

## Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden Naturock B.V. gevestigd te Zevenbergschen Hoek, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel op 22 april 2015 onder dossiernummer 11067861 en openbaar gepubliceerd op de websites [www.naturock.nl](http://www.naturock.nl) en [www.q-stones.com](http://www.q-stones.com)

### Artikel 1 DEFINITIES

1. **Algemene voorwaarden:** de onderhavige algemene voorwaarden.
2. **Naturock:** de besloten vennootschap Naturock B.V., alsmede door hem ingeschakelde derde(n) ten behoeve van de Overeenkomst. [www.naturock.nl](http://www.naturock.nl) is gericht op ‘business-to-business’ en ‘business-to-consumer’ en sluit met beide Overeenkomsten. [www.q-stones.com](http://www.q-stones.com) is uitsluitend gericht op ‘business-to-consumer’ en sluit slechts met Consumenten Overeenkomsten.
3. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die met Naturock een Overeenkomst sluit of wenst te sluiten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverklarende(n) en erfgenamen.
4. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een Overeenkomst/Overeenkomst op afstand sluit of wenst te sluiten met Naturock.
5. **Overeenkomst:** iedere tussen Naturock en Opdrachtgever tot stand gekomen Overeenkomst en iedere opdracht, waarmee Naturock zich tegenover Opdrachtgever heeft verbonden tot het leveren van producten en/of diensten op het gebied van natuursteen en al hetgeen daarmee samenhangt.
6. **Overeenkomst op afstand:** een Overeenkomst die tussen Naturock en Consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de Overeenkomst op afstand uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
7. **Duurovereenkomst:** een Overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid.
8. **Offerte/aanbod:** elk mondeling of schriftelijk aanbod van Naturock om een Overeenkomst/Overeenkomst op afstand met Opdrachtgever of Consument aan te gaan.
9. **Bedenktime:** de termijn waarbinnen Consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
10. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel – waaronder begrepen e-mail – dat Naturock, Opdrachtgever of Consument in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
11. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de Overeenkomst op afstand.
12. **Modelformulier voor herroeping:** het modelformulier voor herroeping dat Naturock ter beschikking stelt, welk formulier Consument kan invullen indien hij gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht. Het modelformulier is als Bijlage I bij deze Algemene Voorwaarden opgenomen.
13. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een Overeenkomst/Overeenkomst op afstand, zonder dat Consument en Naturock gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

## **Artikel 2 IDENTITEIT VAN NATUROCK**

Naturock B.V.

### Vestigingsadres

De Omloop 5

4765 AP Zevenbergschen Hoek

### Opslag/-afhaaladres

Spoordreef 1

4765 SP Zevenbergschen Hoek

E-mailadres: info@q-stones.com

Kamer van Koophandel nummer:11067861

BTW - nummer: NL8176.42.481.B01

## **Artikel 3 TOEPASSELIJKHEID**

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes, Overeenkomsten, Overeenkomsten op afstand en andere (rechts)handelingen, die betrekking hebben op de producten en diensten die Naturock aan Opdrachtgever of Consument levert en voorts op alle werkzaamheden die daaruit voortvloeien en/of daarmee verband houden.
2. Voordat de Overeenkomst/ Overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze Algemene voorwaarden aan Opdrachtgever of Consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is zal, voordat de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de Algemene voorwaarden bij Naturock zijn in te zien en op verzoek van Opdrachtgever of Consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze Algemene voorwaarden langs elektronische weg aan Opdrachtgever of Consument ter beschikking worden gesteld, op zodanige wijze dat deze door Opdrachtgever of Consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is zal, voordat de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de Algemene voorwaarden langs elektronische weg kennis kan worden

genomen en dat zij op verzoek van Opdrachtgever of Consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. Indien naast deze Algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, zijn lid 2 en 3 van dit artikel van overeenkomstige toepassing en kan Consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Deze Algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten/Overeenkomsten op afstand met Opdrachtgever of Consument, voor de uitvoering waarvan door Naturock derden worden ingeschakeld.
6. Het in het voorgaande lid bepaalde geldt eveneens voor (nadere dan wel aanvullende) Overeenkomsten/Overeenkomsten op afstand tussen Naturock en Opdrachtgever of Consument, waarbij de toepasselijkheid van deze Algemene voorwaarden niet nader (uitdrukkelijk) is ingeroepen.
7. De toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden en/of bedingen is uitgesloten, behoudens voor zover die algemene voorwaarden en/of bedingen schriftelijk en uitdrukkelijk door Naturock zijn aanvaard.
8. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
9. Indien één of meer bepalingen van deze Algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De nietige of vernietigde bepaling zal door Naturock worden vervangen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
10. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze Algemene voorwaarden gelden slechts indien zij schriftelijk tussen Naturock en Opdrachtgever of Consument zijn overeengekomen.

#### **Artikel 4      OFFERTES**

1. Alle Offertes en aanbiedingen van Naturock zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven.
2. Indien in de Offerte geen termijn is genoemd, is de Offerte 30 dagen geldig.
3. De Offerte bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De omschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door Opdrachtgever of Consument mogelijk te maken.
4. Iedere Offerte bevat zodanige informatie, dat voor Opdrachtgever of Consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.
5. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever of Consument tot de offertedatum aan Naturock is verstrekt. Opdrachtgever of Consument staat ervoor in dat alle essentiële informatie voor de uitvoering van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand aan Naturock is verstrekt. Naturock is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor onjuiste en onvolledige door Opdrachtgever of Consument verstrekte informatie en het gebruik daarvan.
6. Afbeeldingen, tekeningen, beschrijvingen, maat- en gewichtsopgaven, prijzen of andere indicaties, welke Naturock verstrekt in catalogi, circulaires, geautomatiseerde gegevensbestanden, prospectussen, prijscouranten en dergelijke, binden Naturock niet.

7. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige Overeenkomsten/Overeenkomsten op afstand.
8. Naturock behoudt zich het recht voor om bestellingen dan wel opdrachten te weigeren.

## **Artikel 5      AFWIJKINGEN, KWALITEIT NATUURSTEEN**

1. Natuursteen is een natuurproduct. Monsters van natuursteen geven een indicatie van kleur en structuur. Afwijkingen in de uiteindelijke kleur en structuur zijn onvermijdelijk.
2. Bij een dikte van het gebruikte materiaal tot en met 5,0 cm. is een afwijking van ten hoogste 2,0 mm. toegestaan, bij een dikte van 6,0 tot en met 10,0 cm. is een afwijking van ten hoogste 3,0 mm. toegestaan en bij een dikte van meer dan 10,0 cm. is een afwijking van ten hoogste 4,0 mm. toegestaan.
3. Rekening houdend met de natuurlijk gespleten vakken is bij de levering van kwartsiet, leisteen en soortgelijke steensoorten een tolerantie in de dikte, naar boven en naar beneden, van ten hoogste 50% toegestaan.
4. Kleine maatverschillen zijn toelaatbaar, mits de afzonderlijke stukken onderling passen.
5. Opdrachtgever of Consument is (voor zover de wet dit toelaat) niet gerechtigd om de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand te ontbinden op grond van verschillen in kleur en structuur. Evenmin geven deze verschillen aanspraak op schadevergoeding.
6. Naturock staat er niet voor in dat de door Naturock geleverde producten en/of verrichte diensten geschikt zijn voor het doel waarvoor Opdrachtgever of Consument deze wil bestemmen dan wel aanwenden, ook niet indien dat doel aan Naturock kenbaar is gemaakt, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

## **Artikel 6      ANNULERING**

1. Overeenkomsten/Overeenkomsten op afstand strekkende tot levering van, op verzoek van Opdrachtgever of Consument, door Naturock dan wel elders ter zake voor/door Naturock bestelde, vervaardigde en/of bewerkte producten kunnen niet worden geannuleerd.
2. Indien Opdrachtgever of Consument een met Naturock gesloten Overeenkomst/Overeenkomst op afstand wenst te annuleren en het daarbij uitsluitend gaat om producten die deel uitmaken van het bij Naturock in voorraad zijnde standaardassortiment, welk assortiment niet door Naturock zelf en/of op bestelling door derden is vervaardigd en/of is bewerkt, is Opdrachtgever of Consument, indien en voor zover Naturock schriftelijk en uitdrukkelijk met annulering zou instemmen, aan Naturock annuleringskosten verschuldigd, zijnde minimaal 25% van het totaal met de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand gemoeide factuurbedrag, exclusief omzetbelasting.

## **Artikel 7      NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING (OVERMACHT)**

1. Alle situaties van overmacht aan de zijde van Naturock ontslaan Naturock van enige verplichting tot nakoming van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand, zolang de betreffende verhindering blijft voortbestaan. Aanspraak op schadevergoeding is in dergelijke gevallen uitgesloten. Onder overmacht wordt in deze Algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenaf komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Naturock geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Naturock niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.
2. Indien Naturock door een niet toerekenbare tekortkoming is verhinderd de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand uit te voeren, is Naturock gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand op te schorten dan wel te ontbinden. Opdrachtgever of Consument kan op die grond geen recht op vergoeding van kosten, schade, daaronder begrepen gevolgschade, en/of interesten doen gelden.
3. Als niet toerekenbare tekortkoming gelden onder meer: oorlog, oorlogsgevaar, mobilisatie, oproer, staat van beleg, werkstaking of uitsluiting, brand, slechte weersomstandigheden, ongeval en ziekte van personeel, bedrijfsstoring, stagnatie in vervoer, beperkingen van invoer/uitvoer of andere beperkingen van overheidswege, evenals elke belemmerende omstandigheid die niet uitsluitend van de wil van Naturock afhankelijk is, zoals de niet tijdige levering van zaken of diensten door derden die door Naturock zijn ingeschakeld.
4. Indien het uitvoeren van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand mede afhangt van door Opdrachtgever of Consument ingeschakelde derden en indien deze derden niet aan hun verplichtingen voldoen en daardoor de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand niet, niet tijdig of niet zonder aanzienlijke extra inspanning en/of kosten kan worden uitgevoerd, dan is Naturock gerechtigd de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke mededeling te ontbinden, indien voortzetting van uitvoering van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand redelijkerwijs niet meer van Naturock gevergd kan worden. Opdrachtgever of Consument kan op die grond geen recht op vergoeding van kosten, schade, daaronder begrepen gevolgschade, en/of interesten doen gelden.
5. Indien één der partijen niet aan zijn verplichtingen kan voldoen of verwacht hieraan niet te kunnen voldoen, hetzij als gevolg van overmacht, hetzij als gevolg van andere omstandigheden, is deze partij gehouden de andere partij daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.
6. Indien Naturock ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan of nog gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is Naturock gerechtigd om het reeds uitgevoerde, respectievelijk uitvoerbare gedeelte van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand, afzonderlijk te factureren.
7. Een overeengekomen leveringstermijn wordt verlengd met de periode, gedurende welke Naturock door overmacht is verhinderd om aan zijn verplichtingen te voldoen.
8. Indien de overmacht intreedt terwijl de Overeenkomst reeds gedeeltelijk is uitgevoerd, zal Opdrachtgever het reeds geleverde deel van de producten behouden dan wel de reeds verrichte diensten accepteren en de daarvoor verschuldigde prijs voldoen, tenzij Opdrachtgever aantoont dat het reeds geleverde gedeelte van de producten dan wel de verrichte diensten door Opdrachtgever niet (meer) doeltreffend kan worden gebruikt of benut, ten gevolge van het niet leveren van de resterende producten dan wel het niet verrichten van de resterende diensten. In het laatste geval heeft Opdrachtgever, indien door overmacht de resterende levering dan wel diensten met meer dan 3 maanden wordt/worden vertraagd, de bevoegdheid om de Overeenkomst ook voor het reeds uitgevoerde gedeelte te ontbinden, onder de verplichting om hetgeen reeds geleverd dan

wel verricht was, voor rekening en risico van Opdrachtgever naar Naturock terug te zenden dan wel de waarde ervan te vergoeden.

## **Artikel 8 AANSPRAKELIJKHEID**

1. Indien Naturock aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Naturock is uitsluitend aansprakelijk voor door Opdrachtgever geleden directe schade, die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand, voor zover de schade bij normale vakken-nis en ervaring en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van beroeps-uitoefening had kunnen worden vermeden.
3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  1. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene voorwaarden;
  2. de redelijke kosten die gemaakt zijn om de gebrekkige prestatie van Naturock aan de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Naturock kunnen worden toegerekend. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever of Consument de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand heeft ontbonden;
  3. de redelijke kosten die zijn gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever of Consument aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene voorwaarden.
4. Naturock is nooit aansprakelijk voor:
  1. schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat Naturock is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever of Consument verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of informatie of schade die anderszins het gevolg is van een handelen en/of nalaten van Opdrachtgever of Consument;
  2. bij Opdrachtgever, Consument of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen en/of nalaten van door Naturock ingeschakelde derden (medewerkers van Naturock daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met Naturock verbonden organisatie;
  3. bij Opdrachtgever, Consument of derden ontstane indirecte, bedrijfs- of gevolgschade, gedeerde winst, gemiste besparingen, verlies of vermindering van gegevens en/of schade door bedrijfsstagnatie.

In het geval van consumentenkoop strekt deze beperking van aansprakelijkheid niet

verder dan die, welke is toegestaan ingevolge artikel 7:24 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

1. Indien Naturock aansprakelijk mocht zijn voor enige schade, dan is de aansprakelijkheid van Naturock beperkt tot maximaal driemaal de factuurwaarde van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand, althans tot dat gedeelte van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

2. Elke aansprakelijkheid van Naturock is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in voorkomend geval op grond van een door Naturock gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of andere aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
3. Het bedrag waarvoor Naturock in het voorkomende geval aansprakelijk is, wordt verminderd met de eventuele bedragen waarvoor Opdrachtgever of Consument is verzekerd.
4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Naturock.
5. Enig recht op schadevergoeding vervalt 3 maanden na het moment, waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van dit recht. Voor Consument geldt de afwijkende maximale termijn van één jaar. Indien Opdrachtgever of Consument nooit over geleden schade dan wel gemaakte fouten heeft gereclameerd, komt Opdrachtgever of Consument niet voor schadevergoeding in aanmerking.
6. Voor iedere door Naturock aangegane Overeenkomst/Overeenkomst op afstand geldt dat sprake is van een inspanningsverplichting. Naturock kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

## **Artikel 9      VRIJWARING**

1. Opdrachtgever of Consument vrijwaart Naturock of door Naturock ingeschakelde derden voor alle eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan Naturock toerekenbaar is, onverlet de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 8 van deze Algemene voorwaarden.
2. Indien Naturock op grond van het in dit artikel bepaalde door derden mocht worden aangesproken, dan is Opdrachtgever of Consument gehouden om Naturock zowel in als buiten rechte bij te staan en onmiddellijk alles te doen wat in dit geval van hem verwacht mag worden.

## **Artikel 10    EIGENDOMSVOORBEHOUD**

1. Alle door Naturock in het kader van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand geleverde zaken blijven eigendom van Naturock, totdat Opdrachtgever of Consument alle verplichtingen uit de met Naturock gesloten Overeenkomst/Overeenkomst op afstand deugdelijk is nagekomen.
2. Zolang er op geleverde zaken een eigendomsvoorbehoud rust, mag Opdrachtgever of Consument deze niet vervreemden, verpanden dan wel anderszins bezwaren of in de macht van derden brengen.
3. Opdrachtgever of Consument dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Naturock veilig te stellen.
4. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is Opdrachtgever of Consument verplicht om Naturock zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden, daarvan op de hoogte te stellen.

5. Opdrachtgever of Consument verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal, en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Naturock ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Naturock gerechtigd tot deze bedragen. Voor zover nodig verbindt Opdrachtgever of Consument zich er tegenover Naturock bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.
6. Indien Naturock zijn in dit artikel vermelde eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Opdrachtgever of Consument bij voorbaat onvoorwaardelijk en niet herroepelijke toestemming aan Naturock en/of door Naturock aan te wijzen derden, om de plaatsen te betreden waar de eigendommen van Naturock zich bevinden en die zaken terug te nemen.
7. Naturock is niet gehouden om Opdrachtgever of Consument de schade te vergoeden die Opdrachtgever of Consument in verband met terugname lijdt. De kosten van terugname en het eventueel te gelde maken van de zaken komen geheel voor rekening van Opdrachtgever of Consument.
8. Indien Naturock geen beroep kan doen op zijn eigendomsvoorbehoud omdat de geleverde zaken zijn vermengd, vervormd of nagetrokken, dan is Opdrachtgever of Consument verplicht om de nieuw gevormde zaken aan Naturock te verpanden.

## **Artikel 11      GEBRUIK VAN E-MAIL**

1. Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand zullen Naturock en Opdrachtgever of Consument door middel van e-mail met elkaar kunnen communiceren.
2. Naturock en Opdrachtgever of Consument erkennen dat aan het gebruik van e-mail risico's kleven zoals – maar niet beperkt tot – vervorming, vertraging en/of virus. Naturock en Opdrachtgever of Consument zijn niet aansprakelijk voor schade die eventueel voortvloeit bij één of ieder van hen ten gevolge van het gebruik van e-mail. Iedere partij doet al hetgeen redelijkerwijs verwacht mag worden ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico's.

## **Artikel 12      VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS**

Verwerking van persoonsgegevens door Naturock vindt plaats conform de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Naturock zal vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens en iedereen die noodzakelijkerwijze toegang heeft tot deze gegevens informeren over het vertrouwelijke karakter ervan.

## **Artikel 13      STRIJDIGE CLAUSULES**

Indien deze Algemene voorwaarden en de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand onderling tegenstrijdige bepalingen bevatten, gelden de in de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand opgenomen bepalingen.



## **Artikel 14 NEDERLANDSE TEKST BINDEND**

Indien van deze Algemene voorwaarden in een buitenlandse taal gestelde versies zijn of worden opgemaakt zal steeds, in geval van enige afwijking van de Nederlandse tekst dan wel in geval van verschil van mening over de interpretatie van enig beding, de Nederlandse tekst en interpretatie daarvan beslissend zijn.

## **Artikel 15 TOEPASSELIJK RECHT, GESCHILLEN**

1. Op alle Overeenkomsten/Overeenkomsten op afstand, waarop deze Algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Met inachtneming van het bepaalde in artikel 108 Rv zullen alle geschillen tussen Naturock en Opdrachtgever bij uitsluiting van iedere andere rechter in eerste instantie worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, dan wel de bevoegde rechter binnen het gebied van de Rechtbank naar de keuze van Naturock.
3. Geschillen tussen Naturock en Consument zullen partijen in eerste instantie trachten op te lossen door middel van de klachtenprocedure als vermeld in artikel 37 van deze Algemene voorwaarden.
4. Indien het niet mogelijk is gebleken om een geschil als in het voorgaande lid bedoeld op te lossen door middel van de klachtenprocedure, dan zal het geschil worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, dan wel de bevoegde rechter binnen het gebied van de Rechtbank naar de keuze van Naturock.

## **A. AANVULLENDE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT OVEREENKOMSTEN MET OPDRACHTGEVERS, NIET ZIJNDE OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND (ARTIKEL 16 TOT EN MET 25)**

## **Artikel 16 TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

1. Een Overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever voor akkoord getekende Offerte of opdrachtbevestiging door Naturock is ontvangen en geaccepteerd, dan wel – bij gebreke van een dergelijke opdrachtbevestiging – op het moment dat Naturock tot uitvoering van de Overeenkomst is overgegaan.
2. Opdrachtgever is verplicht om de opdrachtbevestiging op juistheid en volledigheid te controleren. Indien het vermeld in de opdrachtbevestiging van Naturock naar het oordeel van Opdrachtgever afwijkt van hetgeen is afgesproken, dient Opdrachtgever binnen 5 dagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging schriftelijk te reageren, bij gebreke waarvan de opdrachtbevestiging als juist en bindend wordt beschouwd.

3. De door Naturock en Opdrachtgever getekende Offerte komt in plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken en/of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling gedaan.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Naturock niet tot het uitvoeren van een gedeelte van de Overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
5. Indien de aanvaarding door Opdrachtgever – op ondergeschikte punten – afwijkt van het in de Offerte opgenomen aanbod, is Naturock daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Naturock anders aangeeft.

## **Artikel 17      WIJZIGING OVEREENKOMST**

1. Indien Opdrachtgever wijzigingen wil aanbrengen in de Overeenkomst, kunnen deze wijzigingen schriftelijk of mondeling worden voorgesteld. Wijzigingen in de Overeenkomst die hiervan het gevolg zijn worden schriftelijk door Naturock bevestigd, met een duidelijke omschrijving van de te leveren producten en/of diensten.
2. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering wenselijk en/of noodzakelijk is om de te leveren producten en/of diensten te wijzigen of aan te vullen, wordt tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aangepast.
3. Indien Naturock en Opdrachtgever overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering van de Overeenkomst daardoor worden beïnvloed. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassing van de Overeenkomst (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden.
4. Indien aanpassing van de Overeenkomst het gevolg is van verzoeken en/of handelingen van Opdrachtgever en/of andere omstandigheden die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan mag Naturock het eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van zijn gebruikelijke tarieven als aanvullende of separate Overeenkomst in rekening brengen.
5. Behoudens nadrukkelijke instemming door Naturock en de bepalingen zoals vermeld in artikel 23 van deze Algemene voorwaarden, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen. Een verzoek tot beëindiging dient schriftelijk te worden ingediend door Opdrachtgever. Naturock weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden, mits door Opdrachtgever in redelijke mate wordt ingestaan voor vergoeding van gederfde inkomsten.

## **Artikel 18      WIJZE VAN UITVOERING**

1. Naturock spant zich ervoor in om zijn werkzaamheden naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen te verrichten en neemt daarbij de zorgvuldigheid in acht, die van een professionele dienstverlener kan en mag worden verwacht.
2. Naturock heeft de plicht om Opdrachtgever desgevraagd vooraf in te lichten over de wijze waarop de Overeenkomst wordt uitgevoerd.

3. Naturock is gerechtigd de wijze te bepalen waarop de Overeenkomst wordt uitgevoerd. Daarbij neemt Naturock zoveel mogelijk de gerechtvaardigde belangen van Opdrachtgever en de in alle redelijkheid en tijdig door Opdrachtgever aangegeven aanwijzingen ter zake de Overeenkomst, in acht. Naturock informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk bij voorgenomen wijzigingen in de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever is gehouden om volledige medewerking te verlenen aan de uitvoering van de Overeenkomst en om Naturock inzage te geven in alle informatie die Naturock nodig heeft voor een goede uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan Naturock ter beschikking gestelde informatie. Dit geldt ook indien deze informatie van derden afkomstig is. Naturock is in geen geval aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuiste of onvolledige informatie.
5. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie niet tijdig aan Naturock is verstrekt, heeft Naturock het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
6. Naturock en Opdrachtgever voeren gedurende de uitvoering van de Overeenkomst regelmatig overleg over de stand van zaken en de wijze waarop de Overeenkomst wordt uitgevoerd.
7. Indien en voor zover dit, naar de mening van Naturock, van belang is ten behoeve van een goede uitvoering van de Overeenkomst, heeft Naturock het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden die door Naturock worden ingeschakeld. Naturock zal dit vooraf met Opdrachtgever overleggen. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
8. De termijn waarbinnen de Overeenkomst dient te worden uitgevoerd, wordt in overleg tussen Partijen bepaald.
9. Indien een termijn is overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn raakt Naturock slechts in verzuim na schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever. Naturock dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.
10. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, dan kan Naturock de uitvoering van de onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten tot het moment dat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
11. Naturock houdt ter zake van de Overeenkomst een werkdossier aan met daarin onder meer kopieën van revelante stukken, welk dossier eigendom is van Naturock.
12. Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen tussen Naturock en Opdrachtgever, zijn geen reden voor afkeuring en/of korting en/of schadevergoeding en/of ontbinding van de Overeenkomst, wanneer deze afwijkingen, alle omstandigheden in aanmerking genomen, in redelijkheid van ondergeschikte betekenis zijn.

## **Artikel 19    PRIJZEN**

1. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders wordt vermeld.

2. De prijzen zijn gebaseerd op het ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor Naturock geldende omstandigheden, zoals onder meer valutakoersen, aankooprijzen, accijnzen, heffingen en belastingen die direct of indirect van Naturock worden geheven dan wel door derden ten laste van Naturock worden gebracht. Indien deze omstandigheden na het sluiten van de Overeenkomst doch vóór het leveren van de producten en/of diensten wijzigen, heeft Naturock het recht de daaruit voortvloeiende kosten aan Opdrachtgever door te berekenen.
3. De kosten van derden die Naturock ten behoeve van de Overeenkomst dient te maken, worden aan Opdrachtgever doorberekend. De inzet van derden wordt tussen Partijen in onderling overleg afgestemd.
4. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een door Naturock kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen, is Opdrachtgever gerechtigd binnen 7 dagen na de bedoelde kennisgeving de Overeenkomst op te zeggen, echter hij is in dat geval gehouden tot een redelijke vergoeding van de gemaakte kosten dan wel het reeds gepresteerde.
5. Indien Naturock door het niet of niet tijdig aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens en/of door een gewijzigde, hetzij onjuiste Overeenkomst, dan wel door externe omstandigheden genoodzaakt is om meer en/of andere werkzaamheden te verrichten, dan worden deze werkzaamheden apart in rekening gebracht, op basis van de gebruikelijk door Naturock gehanteerde tarieven. Naturock zal Opdrachtgever hierover vooraf informeren, tenzij dit door omstandigheden niet mogelijk is of indien de aard van de werkzaamheden uitstel niet toelaat.
6. Indien de uitvoering van de Overeenkomst wordt vertraagd of onderbroken door omstandigheden die niet aan Naturock kunnen worden toegerekend, dan is Opdrachtgever verplicht eventuele kosten die dit met zich meebrengt te vergoeden. Naturock zal deze kosten zoveel mogelijk trachten te beperken.
7. Indien Naturock een uurtarief hanteert, verplicht Naturock zich om een verantwoording van uren en kosten bij te houden en op verzoek van Opdrachtgever ter inzage beschikbaar te stellen.
8. De door Opdrachtgever verschuldigde prijs is niet afhankelijk van de uitkomsten en/of het resultaat van de uitgevoerde Overeenkomst.

## **Artikel 20 LEVERING EN LEVERTIJD**

1. Tenzij anders overeengekomen, geldt dat de levering wordt geacht te geschieden af opslagterrein, zodat het risico voor rekening van Opdrachtgever is vanaf het tijdstip dat de producten het opslagterrein hebben verlaten.
2. Indien levering op de overeengekomen dag niet mogelijk is, kan Naturock na mondeling of schriftelijk bericht het moment van levering eenzijdig wijzigen, zonder dat Opdrachtgever aanspraak kan maken op enige schadevergoeding.
3. Bij overschrijding van een overeengekomen dan wel verlengde leveringstermijn, kan Opdrachtgever Naturock schriftelijk in gebreke stellen. Naturock is ten aanzien van de levering pas in verzuim indien Naturock vervolgens nalaat om te leveren binnen een in die ingebrekestelling vermelde redelijke termijn. Deze redelijke termijn is in ieder geval gelijk aan de overeengekomen leveringstermijn.
4. Indien is overeengekomen dat Naturock voor het transport van de producten zorgdraagt, zullen deze, indien de plaats van aflevering niet expliciet is vastgelegd, door Naturock dan wel een derde bezorgd worden op, dan wel ter bezorging worden gezonden naar het bij Naturock bekende adres van Opdrachtgever.

5. De producten worden vervoerd voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien de opdracht tot vervoer door of namens Naturock wordt gegeven. Tenzij Opdrachtgever Naturock tijdig verzoekt de producten tijdens het vervoer voor rekening van Opdrachtgever te verzekeren, worden de producten onverzekerd vervoerd.
6. Opdrachtgever is verplicht om de producten, na aankomst van het vervoermiddel, zo snel mogelijk te lossen.
7. Indien Opdrachtgever verzuimt om de producten in ontvangst te nemen op de wijze zoals in dit artikel is vermeld, dan raakt Opdrachtgever reeds hierdoor in verzuim. Naturock is in dat geval gerechtigd om de producten voor rekening en risico van Opdrachtgever op te slaan of te doen opslaan. Opdrachtgever is verplicht om aan Naturock de opslagkosten te vergoeden, volgens het bij Naturock gebruikelijke dan wel het aan Naturock in rekening gebrachte tarief.

## **Artikel 21    GEBREKEN, RECLAMES**

1. Opdrachtgever is verplicht om bij of terstond na levering te controleren of het geleverde aan de Overeenkomst beantwoordt en met name op deugdelijkheid, gaafheid en volledigheid te onderzoeken.
2. Opdrachtgever kan er geen beroep meer op doen dat hetgeen is geleverd niet aan de Overeenkomst beantwoordt, indien hij Naturock daarvan niet binnen 48 uur nadat Opdrachtgever dit heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen of behoren te ontdekken, schriftelijk in kennis heeft gesteld en in ieder geval binnen 6 maanden nadat levering heeft plaatsgevonden.
3. De aansprakelijkheid van Naturock is in dit geval beperkt tot kosteloos herstel, vervanging of terugbetaling van de overeengekomen prijs, van het door Naturock geleverde ondeugdelijke product of gedeelte daarvan, zulks naar keuze van Naturock.
4. De verplichting uit hoofde van het voorgaande lid van dit artikel vervalt indien:
  1. Opdrachtgever niet binnen 7 dagen nadat hij bij Naturock heeft gereclameerd, Naturock in de gelegenheid stelt om het gebrek te constateren en te verhelpen;
  2. Opdrachtgever niet voldoet aan een verzoek van Naturock om het ondeugdelijke product of gedeelte daarvan binnen 7 dagen naar Naturock te zenden;
  3. Opdrachtgever of derden zich onzorgvuldig heeft/hebben gedragen en/of indien met betrekking tot het geleverde buiten Naturock om herstel- en/of andere onderhoudswerkzaamheden zijn verricht;
  4. het gebrek het gevolg is van onoordeelkundig gebruik of verwerking;
  5. het product niet in overeenstemming met de bestemming is dan wel wordt gebruikt;
  6. het geleverde geheel of gedeeltelijk is verwerkt.
5. Een klacht betreffende geleverde producten beïnvloedt niet de verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van eerdere of nog te verrichten leveringen en geven Opdrachtgever niet het recht om betaling van de vordering van Naturock op te schorten.

## **Artikel 22    FACTURERING EN BETALING**

1. Naturock is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

2. Opdrachtgever dient facturen van Naturock binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen. Betaling dient zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden op de door Naturock aangegeven bankrekening. Deze betalingstermijn is een fatale termijn. Indien Opdrachtgever het bedrag van de factuur zoals door hem is verschuldigd niet binnen de vastgestelde termijn voldoet, is hij in verzuim zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is in dat geval de desbetreffende wettelijke rente verschuldigd vanaf het moment dat Opdrachtgever in gebreke is tot aan de datum van voldoening van het volledige bedrag, waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als een volledige maand.
3. De kosten van een herinnering en/of aanmaning en/of sommatie wegens verzuim van betaling bedragen elke keer € 40,- en komen voor rekening van Opdrachtgever.
4. Indien Opdrachtgever nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Naturock de vordering uit handen geven, in welk geval alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever komen. Deze buitengerechtelijke incassokosten worden bepaald op 15% van de hoofdsom, zulks onverminderd het recht van Naturock om de daadwerkelijk gemaakte kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. De eventueel gemaakte gerechtelijke kosten en executiekosten zullen eveneens op Opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
5. Indien betaling langer dan één maand achterwege blijft, kan Naturock de uitvoering van de Overeenkomst opschorten totdat betaling is geschied.
6. Naturock heeft het recht om, alvorens verplichtingen van zijn kant na te komen, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor de nakoming door Opdrachtgever te verlangen wanneer het naar het oordeel van Naturock aannemelijk is dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet tijdig of niet volledig zal (kunnen) nakomen dan wel een dergelijk handelwijze volgens Naturock wenselijk is.
7. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het gehele bedrag van de factuur.
8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van Opdrachtgever, zijn de vorderingen van Naturock op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
9. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde rente en kosten en vervolgens ter voldoening van de langst openstaande bedragen.

## **Artikel 23      DUUR EN BEËINDIGING OVEREENKOMST**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur, zoals bepaald bij de Offerte.
2. Opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van de Overeenkomst kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene omstandigheden, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – de kwaliteit van de door Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst verstrekte informatie en de (mate van) beschikbaarheid en inzet van de door Opdrachtgever bij de Overeenkomst betrokken derden.
3. Naturock zal zich ervoor inspannen om de Overeenkomst binnen de afgesproken planning uit te voeren.
4. Partijen hebben ieder het recht de Overeenkomst tussentijds schriftelijk op te zeggen, met een opzegtermijn van één kalendermaand, indien en voor zover één van hen daarbij aantoont dat de uitvoering van de oorspronkelijk overeengekomen Overeenkomst

en eventueel aanvullende Overeenkomsten wegens gewichtige redenen aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt en voltooiing van de Overeenkomst in redelijkheid niet geveerd kan worden.

5. Opdrachtgever zal in geval van beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, alle tot dan toe in het kader van de Overeenkomst verrichte diensten door Naturock tijdig en volledig vergoeden. Alle reeds aan Opdrachtgever verstuurd facturen blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van beëindiging van de Overeenkomst direct opeisbaar. Opdrachtgever is voorts gehouden eventuele schade, bestaande uit winstderving, aan Naturock te voldoen.
6. Iedere partij is gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien ten aanzien van de andere partij.
  1. een verzoek tot faillissement is ingediend;
  2. surseance van betaling is aangevraagd;
  3. liquidatie of staking van de onderneming plaats heeft;
  4. op een omvangrijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd of
  5. de andere partij anderszins het vrije beheer over zijn vermogen verliest.
7. Naturock is in geval van ontbinding van de Overeenkomst tegenover Opdrachtgever nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen bedragen dan wel tot enige schadevergoeding gehouden.
8. Bij beëindiging van de Overeenkomst dient iedere partij alle in zijn bezit zijnde zaken en documenten die in eigendom toebehoren aan de andere partij, onmiddellijk aan die andere partij ter hand te stellen.

## **Artikel 24      ZORGVULDIGHEID EN GEHEIMHOUDING**

1. Naturock betracht bij het gebruik van alle informatie die hem ter kennis is gekomen in het kader van de Overeenkomst, de nodige zorgvuldigheid.
2. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bronnen hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de ene partij aan de andere is meege-deeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze verplichting geldt niet voor zover op Naturock een wettelijke of beroepspllicht rust tot openbaarmaking of indien Naturock door Opdrachtgever van de geheimhoudingspllicht is ontheven.
3. Opdrachtgever zal een geheimhoudingspllicht zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel opleggen aan zijn medewerkers en/of aan derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Naturock is, indien hij voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, gerechtigd de door of namens Opdrachtgever verschaft informatie alsmede andere informatie waarvan hij bij de uitvoering van de Overeenkomst kennis heeft genomen, aan te wenden voor zover deze naar zijn redelijke oordeel van belang kunnen zijn.

## **Artikel 25      OVERIGE BEPALINGEN**

1. Indien Opdrachtgever eenzelfde opdracht tegelijkertijd aan anderen dan aan Naturock wenst te verstrekken of de opdracht reeds eerder aan een ander heeft verstrekt, zal hij Naturock, onder vermelding van de namen van deze anderen, hiervan op de hoogte stellen.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enig recht uit een met Naturock gesloten Overeenkomst aan derden over te dragen, anders dan bij overdracht van zijn gehele onderneming of met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Naturock.
3. Naturock is te allen tijde gerechtigd zijn rechten en plichten, voortvloeiende uit de Overeenkomst, over te dragen aan derden, met schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever.
4. In geval van overdracht van (een gedeelte van) de onderneming van Opdrachtgever in de zin van artikel 7:662 BW of indien Opdrachtgever een fusie aangaat met een andere onderneming, is Opdrachtgever verplicht om aan de overnemende of fuserende partij mee te delen dat hij contractuele verplichtingen is aangegaan met Naturock met een post-contractueel karakter. De post-contractuele verplichting tussen Partijen is als volgt: Opdrachtgever dient in het geval als in dit lid omschreven er zorg voor te dragen dat alle rechten en plichten uit de tussen Naturock en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst overgaan op de overnemende of fuserende partij, tenzij Naturock afziet van zijn rechten en plichten voortvloeiend uit deze post-contractuele bepaling.

## **B. AANVULLENDE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT OVEREENKOMSTEN MET CONSUMENTEN EN OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND MET CONSUMENTEN (ARTIKEL 26 TOT EN MET 38 )**

### **Artikel 26 TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST/OVEREENKOMST OP AFSTAND**

1. Een Overeenkomst/Overeenkomst op afstand komt pas tot stand op het moment van aanvaarding door Consument van het in de Offerte opgenomen aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien Consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Naturock onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Naturock is bevestigd, kan Consument de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand ontbinden.
3. Indien de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand elektronisch tot stand komt, treft Naturock passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien Consument elektronisch kan betalen, zal Naturock daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Naturock kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of Consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand. Indien Naturock op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.



5. Naturock zal uiterlijk bij levering van het product en/of de dienst aan Consument de volgende informatie meesturen, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door Consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager:
  1. het (bezoek)adres van de vestiging van Naturock waar Consument met klachten terecht kan;
  2. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop Consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  3. informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  4. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product of de dienst en, voor zover van toepassing, de kosten van levering;
  5. de wijze van betaling, levering en/of uitvoering van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand.
6. In geval van een Duurovereenkomst is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## **Artikel 27   HERROEPINGSRECHT**

### *Bij producten:*

1. Consument kan een Overeenkomst/Overeenkomst op afstand met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Naturock mag Consument vragen naar de reden(en) van herroeping, maar kan Consument niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in het voorgaande lid van dit artikel genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat Consument, of een vooraf door Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  1. indien Consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Naturock mag, mits hij Consument hierover voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  2. indien de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop Consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

### *Bij diensten:*

1. Consument kan een Overeenkomst/Overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Naturock mag Consument vragen naar de reden(en) van herroeping, maar kan Consument niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in het voorgaande lid van dit artikel genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand.

*Verlengde bedenktijd voor producten en diensten bij niet informeren over herroepingsrecht:*

1. Indien Naturock niet de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping aan Consument heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af 12 maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde, bedenktijd.
2. Indien Naturock de in het voorgaande lid van dit artikel bedoelde informatie aan Consument heeft verstrekt binnen 12 maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de Consument die informatie heeft ontvangen.

**Artikel 28 VERPLICHTINGEN VAN CONSUMENT TIJDENS DE BEDENKTIJD**

1. Tijdens de bedenktijd zal Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat Consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. Consument is uitsluitend aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in het voorgaande lid van dit artikel.
3. Consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product, indien Naturock hem niet voor of bij het sluiten van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

**Artikel 29 UITOEFENING VAN HET HERROEPINGSRECHT EN KOSTEN**

1. Indien Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit aan Naturock binnen de bedenktijd, door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze.
2. Zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in het voorgaande lid van dit artikel bedoelde melding, zendt Consument het product terug of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) Naturock. Dit hoeft niet als Naturock heeft aangeboden het product zelf af te halen. Consument heeft de terugzendtermijn in ieder geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. Consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, conform de door Naturock verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht liggen bij Consument.
5. Consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als Naturock niet heeft gemeld dat Consument deze kosten moet dragen of als Naturock aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft Consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

6. Indien Consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst aanvangt tijdens de bedenktijd, is Consument aan Naturock een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door Naturock is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. Consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten indien:
  1. Naturock aan Consument niet de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping heeft verstrekt, of
  2. Consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. Indien Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende Overeenkomsten/Overeenkomsten op afstand van rechtswege ontbonden.

### **Artikel 30 VERPLICHTINGEN VAN NATUROCK BIJ HERROEPING**

1. Indien Naturock de melding van herroeping door Consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging aan Consument.
2. Naturock vergoedt alle betalingen van Consument, inclusief eventuele leveringskosten die door Naturock in rekening zijn gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch in ieder geval binnen 14 dagen, volgend op de dag waarop Consument de herroeping meldt. Tenzij Naturock aanbiedt het product zelf af te halen, mag Naturock wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot Consument aantoonst dat hij het product heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. Naturock gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat Consument heeft gebruikt, tenzij Consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor Consument.
4. Indien Consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Naturock de bijkomende kosten voor de duurdere methode van levering niet terug te betalen.

### **Artikel 31 UITSLUITING HERROEPINGSRECHT**

Naturock kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar uitsluitend als Naturock dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs is gebonden aan schommelingen op de financiële markt waarop Naturock 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 en/of diensten door Naturock worden aangeboden aan Consument die persoonlijk aanwezig is of de moge-

lijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten en/of diensten af te nemen;

3. Overeenkomsten tot het verrichten van diensten, na volledige uitvoering van de dienst, maar uitsluitend als:

- de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van Consument, en

- Consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Naturock de Overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

1. Volgens specificaties van Consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
2. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
3. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

## **Artikel 32 PRIJZEN**

1. De in het aanbod van producten en/of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.
2. 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.
3. In afwijking van het vorige lid van dit artikel kan Naturock producten en/of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Naturock 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.
4. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn uitsluitend toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
5. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst, zijn uitsluitend toegestaan indien Naturock dit bedongen heeft en:
  1. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen, of
  2. Consument de bevoegdheid heeft de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

## **Artikel 33 CONFORMITEIT EN GARANTIE**

1. Naturock staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstand-

koming van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat Naturock er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door Naturock, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die Consument op grond van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand tegenover Naturock kan doen gelden indien Naturock tekort is geschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Naturock, diens toeleverancier, importeur of producent, waarin deze aan Consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij tekort is geschoten in de nakoming van zijn deel van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand.

### **Artikel 34 LEVERING EN UITVOERING**

1. Naturock 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 Consument aan Naturock kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 is vermeld, zal Naturock 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 Consument hiervan uiterlijk binnen 30 dagen nadat hij de bestelling heeft geplaatst bericht. Consument heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand zonder kosten te ontbinden. Consument heeft geen recht op schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het bepaalde in het voorgaande lid van dit artikel, zal Naturock het bedrag dat Consument heeft betaald onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Naturock tot het moment van bezorging aan Consument of een vooraf aangewezen en aan Naturock bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 35 DUUROVEREENKOMSTEN: OPZEGGING, VERLENGING, DUUR**

#### *Opzegging:*

1. Consument kan een Overeenkomst/Overeenkomst op afstand die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten en/of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. Consument kan een Overeenkomst/Overeenkomst op afstand die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten en/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. Consument kan de in de vorige leden genoemde Overeenkomsten/Overeenkomsten op afstand:

- 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;
- te allen tijde opzeggen met dezelfde opzegtermijn als Naturock voor zichzelf heeft bedongen.

#### *Verlenging:*

1. Een Overeenkomst/Overeenkomst op afstand die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten en/of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
2. Een Overeenkomst/Overeenkomst op afstand die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten en/of diensten, mag uitsluitend stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd, indien Consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

#### *Duur:*

1. Indien een Overeenkomst/Overeenkomst op afstand een duur van meer dan een jaar heeft, mag Consument na een jaar de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

### **Artikel 36    BETALING**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand, dienen de door 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/Overeenkomst op afstand. In geval van een Overeenkomst/Overeenkomst op afstand tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat Consument de bevestiging van de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan Consumenten mag Consument nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Indien vooruitbetaling is bedongen, kan

Consument geen enkel recht doen gelden aangaande de levering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

3. Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betalingsgegevens onverwijld aan Naturock te melden.
4. Indien Consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is hij, nadat hij door Naturock is gewezen op de te late betaling en Naturock aan Consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze termijn van 14 dagen, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Tevens is Naturock dan gerechtigd om de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen minimaal € 40,- en maximaal:

- 15% over de eerste € 2,500,-;
- 10% over de volgende € 2.500,-;
- 5% over de volgende € 5.000,-.
- 1% over de volgende € 190.000,-;
- 0,5% over het meerdere.

Naturock kan uitsluitend ten voordele van Consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

### **Artikel 37    KLACHTEN**

1. Naturock beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat Consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Naturock.
3. Bij Naturock ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Indien een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Naturock binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer Consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Een klacht schort de verplichtingen van Naturock niet op, tenzij Naturock schriftelijk anders aangeeft.
6. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door Naturock, zal Naturock naar zijn keuze de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

### **Artikel 38    AANVULLENDE OF AFWIJKENDE BEPALINGEN**

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

## **Bijlage I**

### **Modelformulier voor herroeping ten behoeve van Consumenten**

(Dit formulier uitsluitend invullen en terugzenden indien u de Overeenkomst/Overeenkomst op afstand wenst te herroepen).

Aan:

Naturock B.V.

De Omloop 5

4765 AP Zevenbergschen Hoek

E-mailadres: info@q-stones.com

Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mee, dat ik/wij\* onze Overeenkomst betreffende

de verkoop van het volgende product/de volgende producten\*: (aanduiding product)\*

de verrichting van de volgende dienst(en): (aanduiding dienst)\*,

herroept/herroepen\*

Besteld op\*/Ontvangen op\* (datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten)



Naam Consument(en)

Adres Consument(en)

Handtekening Consument(en) (Uitsluitend als dit formulier op papier wordt ingediend)

\*Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat niet van toepassing is.