

Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden

Touwen BeHome, kantoorhoudende te 7731 CV Ommen (Nederland), aan Brugstraat 29a ingeschreven in het register gehouden door de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 85163562 hanteert de navolgende algemene voorwaarden:

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Touwen BeHome

De ondernemer die gespecialiseerd is in de bedrijfsmatige levering en installatie van vloerbedekking, levering en installatie van raambekleding en overige verkoop van interieurartikelen. Tevens omvat de dienstverlening van Touwen BeHome advieswerk en begeleiding van woninginrichtingsprojecten.

Aanbieding

Iedere offerte of aanbod van Touwen BeHome betreffende het verkopen en/of leveren van producten.

Overeenkomst

Ieder contract (inclusief deze algemene voorwaarden) dat tussen Opdrachtgever en Touwen BeHome tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van het contract, niet zijnde een aanbieding.

Overeenkomst op afstand

Een overeenkomst welke tussen Touwen BeHome en de Opdrachtgever tot stand komt ten aanzien van zaken/werkzaamheden zoals omschreven in lid 1 van dit artikel en welke middels een door Touwen BeHome georganiseerd elektronische techniek en systeem voor verkoop en communicatie op afstand van producten tot stand is gekomen.

Producten

Alle zaken die het onderwerp zijn van een overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Touwen BeHome en welke zijn gespecificeerd in de opdrachtbevestiging.

Voorwaarden

Deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden.

Opdrachtgever /wederpartij

De (rechts)persoon die met Touwen BeHome een overeenkomst is aangegaan dan wel degene die een aanbieding in de zin van lid 2 heeft aangevraagd of ontvangen.

Opdracht

Iedere opdracht tot het leveren van producten zoals bedoeld in lid 1 van de Opdrachtgever aan Touwen BeHome.

Offertesom

Het totaalbedrag vermeld in de aanbieding voor producten zoals verzocht door de Opdrachtgever.

Meerwerk

Alle leveringen en producten die niet in de overeenkomst tussen partijen zijn benoemd en die door de Opdrachtgever additioneel worden gevraagd, dan wel goederen welke noodzakelijk zijn om tot het eindresultaat te komen zoals verzocht door Opdrachtgever of noodzakelijk worden geacht door Touwen BeHome

Prijzen

De overeengekomen prijs zoals vermeld in de opdrachtbevestiging door Touwen BeHome welke Opdrachtgever betaalt voor de producten van Touwen BeHome.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op, en maken onlosmakelijk deel uit van iedere aanbieding, offerte en overeenkomst die betrekking heeft op door Touwen BeHome te leveren producten van welke aard dan ook, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 De toepassing van deze algemene voorwaarden wordt door Opdrachtgever aanvaard door het enkele feit van het sluiten van de overeenkomst met Touwen BeHome dan wel de aanvaarding van een levering door Touwen BeHome.
- 2.3 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Touwen BeHome waarbij voor de uitvoering derden dienen te worden betrokken.
- 2.4 Indien naast deze voorwaarden nog andere voorwaarden van toepassing zijn, prevaleren ingeval van tegenstrijdigheid deze algemene voorwaarden.
- 2.5 Van deze algemene voorwaarden kan slechts worden afgeweken indien partijen dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.6 De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van de wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.7 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn, of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Touwen BeHome en de wederpartij zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.
- 2.8 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden wordt geregeld of indien er onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen binnen deze algemene voorwaarden, dan dient deze situatie te worden beoordeeld of worden uitgelegd naar de geest van de algemene voorwaarden.
- 2.9 Indien een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten verkooppunten wordt gesloten worden deze algemene voorwaarden voorafgaand aan de overeenkomst langs elektronische weg nadrukkelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever. De algemene voorwaarden maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Touwen BeHome en kunnen ten alle tijden worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, ingezien alsook worden gedownload van de website van Touwen BeHome: www.touwenbehome.nl en www.touwenommen.nl.

Artikel 3. Aanbieding/Offerte

- 3.1 Alle door Touwen BeHome uitgebrachte offertes/aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk in een individueel gerichte schriftelijke offerte kenbaar is gemaakt en tevens onder voorbehoud van beschikbaarheid van de te leveren zaken.
- 3.2 De offertes zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Opdrachtgever dient Touwen BeHome bij het aanvragen van de offerte dan wel aangaan van de overeenkomst te informeren over alle feiten en omstandigheden welke de uitvoering van de overeenkomst kunnen beïnvloeden, zodat Touwen BeHome een terdege offerte kan opstellen.
- 3.3 Alle door Touwen BeHome uitgebrachte aanbiedingen dan wel offertes gelden gedurende drie (3) maanden na dagtekening van de aanbieding dan wel offerte, tenzij er uitdrukkelijk en schriftelijk een andere termijn voor aanvaarding is vastgelegd. Na deze termijn vervallen de offertes of aanbiedingen van rechtswege en zijn er geen rechten meer aan ontleenbaar.
- 3.4 De offerte dan wel de aanbieding bevat omschrijving van het aangeboden product en/of dienst. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod voor Opdrachtgever mogelijk te maken.
- 3.5 De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn inclusief BTW doch exclusief andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.6 Een offerte of aanbieding vervalt indien het product waarop de offerte of aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.

- 3.7 Alle aanduidingen in aanbiedingen, offertes en overeenkomsten en de bijlagen daarbij, zoals afbeeldingen, tekeningen, maten en kleuren en daarnaast de eigenschappen van eventueel verstrekte samples strekken slechts ter indicatie. Afwijkingen komen derhalve niet voor rekening en risico van Touwen BeHome. Indien Touwen BeHome een model, staal of voorbeeld toont dan wel verstrekt, geschiedt dit altijd slechts bij wijze van aanduiding: de hoedanigheden van te leveren zaken kunnen van de staal, model of voorbeeld afwijken.
- 3.8 Touwen BeHome kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Kennelijke verschrijvingen of vergissingen in de aanbiedingen of offertes van Touwen BeHome ontheffen haar dan ook van de nakomingsplicht en /of eventuele verplichtingen tot schadevergoeding daaruit voortvloeiend, ook na totstandkoming van de overeenkomst.
- 3.9 Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte of aanbieding opgenomen aanbod dan is Touwen BeHome daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Touwen BeHome anderszins aangeeft.
- 3.10 Een samengestelde prijsopgave verplicht Touwen BeHome niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.11 Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
- 3.12 Elke offerte bevat zodanige informatie dat voor Opdrachtgever duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. In de offerte/overeenkomst wordt tenminste het navolgende vastgelegd:
- naam van Opdrachtgever;
 - datum van de overeenkomst/offerte;
 - omschrijving van de opdracht met inhoud van productomschrijving;
 - kwantiteit;
 - het van toepassing zijn van deze algemene voorwaarden;
 - eventuele bijzondere voorwaarden;
 - termijnen en wijzen van betaling;
 - geraamde tijd, plaats, wijze van levering;
 - de overeengekomen prijs inclusief belastingen;
 - eventuele kosten van levering;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - het al dan niet van toepassing zijn van garantie.
- 3.13 De overeenkomst bestaat uit deze algemene voorwaarden alsmede de order.
- 3.14 De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Touwen BeHome komt tot stand na schriftelijke ondertekening van de offerte, door een schriftelijke bevestiging per mail door Opdrachtgever of op een andere wijze waaruit de instemming met de offerte door Opdrachtgever ondubbelzinnig blijkt.
- 3.15 Opdrachtgever is verplicht Touwen BeHome te informeren over alle feiten en/of omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst en waarvan hij redelijkerwijs op de hoogte is of behoort te zijn. Touwen BeHome behoudt zich het recht voor om bestellingen te weigeren ingeval ernstige vermoedens van rechtsmisbruik, kwader trouw, ernstig vermoeden van voor Touwen BeHome onaanvaardbare commerciële doeleinden of bij uitputting van de voorraad van een bepaald aangeboden artikel.
- 3.16 De overeenkomst komt in plaats van en vervangt eerdere correspondentie, afspraken, documentatie en/of overige informatie.
- 3.17 Het is Opdrachtgever niet toegestaan zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst met Touwen BeHome zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Touwen BeHome aan derden over te dragen of deze te vervangen.
- 3.18 Alle zaken die niet genoemd zijn in de offerte vallen niet onder de overeenkomst en vormen aldus meerwerk. Eventueel meerwerk wordt berekend op basis van nacalculatie en wordt afzonderlijk gefactureerd. Overeenkomsten met betrekking tot meerwerk worden los van de oorspronkelijke overeenkomst gesloten en gelden onverwijld.

Artikel 4. Prijzen

- 4.1 Alle prijzen zoals vermeld in de overeenkomst zijn in euro's en zijn inclusief BTW en exclusief andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd. Eventuele extra verzend- en administratiekosten dan wel verpakingskosten zijn niet in de prijs inbegrepen en zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.
- 4.2 De tussen partijen overeengekomen betalingen dient uiterlijk op de door partijen overeengekomen tijdstippen te zijn voldaan door Opdrachtgever, doch in ieder geval binnen acht (8) kalenderdagen na de oplevering.

Artikel 5. Overeenkomst op afstand/Herroepingsrecht

- 5.1 Indien Opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Touwen BeHome langs elektronische weg de ontvangst daarvan.
- 5.2 Bij online aankopen van producten heeft de consument conform hetgeen is bepaald in boek 6 BW de mogelijkheid om de overeenkomst zonder opgave van reden te ontbinden gedurende veertien (14) dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument.
- 5.3 Touwen BeHome zal uiterlijk bij levering van het product en/of de dienst de volgende informatie meesturen:
- het adres van Touwen BeHome waar Opdrachtgever met klachten terecht kan;
 - de voorwaarden waaronder de overeenkomst wordt aangegaan en hoe de Opdrachtgever van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- Indien de consument een herroepingsrecht heeft, kan de consument het modelformulier voor herroeping downloaden van de website van Touwen BeHome.
- 5.4 Het in artikel 5.2 vastgelegde herroepingsrecht geldt, conform artikel 6:230p sub f1 BW, niet voor goederen welke door Touwen BeHome voor Opdrachtgever op maat worden gemaakt, danwel producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.
- 5.5 De in artikel 5.2 genoemde termijn vangt aan op de dag nadat het product is ontvangen door de consument dan wel namens hem is ontvangen. In geval van deelleveringen van een bestelling vangt het herroepingsrecht aan op de dag waarop de laatste goederen zijn geleverd.
- 5.6 Gedurende de bedenktijd dient de consument zorgvuldig met de goederen en de verpakking om te gaan. Hij zal het product alleen zodanig uitpakken of gebruiken als nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Opdrachtgever mag het product hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
- 5.7 Indien Opdrachtgever verder gaat dan omschreven in artikel 5.6, is hij aansprakelijk voor waardevermindering van het product.
- 5.8 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de in artikel 5.2 genoemde bedenktijd aan Touwen BeHome.
- 5.9 De opdrachtgever zendt de goederen zo snel mogelijk, maar binnen veertien (14) dagen vanaf de dag van ontvangst terug, of overhandigt de goederen aan Touwen BeHome. Opdrachtgever heeft op tijd geretourneerd als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij Opdrachtgever.
- 5.10 Retouren worden door Touwen BeHome enkel aanvaardt indien het artikel onbevuild, alsook onbeschadigd is en het zich in de originele verpakking bevindt. Touwen BeHome zal de consument duidelijke en redelijke instructies ter retournering bezorgen op eerste verzoek.
- 5.11 Opdrachtgever draagt de kosten van het terugzenden van de goederen bij een overeenkomst op afstand.
- 5.12 Touwen BeHome zal binnen veertien (14) dagen na de dag van herroeping overgaan tot retournering van het betaalde bedrag. Touwen BeHome is daarbij gerechtigd om pas tot retournering van het betaalde over te gaan op het moment dat zij de goederen heeft ontvangen.

Artikel 6. Uitvoering en wijziging van de overeenkomst, leveringstermijn

- 6.1 De opgave van leveringstermijnen in aanbiedingen, offertes, overeenkomsten of anderszins wordt door Touwen BeHome steeds zoveel mogelijk in acht genomen, doch zijn niet bindend. Bij overschrijding van

- een termijn dient Opdrachtgever Touwen BeHome derhalve eerst schriftelijk in gebreke te stellen. Touwen BeHome dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 6.2 Touwen BeHome kan door Opdrachtgever, bij niet tijdige nakoming en voor zover deze niet nakoming Touwen BeHome kan worden toegerekend, na het geven van een redelijke termijn tot nakoming en nadien een ingebrekestelling, enkel aansprakelijk worden gesteld voor directe schade welke uit dit verzuim voortvloeit.
- 6.3 Indien Touwen BeHome gegevens behoeft van Opdrachtgever voor de uitvoering van de overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn niet eerder aan dan nadat de wederpartij deze juist en volledig ter beschikking heeft gesteld aan Touwen BeHome . Eventuele (vertragings)kosten welke hierdoor ontstaan zullen aan Opdrachtgever doorberekend worden.
- 6.4 Indien de start of de voortgang van de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden vertraagd vanwege omstandigheden aan de kant van Opdrachtgever, behoudt Touwen BeHome zich het recht voor om eventuele (vertragings)kosten welke hierdoor ontstaan door de berekenen aan Opdrachtgever.
- 6.5 Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat alle ruimtes waarin de werkzaamheden verricht zullen worden volledig leeg zijn bij aanvang van de werkzaamheden. Touwen BeHome kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade aan of veroorzaakt door het verzetten van meubilair.
- 6.6 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat er aanvullende werkzaamheden (meerwerk) verricht dienen te worden die niet zijn opgenomen in de oorspronkelijke overeenkomst, zullen de kosten voor dit meerwerk in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dergelijk meerwerk omvat, maar is niet beperkt tot, extra materialen, arbeid en eventuele andere kosten die voortvloeien uit de overeenkomst.
- 6.7 Opdrachtgever is verplicht Touwen BeHome te informeren over alle feiten en/of omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst en waarvan hij op de hoogte is of redelijkerwijs behoort te zijn.
- 6.8 Levering van de goederen zal plaatsvinden ter locatie van hetgeen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen in de overeenkomst. Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld.
Indien Opdrachtgever niet aanwezig is bij aflevering, afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is Touwen BeHome gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van Opdrachtgever. Indien er een nieuwe afleverafspraak dient te worden gemaakt, zijn de extra kosten eveneens voor rekening van Opdrachtgever.
- 6.9 Levering vindt plaats op de tussen partijen overeengekomen leveringsdatum dan wel op afroep. Als aflevering geldt het aanbieden van de goederen door Touwen BeHome.
- 6.10 Touwen BeHome bepaalt de wijze van transport van de goederen, tenzij anderszins is aangegeven in de offerte. Touwen BeHome is volledig vrij in wijze van transport, verzending en verpakking van de zaken, zonder hiervoor enigerlei aansprakelijkheid te aanvaarden. Touwen BeHome is hierbij niet verantwoordelijk voor welke vorm van vertraging in de levering dan ook welke veroorzaakt wordt door krachten buiten haar macht dan wel die te wijten zijn aan de vervoerder.
- 6.11 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de vervoermiddelen de losplaats goed en over een behoorlijk berijdbaar en toegankelijk terrein, kunnen bereiken, alsmede dat er voldoende ruimte en mogelijkheid voor aflevering door de medewerkers (dan wel ingeschakelde derden) van Touwen BeHome beschikbaar is. Indien de goederen door opdrachtgever niet kunnen of worden gelost, zijn alle additionele kosten welke daaruit ontstaan voor kosten van Opdrachtgever. Blijft Opdrachtgever hiermede in gebreke, dan komen de daardoor ontstane kosten geheel voor diens rekening. Touwen BeHome is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor herstelwerkzaamheden ten gevolge verzakkingen dan wel herstelwerkzaamheden aan bestratingen, tuinen, panden door leveringen.
- 6.12 Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat indien Touwen BeHome werkzaamheden verricht in het kader van de uitvoering van de overeenkomst er geen andere werkzaamheden in de desbetreffende ruimte of in het desbetreffende pand uitgevoerd zullen worden door derden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen met Touwen BeHome.

- 6.13 Opdrachtgever is te allen tijde verplicht de door hem gekochte zaken integraal af te nemen en de volledige koopprijs te betalen. Opdrachtgever is ook verplicht de volledige koopprijs te betalen, indien hij weigerachtig is om alle door hem gekochte zaken af te nemen, waarbij irrelevant is, onder welke voorwaarden Touwen BeHome de zaken zou leveren.
- 6.14 Ingeval levering op afroep is overeengekomen zonder dat daar bij termijnen voor afroepen zijn gesteld, is Touwen BeHome bevoegd, indien binnen drie (3) maanden na het sluiten van de koopovereenkomsten nog niet alle zaken zijn afgeroepen, Opdrachtgever te sommeren een termijn te noemen waar binnen alles zal zijn afgeroepen. Opdrachtgever is verplicht om aan voornoemde sommatie gevolg te geven. Bij gebreke van dien is Touwen BeHome bevoegd om de koop zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden en desgewenst schadevergoedingen te vorderen.

Artikel 7. Verplichtingen Touwen BeHome

- 7.1 Touwen BeHome levert de producten goed, deugdelijk en zoals omschreven in de overeenkomst.
- 7.2 Touwen BeHome houdt zich bij de levering van haar goederen aan de op dat moment geldende wettelijke voorschriften.
- 7.3 Touwen BeHome zal Opdrachtgever wijzen op onjuistheden in de opdracht. Dit geldt alleen als Touwen BeHome deze kent of redelijkerwijs hoort te kennen.

Artikel 8. Betaling

- 8.1 De tussen partijen overeengekomen (aan)betalingen dient uiterlijk op de door partijen overeengekomen tijdstippen te zijn voldaan door Opdrachtgever echter in ieder geval binnen acht (8) dagen na de factuurdatum. Opdrachtgever is niet gerechtigd om enige vordering op Touwen BeHome te verrekenen met de door Touwen BeHome in rekening gebrachte bedragen. Indien Opdrachtgever na de overeengekomen betaaltermijn nog niet (volledig) heeft voldaan in de betaling, is Touwen BeHome gerechtigd de uitvoering op te schorten. Kosten welke hieruit volgen zullen aan de Opdrachtgever worden doorberekend.
- 8.2 Betaling geschiedt door overboeking op een door Touwen BeHome aangewezen bankrekening. Touwen BeHome heeft steeds het recht om zowel vóór als na de totstandkoming van de overeenkomst zekerheid voor de betaling c.q. vooruitbetaling te verlangen, zulks onder opschorting van de uitvoering van de overeenkomst door Touwen BeHome, totdat de zekerheid verschaft is en/of de vooruitbetaling door Touwen BeHome is ontvangen.
Indien de vooruitbetaling zou worden geweigerd, is Touwen BeHome bevoegd de overeenkomst te ontbinden en is de wederpartij aansprakelijk voor de daaruit voor Touwen BeHome voortvloeiende schade.
- 8.3 Zodra de in het eerste lid gegeven termijn is overschreden, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, waarna Opdrachtgever 2 % rente per maand of indien hoger de wettelijke rente is verschuldigd over het volledige factuurbedrag. Touwen BeHome zal Opdrachtgever desalniettemin een aanmaning sturen waarin Opdrachtgever een termijn van veertien (14) dagen wordt gegeven om de openstaande som alsnog te voldoen. Na deze termijn zal de rente over het opeisbare bedrag worden berekend vanaf het moment dat de wederpartij in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Opdrachtgever is tevens alle buitengerechtelijke kosten van invordering verschuldigd. Deze kosten bedragen 15% over de hoofdsom met een minimum van € 40,00. Deze worden als volgt conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke Incassokosten (BIK) berekend:
- | | | |
|---|-------------------------------------------|-------------------------------|
| - | over de eerste Euro 2.500,- | 15% met minimum van € 40,- |
| - | over de volgende Euro 5.000, - | 10% |
| - | over de volgende Euro 10.000, - | 5% |
| - | over de volgende Euro 200.000, - | 1% |
| - | over het meerdere boven de Euro 200.000,- | 0,5% met maximum van €6.775,- |
- 8.4 Alle kosten van inning (waaronder begrepen de volledige kosten van rechtsbijstand, zowel in als buiten rechte, door wie dan ook verleend) komen geheel voor rekening van Opdrachtgever.

De buitengerechtelijke incassokosten van Touwen BeHome, te berekenen over het te incasseren bedrag, worden met een minimum van € 40,- vastgesteld op ten minste 15% van de hoofdsom. Deze kosten zullen, zodra door Touwen BeHome rechtsbijstand is ingeroepen resp. de vordering te incasso uit handen is gegeven, zonder enig bewijs in rekening worden gebracht en door Opdrachtgever verschuldigd zijn. Het voorgaande laat onverlet het recht van Touwen BeHome om hogere kosten in rekening te brengen indien hetgeen op basis van de percentages is berekend, niet kostendekkend is.

- 8.5 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken eerst tot vermindering van alle verschuldigde kosten, vervolgens van de verschuldigde rente en dan van de opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 8.6 Opdrachtgever dient facturen van Touwen BeHome nauwgezet te controleren. Bezwaren inzake (de hoogte) van de factuur, dienen binnen acht dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk aan Touwen BeHome kenbaar te worden gemaakt. Na het verstrijken van deze termijn heeft de wederpartij (eventuele) rechten terzake verloren.
- 8.7 Onverminderd het bepaalde in voorgaande leden is Touwen BeHome gerechtigd om van Opdrachtgever volledige schadevergoeding te vorderen indien Opdrachtgever niet voldoet aan de verplichtingen uit de overeenkomst.
- 8.8 Touwen BeHome kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Touwen BeHome kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- 8.9 Indien Touwen BeHome en Opdrachtgever zijn overeengekomen dat (deel)betalingen van de producten uiterlijk vóór of op de overeengekomen termijn van levering dan wel uitvoering zal plaatsvinden, kan deze betalingsverplichting door geen enkele reden worden opgeschort door Opdrachtgever.
- 8.10 Touwen BeHome is gerechtigd om (indien wettelijk toegelaten) te onderzoeken of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen en of er omstandigheden zijn die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Als dit een goede reden geeft om de overeenkomst niet aan te gaan, mag Touwen BeHome gemotiveerd een bestelling of aanvraag weigeren of bijzondere voorwaarden stellen.
- 8.11 Indien Opdrachtgever met Touwen BeHome schriftelijk een betalingskorting is overeengekomen, vervalt deze, indien de betalingen van Opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn door Touwen BeHome zijn ontvangen.
- 8.12 Het indienen door Opdrachtgever van een klacht, ontslaat Opdrachtgever niet van zijn (betalings-) verplichtingen ten opzichte van Touwen BeHome.
- 8.13 Indien Opdrachtgever gebruikmaakt van de adviesdiensten van Touwen BeHome dan wel een woninginrichtingstraject wordt begeleid door Touwen BeHome, dienen alle facturen met betrekking tot de uitvoering van woninginrichtingstrajecten direct aan Opdrachtgever te worden gericht. Touwen BeHome treedt uitsluitend op als adviseur/begeleidende derde en aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor betaling van facturen van derden die betrokken zijn bij de uitvoering van het project. Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de financiële afwikkeling van alle door hem of haar goedgekeurde werkzaamheden en leveringen.

Artikel 9. Opschorting, ontbinding en tussentijdse annulering van de overeenkomst

- 9.1 Touwen BeHome is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden in de volgende gevallen:
 - Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - Na het sluiten van de overeenkomst Touwen BeHome ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - Indien de door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Touwen BeHome kan worden gevegd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijke voorwaarden zal nakomen;
 - Indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat

- ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Touwen BeHome kan worden gevegd.
- 9.2 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Touwen BeHome op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Touwen BeHome de nakoming van haar verplichtingen opschort, behoudt zij onverminderd haar aanspraken welke voortvloeien uit de wet en overeenkomst.
- 9.3 Indien Touwen BeHome tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten.
- 9.4 Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Touwen BeHome gerechtigd tot vergoeding van de schade, waaronder inbegrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
- 9.5 Opdrachtgever wordt geacht in verzuim te zijn indien deze enige verplichting uit de overeenkomst niet of niet tijdig nakomt, alsmede indien Opdrachtgever niet voldoet aan een schriftelijke aanmaning om binnen een gestelde termijn alsnog volledig na te komen.
- 9.6 In het geval van verzuim van Opdrachtgever is Touwen BeHome gerechtigd, zonder enige verplichting tot schadevergoeding, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een daartoe gerichte schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever en/of het door Opdrachtgever eventueel aan Touwen BeHome verschuldigde bedrag terstond in zijn geheel op te eisen en/of het eigendomsvoorbehoud in te roepen.
- 9.7 In geval van wanprestatie door Opdrachtgever, is deze jegens Touwen BeHome verplicht tot verlening van een schadevergoeding of schadeloosstelling.
- 9.8 In geval van liquidatie, van (aanvragen van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Touwen BeHome vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting haarzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Touwen BeHome op Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
- 9.9 Indien Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele kosten daarvan, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 9.10 Een annulering dient ten alle tijden schriftelijk te geschieden.

Artikel 10. Overmacht

- 10.1 Touwen BeHome is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 10.2 Onder het begrip 'overmacht' wordt in ieder geval verstaan, doch niet limitatief: onvoorziene omstandigheden, ook van economische aard, welke buiten schuld of toedoen van Touwen BeHome zijn ontstaan zoals o.a. epidemieën, pandemieën, weersomstandigheden, een ernstige storing in het bedrijf, stakingen, oorlog, vertragingen in het transport en vertraagde of foutieve levering van zaken, materialen, overheidsmaatregelen of onderdelen door derden waaronder begrepen toeleveringsbedrijven van Touwen BeHome, ongeacht de oorzaak daarvan.
- 10.3 Touwen BeHome is niet aansprakelijk voor schade uit welke hoofde dan ook indien een tekortkoming het gevolg is van overmacht. Gedurende de periode waarin sprake is van overmacht, kan Touwen BeHome de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan zes maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 10.4 Indien Touwen BeHome bij het intreden van overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan de verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. leverbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur binnen acht (8) dagen te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst betreft.
- 10.5 In geval dat Touwen BeHome om reden van weersinvloeden haar werkzaamheden dan wel leveringen niet op de overeengekomen termijn kan aanvangen dan wel voortzetten, heeft Opdrachtgever geen recht

op enige vorm van (schade)vergoeding uit welke hoofde dan ook. Ook indien er tussen partijen een fatale termijn is overeengekomen, welke ten gevolge van weersomstandigheden niet kan worden behaald, is er door Opdrachtgever geen enkele vorm van verhaal van (schade)vergoeding mogelijk ten aanzien van Touwen BeHome

Artikel 11. Eigendomsvoorbehoud, vuistpand

- 11.1 Alle door Touwen BeHome te leveren en geleverde producten blijven onder alle omstandigheden eigendom van Touwen BeHome, zolang Opdrachtgever enige vordering van Touwen BeHome niet heeft voldaan, doch wel voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is in voorkomend geval verplicht om op een ordentelijk en behoorlijke wijze om te gaan met de geleverde producten.
- 11.2 Touwen BeHome vestigt middels deze algemene voorwaarden een vuistpand op de door haar afgeleverde goederen welke nog niet in eigendom aan Opdrachtgever zijn overgedragen.
- 11.3 Opdrachtgever is niet bevoegd de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde producten, zolang het eigendom daarvan niet op haar is overgegaan, aan derden te verpanden, anderszins te bezwaren of geheel of gedeeltelijke over te dragen, behoudens voor zover die overdracht ter uitoefening van de gebruikelijke bedrijfsactiviteit van Opdrachtgever plaatsvindt.
- 11.4 Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Touwen BeHome veilig te stellen.
- 11.5 Indien Opdrachtgever met de nakoming van haar betalingsverplichtingen jegens Touwen BeHome tekortschiet of Touwen BeHome goede grond heeft te vrezen dat Opdrachtgever in die verplichtingen tekort zal schieten, is Touwen BeHome gerechtigd de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde producten terug te nemen. Opdrachtgever zal Touwen BeHome te allen tijde toegang verlenen tot haar terrein(en) of gebouw(en) ter inspectie van de producten en/of ter terugname van de goederen. Na terugname zal aan Opdrachtgever worden gecrediteerd voor de marktwaarde, welke in geen geval hoger zal zijn dan de oorspronkelijke koopsom verminderd met de kosten welke zijn ontstaan door de terugname.
- 11.6 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is Opdrachtgever verplicht Touwen BeHome daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
- 11.7 Opdrachtgever verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder meer ongevallen-, brand-, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Touwen BeHome ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Touwen BeHome gerechtigd tot de penningen.

Artikel 12. Garantie, reclamaties en verjaringstermijn

- 12.1 De door Touwen BeHome te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden. Voor de producten die Touwen BeHome levert, geldt de garantie zoals deze door de desbetreffende leverancier of fabrikant is vastgesteld. Deze garantieperiode kan variëren per product en per leverancier of fabrikant. De specifieke garantiebepalingen worden vermeld op de offerte. Reclamaties kunnen slechts geldend worden gemaakt indien zij binnen acht (8) dagen na ontvangst der goederen schriftelijk en duidelijk omschreven bij Touwen BeHome zijn ingediend en mits de goederen zich nog bevinden in de staat waarin zij zijn geleverd.
- 12.2 Bij gerechtvaardigde klachten heeft Touwen BeHome de keuze de goederen te crediteren dan wel te herstellen of te vervangen binnen zes (6) maanden.
- 12.3 Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door Opdrachtgever en/of derden zonder schriftelijke toestemming dan wel voorwaarden van Touwen BeHome, Opdrachtgever of derden wijzigingen hebben aangebracht aan de zaken dan wel hebben getracht aan te brengen. De wederpartij komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door (of gevolg is van) omstandigheden waar Touwen BeHome geen invloed op kan uitoefenen.
- 12.4 Opdrachtgever zal generlei aanspraken meer kunnen doen gelden nadat de geleverde producten geheel of gedeeltelijk zijn be- of verwerkt, aan derden zijn doorgeleverd of in gebruik zijn gegeven, dan wel

- anderszins kennelijk geaccepteerd zijn. Geringe afwijkingen onder andere in kwaliteit, samenstelling, eigenschappen, kleur en dergelijke, die uit technisch oogpunt bezien onvermijdelijk zijn, of die volgens gebruik algemeen worden geaccepteerd, kunnen nooit grond voor klacht opleveren.
- 12.5 In de navolgende gevallen kan er door Opdrachtgever geen klacht geldig worden gemaakt:
- Indien er sprake is van normale slijtage;
 - Indien de producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld;
- 12.6 Afbeeldingen, tekeningen, kostenbegrotingen, schema's, adviezen, ontwerpen, stalen en overig informatie welke door Touwen BeHome zijn verstrekt, zijn voor Touwen BeHome niet bindend en enkel bedoeld om een algemene voorstelling te geven van hetgeen door Touwen BeHome kan worden geleverd.
- 12.7 Opdrachtgever is gehouden het geleverde grondig te onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld. Hierbij dient Opdrachtgever na te gaan of de juiste zaken in de juiste hoeveelheden en in de juiste staat zijn geleverd. Daarnaast dient Opdrachtgever vast te stellen of de geleverde zaken voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen dan wel aan de eisen die gesteld mogen worden voor normaal gebruik dan wel handelsdoeleinden. Eventuele tekorten, zichtbare gebreken en/of beschadigingen aan de zaken bij levering, dienen door Opdrachtgever op de leveringsbon, de factuur en/of de vervoersdocumenten te worden vermeld, bij gebreke waarvan Opdrachtgever geacht wordt de zaken te hebben geaccepteerd.
- 12.8 Opdrachtgever dient de schade aan de goederen zoveel mogelijk te beperken.
- 12.9 De melding van een reclamatie dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten zodat Touwen BeHome in staat is adequaat te reageren. Opdrachtgever dient Touwen BeHome in de gelegenheid te stellen de klacht te onderzoeken. In geval van schade verzoekt Touwen BeHome Opdrachtgever duidelijke foto's vanuit meerdere kanten aan te leveren.
- 12.10 Indien het gebrek op een later moment wordt gemeld, dan komt Opdrachtgever geen recht meer toe op kosteloze herstel, vervanging of schadeloosstelling.
- 12.11 Onverminderd de verplichtingen van Touwen BeHome, indien en voor zover er ten aanzien van de te leveren producten niet uitdrukkelijke anderszins schriftelijk is overeengekomen, geringe afwijkingen in maat, kleur, oppervlakte, structuur en andere geconstateerde kleinschalige afwijkingen, geen reden tot afkeuring zijn. Indien Touwen BeHome de goederen op maat dient te vervaardigen, zullen geringe afwijkingen ten aanzien van de maten evenmin reden tot afkeuring zijn.
- 12.12 Een gegrond beroep op de garantie zal nooit een enige erkenning van aansprakelijkheid dan wel grond voor schade aanspraken van Opdrachtgever kunnen impliceren. Opdrachtgever doet hier uitdrukkelijk afstand van.
- 12.13 Indien een beroep op garantie van Opdrachtgever ongegrond blijkt te zijn, dan komen de kosten daardoor ontstaan zoals onderzoekskosten aan de zijde van Touwen BeHome, integraal voor rekening van Opdrachtgever.
- 12.14 Eventuele terugzending van goederen door Opdrachtgever mag slechts geschieden na schriftelijke goedkeuring van Touwen BeHome en impliceert nimmer enige erkenning van aansprakelijkheid. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het zorgdragen van de retournering van de producten. Dit houdt in dat Opdrachtgever ervoor dient te zorgen dat de producten op een veilige en correcte wijze worden teruggestuurd naar het opgegeven retouradres. Tenzij anders overeengekomen, zijn de kosten voor de retourzending voor rekening van de klant. De verzendkosten van de originele verzending zullen in mindering worden gebracht op het bedrag dat aan Opdrachtgever wordt terugbetaald.
- 12.15 Bij de toepassing van gietvloeren wordt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht genomen om een hoogwaardig eindresultaat te waarborgen. Desondanks kan, gezien de eigenschappen van het materiaal en de omstandigheden tijdens de uitvoering, de aanwezigheid van kleine insecten of stofdeeltjes of soortgelijke onregelmatigheden in de vloer niet volledig worden uitgesloten. Dergelijke minimale onregelmatigheden zijn inherent aan het product en kunnen niet volledig worden uitgesloten. Derhalve aanvaardt Touwen BeHome geen reclamaties met betrekking tot de aanwezigheid van kleine insecten of stofdeeltjes of soortgelijke onregelmatigheden in de gietvloer.
- 12.16 Touwen BeHome streeft ernaar alle werkzaamheden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren, met oog voor detail en kwaliteit. Ondanks deze zorgvuldigheid kunnen er tijdens de uitvoering van de werkzaamheden kleine onregelmatigheden of incidentele schade ontstaan. Dergelijke geringe

onvolkomenheden zijn inherent aan de aard van het werk en kunnen niet altijd volledig worden vermeden. Deze onregelmatigheden vormen geen grond voor klachten of aansprakelijkheid, mits zij de functionaliteit of duurzaamheid van het eindresultaat niet wezenlijk beïnvloeden.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

- 13.1 Touwen BeHome is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die Opdrachtgever heeft geleden, indien en voor zover die schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Touwen BeHome.
- 13.2 Touwen BeHome is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Touwen BeHome is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledig informatie en/of gegevens.
- 13.3 De totale aansprakelijkheid van Touwen BeHome zal in alle gevallen slechts zijn beperkt tot vergoeding van directe schade, waarbij het totale door Touwen BeHome aan Opdrachtgever te betalen bedrag uit hoofde van eventuele ongedaanmakingsverplichtingen en vergoeding van schade nimmer meer zal bedragen dan maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW).
- 13.4 De aansprakelijkheid van Touwen BeHome is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval.
- 13.5 Touwen BeHome is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade. Daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 13.6 Touwen BeHome is niet aansprakelijk voor schade, indien en voor zover Opdrachtgever zich tegen de desbetreffende schade heeft verzekerd dan wel in redelijkheid had kunnen verzekeren.
- 13.7 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Touwen BeHome of haar leidinggevenden.
- 13.8 Indien Opdrachtgever zelfstandig maten opneemt en deze doorgeeft aan Touwen BeHome voor de vervaardiging en installatie van vloeren of raambekleding, berust de volledige verantwoordelijkheid voor de juistheid van de opgegeven afmetingen bij Opdrachtgever. Touwen BeHome kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele afwijkingen of fouten in de verstrekte maten. Alle kosten en consequenties voortvloeiend uit onjuiste maatvoering zijn geheel voor rekening van opdrachtgever.
- 13.9 Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop de zaken aan Opdrachtgever in de macht van Opdrachtgever worden gebracht.
- 13.10 Opdrachtgever vrijwaart Touwen BeHome voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan Touwen BeHome toerekenbaar is.
- 13.11 Schadeclaims dienen binnen drie (3) maanden na het ontstaan van de schade bij Touwen BeHome schriftelijk zijn gemeld op straffe van verval.
- 13.12 De uitvoering van de aan Touwen BeHome verstrekte opdrachten geschieden uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de uitvoering van de voor Opdrachtgever verrichte werkzaamheden geen rechten ontlenen. Indien en voor zover Opdrachtgever met een derde een rechtsrelatie aangaat, die op welke wijze dan ook enig raakvlak heeft met de geaccepteerde offerte of deze algemene voorwaarden, dan is dit geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever. Touwen BeHome is onder geen beding partij in deze rechtsbetrekking en Opdrachtgever dient de derde hierop te wijzen.

Artikel 14. Geheimhouding en Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp)

- 14.1 Touwen BeHome is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van Opdrachtgever jegens derden, voor zover, zonder toedoen van Touwen BeHome niet voor het publiek domein beschikbaar.
- 14.2 Opdrachtgever verplicht zich jegens Touwen BeHome tot strikte geheimhouding van al hetgeen hem bekend is of zal worden, al dan niet in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, betreffende de onderneming (en) van Touwen BeHome en voorts zulke informatie strikt vertrouwelijk te behandelen, tenzij die informatie van algemene bekendheid is dan wel indien openbaarmaking daarvan op grond van wettelijke of op grond van beurs- of andere reglementen vereist is.

- 14.3 Opdrachtgever is verplicht om werknemers en derden welke door hem worden ingezet bij de uitvoering van de overeenkomst dezelfde verplichting op te leggen als in het tweede lid van dit artikel is opgenomen.
- 14.4 De mogelijkheid bestaat dat Touwen BeHome in het kader van de overeenkomst persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens ("Wbp") van (werknemers en/of klanten van) Opdrachtgever verwerkt. Deze persoonsgegevens zullen worden verwerkt conform de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wbp.
- 14.5 Touwen BeHome staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging ontbreekt, zal Touwen BeHome zich inspannen dat de beveiliging zal voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten redelijk is.
- 14.6 In het geval van een beveiligingsinbreuk en/of een datalek in de zin van artikel 33 AVG zal Touwen BeHome Opdrachtgever daarover zonder onredelijke vertraging informeren.
- 14.7 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot inzage, rectificatie, wissing en/of beperking van de verwerking zoals bedoeld in artikel 15 – 19 AVG, richt aan Touwen BeHome, zal Touwen BeHome het verzoek zelf afhandelen voor zo ver zij dit zelf kan doen.
- 14.8 Ten aanzien van de aansprakelijkheid van Touwen BeHome voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verwerking, is hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald van overeenkomstige toepassing.
- 14.9 Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens en al hetgeen met betrekking tot de wbp zijn de bepalingen zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden van toepassing.

Artikel 15. Geschillen en toepasselijk recht

- 15.1 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg van die bepaling(en) plaats te vinden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
- 15.2 Op een met Touwen BeHome gesloten overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar haar vestigingsplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 15.3 Alle eventuele geschillen die betrekking hebben op de overeenkomst of die uit deze overeenkomst voortvloeien, zullen in eerste aanleg uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank te Zwolle, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.
- 15.4 Partijen zullen eerst een beroep doen op de rechter, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten.
- 15.5 Voor zover niet anders uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen vervallen alle rechtsvorderingen waartoe deze algemene voorwaarden de wederpartij aanleiding geven door het verloop van een jaar sedert uitvoerdatum.
- 15.6 De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

Artikel 16. Klachtenregeling

- 16.1 Indien Opdrachtgever een klacht heeft omtrent de dienstverlening kan de Opdrachtgever per e-mail aan Touwen BeHome een klacht indienen. Opdrachtgever dient een klacht binnen dertig (30) dagen, na het moment waarop de Opdrachtgever kennis heeft genomen van het bestaan van de klacht, in te dienen. Touwen BeHome behandelt alle klachten vertrouwelijk
- 16.2 Indien Opdrachtgever niet of niet volledig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan zal de klacht van de Opdrachtgever niet in behandeling worden genomen. Na het ontvangen van de openstaande betaling zal de klacht in behandeling worden genomen.
- 16.3 Touwen BeHome zal er naar streven de klacht binnen vijftien (15) werkdagen af te handelen.