

## Artikel 1 Definities

- 1.1 Verkoper: de natuurlijk- of rechtspersoon die als zelfstandig ondernemer handelt op het gebied van de levering van producten en bemiddeling op het gebied van diensten zoals energie, water, telecommunicatie en verzekeringen.
- 1.2 Verkoper: de leverende partij aan consument of bedrijf.
- 1.3 Bedrijf: een rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de Verkoper.
- 1.4 Consument: een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die een overeenkomst sluit met de Verkoper.
- 1.5 Klant: de natuurlijk- of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de zelfstandig ondernemer.
- 1.6 Overeenkomst: iedere verbintenis tussen een klant en de Verkoper.
- 1.7 Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door Utility-provider.nl georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten en levering door de Verkoper die tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik maakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
- 1.8 Product: iedere zaak of goed dat door de Verkoper geleverd wordt, zoals mobiele telefoons, modems, router, thermostaat, tablets en accessoires.
- 1.9 Dienst: de diensten die worden geleverd via de netwerk operators en/of service provider, energieleveranciers, verzekeraars of enige andere partij en die door bemiddeling van Utility Provider tot stand komen, in welke vorm en hoegenaamd ook.
- 1.10 Abonnement: de overeenkomst die een klant sluit met een operator en/of service provider en/of Leverancier door bemiddeling van de Verkoper.
- 1.11 Leverancier: de Leverancier waarmee de klant een abonnement sluit op het gebied van de telecommunicatie, verzekeringen, energie of water of enige andere dienst.
- 1.12 Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- 1.13 Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- 1.14 Schriftelijk: schriftelijk vervaardigde documenten die eveneens via elektronische weg kunnen worden verstuurd, zoals via e-mail en fax.

## Artikel 2 Algemene bepalingen en reikwijdte

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (rechts)handelingen die Utility-provider.nl verricht. In het bijzonder op overeenkomsten die tussen de Verkoper en de klant zijn gesloten. 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 zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden. De algemene en/of garantie en/of leveringsvoorwaarden van de gekozen Verkoper door klant zijn direct van toepassing op het moment van de tot stand koming van de overeenkomst.
- 2.2 Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het eerste lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
- 2.3 Indien de Verkoper op enig moment geen strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, kan daar nimmer enig recht aan worden ontleend.
- 2.4 Van deze algemene voorwaarden kan slechts worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 2.5 Indien enig onderdeel van deze voorwaarden nietig is, of vernietigd wordt, blijven niettemin de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van kracht en zullen de Verkoper en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
- 2.6 Utility-provider.nl en de Verkoper wijst uitdrukkelijk eventuele voorwaarden van de klant van de hand.
- 2.7 Rechten en plichten voortvloeiende uit de overeenkomst kunnen slechts door de klant op derden worden overgedragen indien de Verkoper hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

## Artikel 3 Bemiddeling bij abonnementen

- 3.1 Indien de klant een abonnement afsluit zal de Verkoper enkel optreden als bemiddelende partij tussen de klant en de Leverancier. Derhalve is de Verkoper nooit partij bij een abonnement, dan wel enige andere overeenkomst die de klant sluit met de Leverancier.
- 3.2 Op het door de klant af te sluiten abonnement/dienst zijn de algemene voorwaarden van de Leverancier van toepassing. De klant erkent en aanvaardt een exemplaar hiervan bij het afsluiten van een abonnement te hebben ontvangen. Klachten betreffende het abonnement dient de klant te melden aan de Leverancier.
- 3.3 Na aansluiting van de klant op een netwerk van een Leverancier zal in voorkomende gevallen aan de klant – een door de Leverancier aan Verkoper te verstrekken – korting toekomen op producten die worden geleverd in combinatie met een abonnement. Indien en voor zover de klant niet aan zijn/haar verplichtingen jegens de Leverancier voldoet en de Leverancier daardoor de korting niet betaalbaar stelt aan Verkoper, zal de klant de hem/haar in een voorkomend geval gegeven korting dienen te restitueren. De klant erkent en aanvaardt dat in dit geval de korting onverschuldigd betaald is. Op eerste verzoek is de klant gehouden het bedrag onverwijld aan de Verkoper te restitueren.

3.4 De klant erkent en aanvaardt dat een tekortkoming in de overeenkomst met de Leverancier die tot gevolg heeft dat aan Verkoper door de Leverancier geen korting / vergoeding wordt uitgekeerd voor diens activiteiten, kwalificeert als een tekortkoming in de overeenkomst tussen de klant en Verkoper en zulks ertoe leidt dat de klant van rechtswege in verzuim verkeert en verplicht is de schade van Verkoper te vergoeden.

#### **Artikel 4 Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst**

4.1 Alle door Utility-provider.nl gedane aanbiedingen, offertes of prijsopgaven zijn geheel vrijblijvend. Aanbiedingen gelden zolang de voorraad strekt.

4.2 Een overeenkomst tussen de klant en de Verkoper komt tot stand nadat de klant een door Utility-provider.nl gedane aanbieding of prijsopgave heeft aanvaard, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

4.3 Indien de Verkoper een product levert in combinatie met een abonnement, komt tussen de klant en Verkoper een overeenkomst tot stand, waarop daarna uitsluitend de algemene en/of garantie en/of leveringsvoorwaarden van Verkoper op van toepassing zijn.

4.4 Alle opgaven van Utility-provider.nl van tarieven, getallen, maten, gewichten en kleur van de producten zijn met zorg gedaan. Utility-provider.nl kan er niet voor instaan dat zich ter zake geen afwijkingen zullen voordoen. Getoonde of verstrekte monsters, tekeningen, foto's, (3D) images of modellen zijn slecht aanduidingen van de betreffende producten en/of diensten.

#### **Artikel 5 Aansprakelijkheid & vrijwaring**

5.1 Indien aansprakelijkheid bij de Verkoper en/of Utility-provider.nl wordt vastgesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat krachtens de eventueel toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd.

5.2 Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de genoemde verzekering in artikel 5.1 plaatsvindt, of in het geval een ter zake dienende verzekering ontbreekt, is de aansprakelijkheid van de Verkoper beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

5.3 De Verkoper en/of Utility-provider.nl is alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover deze schade aan de Verkoper kan worden toegerekend; en/of
- redelijke kosten gemaakt om de gebrekkig prestatie van de Verkoper aan de overeenkomst te laten beantwoorden; en/of
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze bepaling.

5.4 De Verkoper en/of Utility-provider.nl sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door gebruik van door de Verkoper geleverde producten en/of diensten, uitgezonderd de situaties waarin de indirecte schade te wijten is aan opzet of grove nalatigheid aan de kant van de Verkoper.

5.5 De Verkoper en/of Utility-provider.nl is nooit aansprakelijk voor gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade die ontstaat als gevolg van een geleverde dienst.

5.6 De Klant vrijwaart Verkoper en/of Utility-provider.nl voor aanspraken van derden verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst en/of het gebruik van de producten en/of diensten.

#### **Artikel 6 Overmacht**

6.1 Indien de Verkoper door een niet-toerekenbare tekortkoming ("overmacht") niet aan haar verplichtingen jegens de klant kan voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachttoestand.

6.2 Indien de overmachttoestand drie maanden heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat de klant recht heeft op enige schadevergoeding.

6.3 Onder overmacht van de Verkoper wordt verstaan elke van de wil van de Verkoper onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van (het betreffende gedeelte van) haar verplichtingen jegens de klant blijvend of tijdelijk wordt

verhinderd, vertraagd of niet-economisch gemaakt of waardoor de nakoming van deze verplichtingen in redelijkheid niet van de Verkoper kan worden verlangd. Waaronder meer begrepen oorlog, oorlogsgevaar, oproer, werkstaking, brand, natuurrampen, transportproblemen en/of storingen in het bedrijf van de Verkoper, storingen in elektriciteitscentrales, storingen op het internet, storingen in het e-mailverkeer en storingen of wijzigingen in door derden geleverde technologie, alsmede diefstal en te late levering door toeleveranciers van de Verkoper alsook insolventie/faillissement van de Leveranciers.

#### **Aanvullende voorwaarden voor verkoop op locatie**

#### **Aanvullende voorwaarden verkoop op afstand**

##### **Artikel 7 Algemeen**

7.1 Indien bepalingen uit deze algemene voorwaarden die strijdig zijn met hetgeen is bepaald in de artikelen 8 t/m 18, zullen de laatst genoemde gelding hebben boven de overige bepalingen indien een overeenkomst op afstand wordt gesloten.

##### **Artikel 8 Het aanbod**

8.1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

8.2. 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 een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

8.3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

##### **Artikel 9 De overeenkomst**

9.1 De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 8.3, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

9.2 Indien de consument het aanbod langs elektronische weg en/of telefonisch heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

9.3 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 consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

9.4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument 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.

9.5. De ondernemer zal bij het product en/of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- b. 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;

c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop; de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product of dienst ; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;

e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

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

#### **Artikel 10 - Herroepingsrecht**

##### *Bij producten:*

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product en/of dienst gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument 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 consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product en/of orderbevestiging heeft ontvangen, of:

a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument 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 consument, 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 consument, 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 consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument 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 de ondernemer de consument 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 de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

#### **Artikel 11 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij 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 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 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:

- a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
- b. 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:

- 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 consument te bevestigen.

9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

#### **Artikel 12 - 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 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 consument aantoonbaar dat hij 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 13 - 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 bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;

3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

- a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
- b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

4. 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;

5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;

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. 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;

11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;

13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

- a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
- b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

#### **Artikel 14 - 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 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 15 - Nakoming overeenkomst en extra 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, 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 gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
  3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis 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 geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

#### **Artikel 16 - 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 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 uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. 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 17 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

##### *Opzegging:*

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) 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 consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - 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 (elektriciteit daaronder begrepen) 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 consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

*Duur:*

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

#### **Artikel 18 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn 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 consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde (betaal)gegevens onverwijld aan de ondernemer en/of Leverancier te melden.

#### **Aanvullende voorwaarden reparatiewerkzaamheden**

##### **Slotbepalingen**

#### **Artikel 19 Ontbinding**

1 Ingeval van (voorlopige) surséance van betaling, faillissement, onder curatele stelling van de klant, stillegging of liquidatie van het bedrijf van de klant, is de klant van rechtswege in verzuim en zullen alle overeenkomsten met de klant van rechtswege ontbonden zijn, tenzij de Verkoper binnen redelijke termijn mededeelt nakoming van de betreffende overeenkomsten te verlangen, in welk geval de Verkoper zonder ingebrekestelling gerechtigd is de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat door betaling voldoende zekerheid is gesteld. De Verkoper zal op grond van het hiervoor besprokene nooit gehouden zijn tot enige schadevergoeding.

2 Indien de klant tekortschiet in de uitvoering van enige verplichting voortvloeiend uit de overeenkomst met de Verkoper en/of uit het abonnement, is de klant in verzuim en is de Verkoper gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de verder aan de Verkoper toekomende rechten terzake, zonder dat een ingebrekestelling daartoe vereist is, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

#### **Artikel 20 Persoonsgegevens**

1. De door de klant afgegeven persoonlijke gegevens zullen worden gebruikt ter uitvoering van de overeenkomst met de Verkoper.

2. De gegevens van de klant worden opgenomen in een centraal bestand van de Verkoper en zullen tevens worden gebruikt om de klant op de hoogte te houden voor wat betreft de producten en diensten van de Verkoper met betrekking tot de klant.

3. De Verkoper voldoet aan alle wet- en regelgeving omtrent de bescherming van persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet.

4. De klant kan op verzoek zijn persoonlijke gegevens inzien bij de Verkoper. De klant is gerechtigd wijzigingen van de gegevens te verlangen indien deze gegevens niet correct zijn.

#### **Artikel 21 Klacht**

1. Een klacht over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen een (1) maand nadat de klacht is ontstaan schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de Verkoper, op straffe van verval van rechtsvordering.

2. De Verkoper streeft ernaar om binnen een termijn van twee (2) weken, gerekend vanaf de datum van ontvangst, de klacht te behandelen. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Verkoper binnen de termijn van twee weken geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

#### **Artikel 22 Geschillen en toepasselijk recht**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de Verkoper en/of Utility-provider partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

2. De klant en de Verkoper zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg en in der minne proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.

3. Eventuele geschillen zullen worden berecht door de bevoegde rechter van de plaats van vestiging van de Verkoper.

Eventuele geschillen tussen de Verkoper en een consument zullen berecht worden door de volgens de wet bevoegde rechter.