, worden alleen binnen Nederland verricht op een door Ondernemer aan te geven adres.
4. De garantie vervalt indien:
  - a reparaties, veranderingen of uitbreidingen aan de zaken zijn verricht door anderen dan Ondernemer zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ondernemer;
  - b de zaken naar het oordeel van Ondernemer zijn verwaarloosd dan wel onvoorzichtig en/of ondeskundig zijn gebruikt, behandeld en/of onderhouden;
  - c typenummers, serienummers en/of garantiestickers zijn beschadigd, verwijderd en/of veranderd;
  - d defecten zijn ontstaan door het niet volgens de voorschriften aansluiten en/of installeren van (goedgekeurde) zaken;
  - e defecten zijn ontstaan ten gevolge van afwijkende omgevingscondities, voor zover dergelijke condities zijn aangegeven;
  - f defecten zijn ontstaan door overige van buitenaf komende oorzaken;

### **Artikel 17 - Risico, Eigendom en Zorgplicht**

1. Het risico voor tenietgaan, verlies, diefstal of achteruitgang van een zaak gaat over op Opdrachtgever op het moment van aflevering.

2. Het risico voor tenietgaan, verlies, diefstal of achteruitgang van een Voorziening gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze Voorzieningen zijn aangebracht of geplaatst op een locatie van Opdrachtgever, dan wel anderszins aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld.

#### **Artikel 18 - Klachtenregeling**

1. De Ondernemer 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, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer, nadat de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 19 - Wijzigingen Aanpassingen en Uitbreidingen van diensten**

1. Indien Ondernemer op verzoek of met instemming van Opdrachtgever werkzaamheden, andere prestaties, of leveringen heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van hetgeen is overeengekomen vallen, zullen deze werkzaamheden, prestaties, of leveringen door Opdrachtgever aan Ondernemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Ondernemer of zullen, in geval een vaste prijs is afgesproken de meerkosten in rekening worden gebracht. Ondernemer is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Opdrachtgever aanvaardt dat door wijziging of uitbreiding van de werkzaamheden, prestaties, of leveringen als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de verplichtingen, de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Ondernemer en de overeengekomen tarieven van Ondernemer, kunnen worden beïnvloed.

#### **Artikel 20 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de Ondernemer en de Opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 21 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

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