

Kunst van Metaal – Algemene Voorwaarden

Artikel 1: Definities

- **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, een digitale inhoud en/of diensten aanschafft door middel van een overeenkomst op afstand. Deze producten, digitale inhoud en/of diensten worden door de ondernemer en een derde partij geleverd op basis van een afspraak tussen de ondernemer en de desbetreffende derde partij.
- **Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn of haar herroepingsrecht.
- **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die in verband staan met zijn of haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
- **Dag:** kalenderdag.
- **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden.
- **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die gaat over de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode.
- **Duurzame gegevensdrager:** digitale hulpmiddelen – bijvoorbeeld een e-mailadres – die de consument of ondernemer in staat stellen om informatie die persoonlijk aan hen gericht is, op te slaan voor toekomstige raadpleging. Ook kan deze informatie gebruikt worden gedurende de periode die is afgestemd op het doel van de informatie. Daarnaast maken de digitale hulpmiddelen ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk.
- **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst (ook op afstand).
- **Ondernemer:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die producten en (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt.
- **Overeenkomsten op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt afgesloten in het kader van een georganiseerd verkoopsysteem (op afstand) van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt mag worden van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
- **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking worden gesteld als de consument met betrekking tot zijn of haar bestelling geen herroepingsrecht heeft.
- **Techniek voor communicatie op afstand:** een communicatiemiddel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat de consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn geweest.

Artikel 2: Identiteit van de ondernemer

Kunst van Metaal

Handelt onder de naam/namen: Kunst van Metaal
Vestigingsadres:
Overdorpstraat 21, 1648KD, De Goorn

E-mailadres: info@kunstvanmetaal.nl

Kvk-nummer: 87327104

Btw identificatienummer Nederland: NL864266212B01

Indien de activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een relevant vergunningstelsel; de gegevens over de toezichthoudende autoriteit:

1. Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent: de beroepsvereniging of -organisatie waarbij de ondernemer is aangesloten.
2. De beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegekend.
3. Een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen naar waar en hoe deze regels toegankelijk zijn.

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 consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien, en dat deze voorwaarden op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk en kosteloos worden opgestuurd.
3. Indien de overeenkomst digitaal wordt afgesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst digitaal wordt afgesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden digitaal aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze, dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal - voordat de overeenkomst op afstand wordt afgesloten - worden aangegeven hoe de consument op een andere manier toegang krijgt tot de algemene voorwaarden.
4. In het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, zijn het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument - in het geval van tegenstrijdige voorwaarden - een beroep doen op de toepasselijke bepaling die voor hem of haar het meest gunstig is.

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, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze waarheidsgetrouwe weergaven van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat het voor de consument duidelijk is wat de rechten en plichten zijn die met de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5: De overeenkomst

1. De overeenkomst komt - onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4 - tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de consument en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer digitaal het ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang het ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst nog ontbinden.
3. Indien de overeenkomst digitaal tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt de ondernemer voor een veilige digitale omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer moet kunnen doorgeven of de consument aan zijn of haar betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede kunnen doorgeven of alle feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand, van invloed zijn op de overeenkomst. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, heeft de ondernemer het recht om een bestelling of aanvraag te weigeren of om bijzondere voorwaarden te verbinden aan de uitkomst.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud de onderstaande schriftelijk doorgeven aan de consument, of op zodanige wijze doorgeven dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager:
 - het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument 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 inclusief alle belastingen van het product, de 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;
 - de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of voor onbepaalde tijd geldt;
 - indien de consument een herroepingsrecht heeft: het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6: Herroepingsrecht

Er is geen herroepingsrecht van toepassing op alle aankopen. De producten zijn namelijk speciaal ontworpen en geproduceerd voor de klant.

Artikel 7: Verplichtingen van consument tijdens bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij of zij 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 consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij of zij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product als dit het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8: Uitoefenen van het herroepingsrecht door de consument en de kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn of haar herroepingsrecht, meldt hij of zij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij of zij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij of zij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument 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.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
 1. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 2. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 1. Hij of zij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 2. hij of zij niet heeft erkend zijn of haar herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 3. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
9. Als de consument gebruik maakt van zijn of haar herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9: Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument de herroeping bij de ondernemer 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 consument aantoont dat hij of zij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

4. Als de consument 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

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer 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 de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen.
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.
4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer.
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. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien.
7. 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.
8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben.
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.
10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.
11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft.
12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop.
14. 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: 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 deze 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:
 1. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 2. de consument 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.

Artikel 12: Nakoming en extra garantie

1. De ondernemer staat ervoor 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 buitengewoon gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen. Dit geldt indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt iedere verbintenis verstaan van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in het geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 13: Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen, zowel de uitvoering van bestellingen van producten als bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. 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 een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging heeft, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan bericht, uiterlijk 30 dagen nadat hij of zij de bestelling geplaatst heeft. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en bovendien recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft, onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument, of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14: Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen van, 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 consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. 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 een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan bericht, uiterlijk 30 dagen nadat hij of zij de bestelling geplaatst heeft. De consument 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 de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 15: Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of de aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument 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. Als er een overeenkomst wordt gesloten tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in de algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn of haar betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij of zij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling, en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn of haar betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Ook is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,00; 10% over de daaropvolgende € 2.500,00 en 5% over de volgende € 5.000,00 met een minimum van € 40,00. De ondernemer

kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16: Klachtenregeling

1. Ben je niet tevreden over je aankoop of heb je een klacht? Laat dit ons weten via info@kunstvanmetaal.nl
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument 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 afgehandeld vanaf de datum van ontvangst. Als een klacht om een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en met een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden via het ODR platform van de Europese Commissie. Dit ODR platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Wanneer je klacht nog niet elders in behandeling is, dan staat het je vrij om je klacht te deponeren via het platform van de Europese Unie.

Artikel 17: Geschillen

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

Artikel 18: Aanvullende of afwijkende bepalingen

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