

Allmänna villkor

Innehåll:

- Artikel 1 – Definitioner
- Artikel 2 – Företagets identitet
- Artikel 3 – Omfattning
- Artikel 4 – Erbjudandet
- Artikel 5 – Avtalet
- Artikel 6 – Ångerrättigheter
- Artikel 7 – Konsumentens skyldigheter under ångerperioden
- Artikel 8 – Konsumentens ångerrätt och tillhörande kostnader
- Artikel 9 – Bolagets skyldigheter i händelse av att kunden ångrar sitt köp
- Artikel 10 – Undantag från ångerrätten
- Artikel 11 – Priset
- Artikel 12 – Prestanda och extra garanti
- Artikel 13 – Leverans- och hantering av beställningar
- Artikel 14 – Långfristiga transaktioner: villkor, uppsägning och förlängning
- Artikel 15 – Betalning
- Artikel 16 – Klagomålsförfarande
- Artikel 17 – Dispyter
- Artikel 18 – Kompletterande eller icke-standardvillkor

Artikel 1 – Definitioner

Villkoren som används i dessa allmänna villkor definieras enligt följande:

1. **Tilläggsavtal:** ett avtal enligt vilket konsumenten förvärvar produkter, digitalt innehåll och/eller tjänster i samband med ett distansavtal och sådana produkter, digitalt innehåll och/eller tjänster levereras av företaget eller en tredje part baserat på en överenskommelse mellan tredje parten och företaget.
2. **Ångerperiod:** perioden under vilken konsumenten kan utöva sin ångerrätt.
3. **Konsument:** en fysisk person som utövar aktiviteter andra än de som utgör personens verksamhet eller yrkesverksamheten.
4. **Dag:** en kalenderdag.
5. **Digitalt innehåll:** data som genereras och levereras i digital form.
6. **Långtidskontrakt:** ett avtal enligt vilket en part regelbundet levererar produkter, tjänster och/eller digitalt innehåll för en viss period.
7. **Hållbara datalagringsmedium:** alla sätt av datalagring – inklusive, men inte begränsat till, e-post – gör det möjligt för konsumenten eller företaget att lagra information som riktats till konsumenten eller företaget på ett sätt som gör det möjligt för framtida återvinning eller användning under en period kopplad till syftet med sådan information och som tillåter oförändrad återgivning av den lagrade informationen.
8. **Ångerrätt:** konsumentens rätt att häva distansavtalet inom ångerperioden.
9. **Företag:** en fysisk eller juridisk person som erbjuder produkter, digitalt innehåll och/eller tjänster (eller tillgång till samma) till försäljning på distans.
10. **Distansavtal:** ett avtal som sluts mellan företaget och konsumenten i samband med ett organiserat system för distansförsäljning av produkter, digitalt innehåll och/eller tjänster, som omfattar, fram till och inkluderat tillfället när avtalet sluts, exklusiv eller ytterligare användning av en eller flera tekniker för kommunikation på distans.
11. **Teknik för kommunikation på distans:** sättet på vilket ett avtal kan slutas utan att konsumenten och företaget behöver vara i samma fysiska utrymme samtidigt.

Artikel 2 – Företagets identitet

Mainfreight Logistic Services Netherlands B.V.
Bredesteeg 1, 7041 GV 's-Heerenberg, Nederländerna
E-postadress: jdm.support@eu.mainfreight.com
Handelskammarnummer: 09043843
Momsregistreringsnummer: NL0042.02.004.B01

Kundtjänst kan kontaktas på arbetsdagar från 08:30 till 17:00 på följande telefonnummer:
+44 203 873 7639 (på engelska)

+33 1602 17380 (på franska)
+49 6924 7479681 (på tyska)
+31 314 67 1607 (på italienska)
+31 314 67 1606 (på nederländska)
+31 314 67 1608 (på spanska)

Artikel 3 – Omfattning

1. Dessa allmänna villkor gäller för alla erbjudanden som gjorts av företaget och alla distansavtal mellan företaget och konsumenterna.
2. Konsumenterna måste ha tillgång till dessa allmänna villkor innan ett distansavtal sluts. I situationer där detta inte är möjligt ska företaget ange under vilka villkor de allmänna villkoren kan konsulteras i företagets lokaler och göra klart att villkoren kan skickas till konsumenten så snart som möjligt, utan kostnad.
3. I motsats till villkoren i föregående avsnitt kan dessa allmänna villkor göras tillgängliga för konsumenten på elektronisk väg innan avtalet sluts, om distansavtalet sluts på elektronisk väg, så att konsumenten enkelt kan lagra dem på ett hållbart datalagringsmedium. I situationer där detta inte är möjligt måste det innan distansavtalet sluts klargöras var de allmänna villkoren kan konsulteras på elektronisk väg och att de kommer att skickas kostnadsfritt till konsumenten på begäran, elektroniskt eller på annat sätt.
4. Där specifika produkt- eller tjänstevillkor gäller utöver dessa allmänna villkor, ska andra och tredje paragraferna tillämpas *mutatis mutandis* och i händelse av en konflikt mellan de två uppsättningarna med villkor kan konsumenten åberopa det villkor som är mest fördelaktigt för konsumenten.

Artikel 4 – Erbjudandet

1. Faktumet att ett erbjudande har en begränsad giltighetstid eller är föremål för särskilda villkor måste anges särskilt i erbjudandet.
2. Erbjudandet ska bestå av en fullständig och korrekt beskrivning av produkterna, digitalt innehåll och/eller tjänster som erbjuds. Beskrivningen ska vara tillräckligt detaljerad så att det är möjligt för konsumenten att göra en korrekt bedömning av erbjudandet. Om företaget använder illustrationer måste de vara trogna representationer av produkter, tjänster och/eller digitalt innehåll som erbjuds. Uppenbara fel och misstag i erbjudandet är inte bindande.
3. Erbjudanden ska innehålla information som meddelar konsumenten om de rättigheter och skyldigheter som är knutna till godkännandet av ett anbud.

Artikel 5 – Avtalet

1. I enlighet med villkoren i avsnitt 4 sluts avtal när konsumenten godkänner erbjudandet och uppfyller de villkor som gäller.
2. Om konsumenten godkänner erbjudandet på elektronisk väg ska företaget omedelbart bekräfta mottagandet av godkännandet av erbjudandet på elektronisk väg. Om mottagandet av detta mottagande inte bekräftas av företaget kan konsumenten häva avtalet.
3. Om avtalet bildas på elektronisk väg ska företaget på lämpligt sätt se till att alla uppgifter som överförs är föremål för lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder och en säker webbmiljö. Om konsumenten har möjlighet att betala elektroniskt ska företaget vidta lämpliga säkerhetsåtgärder.
4. Inom lagens gränser kan företaget vidta åtgärder för att säkerställa att konsumenten kan möta sina betalningsåtaganden och undersöka alla fakta och faktorer som är nödvändiga för att fatta ett välgrundat beslut vid slutande av distansavtalet. När ett test av denna typ ger företaget anledning att tro att det skulle vara olämpligt att sluta ett avtal kan de vägra att sluta ett avtal eller bifoga särskilda villkor för prestation, men måste ange skälen för detta.
5. Senast vid leverans av produkten eller tillhandahållande av tjänsten eller digitalt innehåll till konsumenten ska företaget lämna följande information, antingen skriftligt eller på ett sådant sätt att den kan lagras av konsumenten på ett hållbart datalagringsmedium:

- a. den fysiska adressen för företagets verksamhet som konsumenten kan vända sig till med eventuella klagomål
 - b. villkoren enligt vilka konsumenten kan utöva sin ångerrätt och hur de gör det, vidare, i förekommande fall, eller tydlig bekräftelse på att denna rättighet inte är tillgänglig
 - c. information om garantier och tjänster
 - d. priset, inklusive alla skatter på produkten, tjänsten eller det digitala innehållet; i förekommande fall, kostnader för leverans och betalningssättet, leveransen eller utförandet av distansavtalet
 - e. kraven för uppsägning av avtalet när avtalet har en fast tid som överstiger ett år eller är på obestämd tid
 - f. om konsumenten har en ångerrätt, standardformuläret för ångring.
6. När det handlar om en långfristig transaktion gäller endast villkoret i föregående avsnitt den första varusändningen.

Artikel 6 – Ångerrättigheter

För produkter:

1. Konsumenten har en ångerperiod på minst 14 dagar, under vilka konsumenten kan ångra ett avtal om försäljning av en produkt utan att ange en orsak. Företaget kan fråga om orsaken till ångrande men konsumenten är inte skyldig att avslöja orsaken/orsakerna.
2. Ångerperioden som avses i avsnitt 1 börjar dagen efter det att konsumenten eller en tredje part som utsetts av konsumenten (andra än speditören), får produkten eller:
 - a. om konsumenten beställer mer än en produkt i samma sändning: dagen då konsumenten eller tredje parten som utsetts av konsumenten tar emot den sista produkten. Under förutsättning att konsumenten tydligt meddelas om detta i god tid före beställningsprocessen, kan företaget neka en order på mer än en produkt med olika leveranstider.
 - b. när leveransen av en produkt består av mer än en sändning eller komponent: den dag då konsumenten eller tredje parten som utsetts av konsumenten tar emot den sista sändningen eller komponenten.
 - c. vid avtal för vanliga sändningar av produkter för en viss tid: den dag då konsumenten eller tredje parten som utsetts av konsumenten tar emot den första produkten.

För tjänster och digitalt innehåll som inte medföljer på ett konkret datalagringsmedium:

3. Konsumenten kan ångra ett avtal om tjänster eller ett avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll som inte levereras på ett konkret datalagringsmedium inom 14 dagar utan att ange en orsak. Företaget kan fråga om orsaken till ångrande men konsumenten är inte skyldig att avslöja orsaken/orsakerna.
4. Ångerperioden som avses i avsnitt 3 börjar dagen efter att avtalet sluts.

Förlängd ångerperiod för produkter, tjänster och digitalt innehåll medföljer ej på ett konkret datalagringsmedium i händelse av underlåtenhet att meddela om ångerrätt

5. Om företaget inte ger konsumenten information om konsumentens ångerrätt eller inte ger konsumenten standardformuläret för ångrande som krävs enligt lag, kommer ångerperioden att löpa i tolv månader efter utgången av den ursprungliga perioden i enlighet med ovanstående avsnitt i den här artikel om ångerperioden.
6. Om företaget ger konsumenten den information som avses i föregående avsnitt inom tolv månader från startdatum för den ursprungliga ångerperioden, kommer ångerperioden upphöra 14 dagar efter den dag då konsumenten mottagit informationen.

Artikel 7 – Konsumentens skyldigheter under ångerperioden

1. Konsumenten ska behandla produkten och dess förpackning med omsorg under ångerperioden. Konsumenten ska endast packa upp produkten eller använda den i den utsträckning som krävs för att fastställa produktens karaktär och funktioner och att den fungerar. Den underliggande principen i detta sammanhang är att konsumenten endast kan använda och inspektera produkten som om konsumenten skulle få göra i en affär.
2. Konsumenten är ensam ansvarig för minskning av produktens värde till följd av hantering av produkten på ett sätt som går längre än vad som tillåts i villkoren i avsnitt 1.
3. Konsumenten är inte ansvarig för minskning av värdet på produkten om företaget inte tillhandahåller konsumenten information om konsumentens ångerrätt såsom krävs enligt lag i förväg eller vid tidpunkten när avtalet sluts.

Avsnitt 8 – Konsumentens ångerrätt och tillhörande kostnader

1. Om konsumenten åberopar sin ångerrätt måste konsumenten anmäla detta till företaget inom ångerperioden med hjälp av standardformuläret för ångrande eller annan entydig form av anmälan.
2. Konsumenten måste returnera produkten per post eller leverera den personligen till företaget (eller dess företrädare) så snart som möjligt, men inom 14 dagar från dagen efter anmälan som avses i avsnitt 1. Detta krävs inte om företaget erbjuder sig att hämta produkten. Konsumenten ska anses ha hållit sig till tidsfristen för att returnera produkten om konsumenten skickar tillbaka produkten innan ångerperioden har löpt ut.
3. Konsumenten måste returnera produkten, inklusive alla tillbehör som medföljer, om möjligt i ursprungligt skick och förpackning, och i enlighet med företagets rimliga och tydliga instruktioner.
4. Risk och bevisbördan för att ha utövat ångerrätten på rätt sätt och inom ångerperiod ligger hos konsumenten.
5. Konsumenten måste betala de direkta kostnaderna för att returnera produkten. Om företaget underlåter att meddela konsumenten om att de måste betala dessa kostnader eller om företaget anger att det kommer att stå för kostnaderna själva, behöver inte konsumenten betala kostnaderna för att returnera produkten.
6. Om kunden ångrar sig efter att först uttryckligen ha bett om tjänsten som ska tillhandahållas eller gas, vatten eller el som ska levereras även om de inte är "paketerade" för försäljning i diskreta enheter eller volym och fick tjänsten eller leveransen under ångerperioden, blir konsumenten skyldig företaget ett belopp i proportion till den del av skyldigheten som uppfylls av bolaget vid tidpunkten för ångerrätten i förhållande till efterlevnad av skyldigheten som helhet.
7. Konsumenten ska inte hållas ansvarig för kostnaden för tillhandahållande av tjänster eller leverans av vatten, gas eller el som ska levereras även om de inte är "paketerade" för försäljning i diskreta enheter eller volym, eller leverans av fjärrvärme om:
 - a. företaget ger inte konsumenten information om konsumentens ångerrätt eller om ersättning i händelse av att konsumenten ångrar sig eller inte tillhandahåller standardformuläret för ångrande eller:
 - b. konsumenten inte uttryckligen har begärt leverans av gas, vatten, el eller fjärrvärme som ska börja under ångerperioden.
8. Konsumenten ska inte hållas ansvarig för eventuella kostnader i samband med fullständig eller partiell leverans av digitalt innehåll som inte medföljer på ett konkret datalagringsmedium om:
 - a. konsumenten inte uttryckligen samtyckte till start av avtalet före utgången av ångerperioden före leverans,
 - b. konsumenten inte godtog att konsumenten skulle förlora sin ångerrätt på grund av att ge tillstånd eller:
 - c. företaget inte bekräftar mottagandet av konsumentens uttalande.
9. Om konsumenten utövar sin ångerrätt ska eventuella kompletterande avtal ångras automatiskt.

Artikel 9 – Bolagets skyldigheter i händelse av att kunden ångrar sitt köp

1. Om företaget erbjuder möjligheten att utöva ångerrätten på elektroniskt sätt ska det omedelbart bekräfta mottagandet av ångermanmälan.
2. Företaget ska ersätta konsumenten alla kostnader, inklusive eventuella leveranskostnader som tas ut av företaget för den returnerade produkten och göra det omedelbart eller inom 14 dagar från dagen efter det att konsumenten informerar om att de har ångrat sig. Förutom när bolaget erbjuder sig att hämta produkten själv, kan det skjuta upp återbetalningen tills mottagandet av produkten eller tills konsumenten visar att konsumenten har skickat tillbaka produkten, beroende på vilket som inträffar först.
3. Företaget ska använda samma betalningsmetod för ersättning som används av konsumenten utom när konsumenten samtycker till en annan metod. Konsumenten kommer inte att debiteras för sådan ersättning.
4. Om konsumenten väljer ett dyrare leveranssätt än det billigaste tillgängliga leveranssättet, behöver inte företaget ersätta de extra kostnaderna för att använda den dyrare metoden.

Artikel 10 – Undantag från ångerrätten

Företaget kan utesluta följande produkter och tjänster från konsumentens ångerrätt, men endast när företaget fastställer detta tydligt i sitt erbjudande eller åtminstone i god tid innan avtalet sluts:

1. Produkter eller tjänster med fluktuerande priser på de finansiella marknaderna som företaget inte kan påverka och som kan uppstå under ångerperioden.

2. Avtal som sluts under en offentlig auktion. En offentlig auktion är en försäljningsmetod där produkterna, digitalt innehåll och/eller tjänster erbjuds av företaget till konsumenten, som är personligen närvarande eller har möjlighet att närvara vid auktionen, som övervakas av en auktionsförrättare, där anbudsgivare är skyldiga att köpa produkterna, digitalt innehåll och/eller tjänster.
3. Tjänstekontrakt om slutförande av tjänsten, men enbart där:
 - a. utförandet påbörjades med uttryckligt tillstånd från konsumenten och
 - b. konsumenten har godtagit att konsumenten kommer att förlora sin ångerrätt när företaget har slutfört utförandet av kontraktet.
4. Paketresor som avses i bok 7, artikel 500 i den nederländska civillagen och avtal för passagerartransport.
5. Avtal för tjänster för att tillhandahålla boende, där kontraktet avser ett visst datum eller tid för utförandet och en annan användning än boende, transport av varor, hyrbil och catering.
6. Avtal om användning av fritiden där kontraktet avser ett visst datum eller tid för utförande av densamma.
7. Produkter skräddarsydda för konsumenten som inte är färdigtillverkade och tillverkas baserat på särskilda krav eller ett beslut som fattats av konsumenten eller produkter som tydligt är avsedda för en viss person.
8. Färska varor eller produkter med en begränsad hållbarhetstid.
9. Förseglade produkter som inte är lämpliga att returneras för att skydda människors hälsa eller hygien, när tätningen har brutits efter leveransen.
10. Produkter som på grund av sin natur oåterkalleligen har blandats med andra produkter efter leverans.
11. Alkoholhaltig dryck med ett överenskommet pris vid tidpunkten när avtalet sluts, även om leveransen endast kan göras efter en period på 30 dagar och det nuvarande värdet är beroende av svängningar på marknaderna där företaget inte har något inflytande.
12. Förseglade ljud- och videospelningar och datorprogram när förseglingen har brutits efter leveransen.
13. Tidningar, tidskrifter eller magasin med undantag av abonnemang på dessa.
14. Leverans av digitalt innehåll annat än på ett konkret datalagringsmedium om:
 - a. utförandet påbörjades med uttryckligt tillstånd från konsumenten och
 - b. konsumenten har uppgett att konsumenten är medveten om att konsumenten har förlorat sin ångerrätt.

Artikel 11 – Priset

1. Priserna på produkterna och/eller tjänsterna som erbjuds ska inte höjas under giltighetstiden som anges i erbjudandet förutom när priserna förändras till följd av förändringar i momssatser.
2. I motsats till villkoren i föregående avsnitt kan företaget erbjuda produkter eller tjänster med priser kopplade till förändringar på de finansiella marknaderna där företaget inte har något inflytande över rörliga priser. Faktumet att dessa priser är kopplade till fluktuationer och att alla angivna priser därför endast bör användas som en riktlinje ska anges i erbjudandet.
3. Prishöjningar inom 3 månader efter att avtalet sluts är endast tillåtna om de är resultatet av lagstadgade system eller bestämmelser.
4. Prishöjningar 3 månader efter att kontraktet upprättas är tillåtet endast om företaget har fastställt detta och:
 - a. de är resultatet av lagstadgade system eller bestämmelser; eller
 - b. konsumenten har rätt att säga upp avtalet med verkan från den dag då prisuppgången träder i kraft.
5. Priserna på varor eller tjänster som anges i erbjudandet är inklusive moms.

Artikel 12 – Prestanda och extra garanti

1. Företaget garanterar att produkterna och/eller tjänsterna överensstämmer med villkoren i avtalet, specifikationerna anges i erbjudandet, rimliga krav avseende soliditet och/eller användbarhet och alla befintliga lagbestämmelser och/eller statliga regler som gäller vid tidpunkten när avtalet sluts. Företaget garanterar även att produkten är lämplig för annat än "normal användning" när så är överenskommet.
2. Varje extra garanti som erbjuds av företaget, dess leverantör, tillverkaren eller importören får under inga omständigheter begränsa konsumentens lagstadgade rättigheter enligt avtalet som konsumenten kan tillämpa när företaget visar sig vara i strid med avtalet.

3. Varje extra garanti innehåller skyldigheter som vilar på företaget, dess leverantör, importör eller tillverkaren av produkten, överlåtna i de särskilda konsumenträttigheterna som sträcker sig längre än vad som krävs enligt lag i händelse av att företaget, leverantören, importören eller tillverkaren av produkten visar sig vara i strid med avtalet.

Artikel 13 – Leverans- och hantering av beställningar

1. Företaget ska ta största möjliga omsorg vid mottagning och bearbetning av produktbeställningar och begäran om tillhandahållande av tjänster.
2. Platsen för leverans är den adress som konsumenten ger företaget.
3. Med hänsyn till villkoren i artikel 4 i dessa allmänna villkor, ska företaget bearbeta accepterade beställningar utan dröjsmål och inte överskrida en tidsram på 30 dagar, förutom när ett annat leveransdatum har avtalats. Om leveransen är försenad eller om en beställning inte kan behandlas eller endast behandlas delvis ska konsumenten underrättas om detta inom 30 dagar efter beställningen i fråga. I sådana fall får konsumenten säga upp avtalet utan kostnad och kan begära kompensation för eventuella förluster.
4. Efter uppsägning enligt villkoren i föregående avsnitt ska företaget omedelbart återbetala det belopp som betalades av konsumenten.
5. Risken för skador och/eller förlust av produkter vilar hos företaget fram till tidpunkten för leverans till kunden eller en representant utsedd av konsumenten i förväg, förutom när ett annat arrangemang uttryckligen har avtalats.

Artikel 14 – Långfristiga transaktioner: villkor, uppsägning och förlängning

Uppsägning:

1. Konsumenten kan säga upp ett avtal tills vidare för regelbunden leverans av produkter (inklusive el) eller tillhandahållande av tjänster när som helst under förutsättning av de överenskomna reglerna för uppsägning och en uppsägningstid på högst en månad.
2. Konsumenten kan säga upp ett visstidsavtal för regelbunden leverans av produkter (inklusive el) eller tillhandahållande av tjänster när som helst från och med slutet av den bestämda tiden under förutsättning av de överenskomna reglerna för uppsägning och en uppsägningstid på högst en månad.
3. När det gäller avtal som avses i de föregående avsnitten kan konsumenten:
 - meddela när som helst snarare än att vara begränsad till uppsägning vid en viss tidpunkt eller inom en viss tidsperiod
 - meddela åtminstone på samma sätt som avtalet slöts
 - meddela inom samma uppsägningstid som bolaget har fastställt för sig själv.

Förlängning:

4. Ett tidsbundet avtal om regelbunden leverans av produkter (inklusive el) eller vanligt tillhandahållande av tjänster får inte förlängas eller förnyas för en viss tid underförstått.
5. I motsats till villkoren i föregående avsnitt kan ett tidsbegränsat kontrakt för regelbunden leverans av dagliga eller veckovisa tidningar och tidskrifter underförstått förlängas i en viss tid upp till högst tre månader om konsumenten har möjlighet att säga upp avtalet vid slutet av den förlängda perioden under förutsättning av en uppsägningstid på högst en månad.
6. Ett tidsbundet avtal om regelbunden leverans av produkter eller tjänster kan underförstått förlängas på obestämd tid endast om konsumenten har möjlighet att avsluta den när som helst, under förutsättning av en uppsägningstid om högst en månad. I händelse av ett avtal för regelbunden leverans av dags- eller veckotidningar och tidskrifter, men med en frekvens på mindre än en gång per månad, ska uppsägningstiden vara högst tre månader.
7. Ett korttidskontrakt för regelbunden leverans av dags- eller veckotidningar och tidskrifter som ett introduktionserbjudande (en prov- eller introduktionsprenumeration) får inte förlängas underförstått. Kontrakt av detta slag avslutas automatiskt när prov-/introduktionsperioden går ut.

Varaktighet:

8. När ett avtal har en fast tid på över ett år kan konsumenten säga upp avtalet när som helst under förutsättning av en uppsägningstid på högst en månad, förutom när uppsägning i förväg av den överenskomna bestämda tiden vore orimlig eller orättvis.

Artikel 15 – Betalning

1. Om inte annat anges i avtalet eller kompletterande villkor, måste konsumenten betala eventuella belopp inom 14 dagar från början av ångerperiod eller, i brist på en ångerperiod, inom 14 dagar efter att avtalet sluts. När det handlar om ett kontrakt för tillhandahållande av tjänster börjar perioden dagen efter den dag då konsumenten får en bekräftelse av avtalet.
2. När produkter säljs till konsumenter får de inte under några omständigheter krävas på avbetalningar som överstiger 50 %. Om en avbetalning angetts kan konsumenterna inte genomdriva några rättigheter i samband med behandling av produkt(er) som beställs eller tjänst(er) som begärts förrän den avtalade avbetalningen har gjorts.
3. Konsumenterna är skyldiga att meddela företaget omedelbart om eventuella fel i betalningsuppgifterna som har tillhandahållits.
4. Där konsumenterna inte uppfyller tidsfristen för betalning(ar) ska företaget skicka en påminnelse och beviljas ytterligare 14 dagar. Om konsumenten fortfarande skulle vara i skuld efter denna andra tidsfrist på 14 dagar, kan företaget ta ut lagstadgad ränta på det obetalda beloppet, plus rimliga utomrättsliga indrivningskostnader som uppstår. Insamlingskostnaderna som avses får inte vara mer än: 15 % för skyldiga belopp på upp till 2 500 €; 10 % för nästa 2 500 € och 5 % för nästa 5 000 €, med ett lägsta belopp på 40 €. Företaget kan minska beloppen och procentsatserna efter eget gottfinnande.

Artikel 16 – Klagomålsförfarande

1. Företaget har ett klagomålsförfarande som är tillräckligt annonserat och behandlar klagomål enligt detta klagomålsförfarande.
2. Klagomål på genomförandet av kontraktet ska beskrivas och rapporteras till företaget tydligt och i sin helhet inom rimlig tid efter att ha identifierats.
3. Klagomål till företaget kommer att besvaras inom en period på 14 dagar räknat från dagen för mottagandet. När ett klagomål kräver en betydligt längre behandlingstid kommer bolaget att svara inom tidsgränsen på 14 dagar, bekräfta mottagandet och ge en indikation om när konsumenten kan förvänta sig ett mer omfattande svar.
4. Konsumenten måste ge bolaget minst fyra veckor för att lösa klagomålet till ömsesidig belåtenhet. Efter denna tidsfrist betraktas klagomålet som en dispyt.

Artikel 17 – Dispyter

1. Avtal mellan företaget och konsumenten som dessa allmänna villkor gäller styrs enbart av nederländsk lag.

Artikel 18 – Kompletterande eller icke-standardvillkor

Kompletterande villkor som skiljer sig från villkoren i dessa allmänna villkor får inte ha en negativ inverkan på konsumenterna och måste anges skriftligen eller på ett sådant sätt så att de kan sparas av konsumenten på ett lättillgängligt sätt på ett varaktigt datalagringsmedium.