

# Algemene Voorwaarden Computerdokter voor Business-to-Business Transacties

Versie 01-06-2023

## Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle transacties tussen Computerdokter en zakelijke klanten (business-to-business). Waar twijfel bestaat, worden de belangen van Computerdokter primair gesteld.

## Identiteit van de opdrachtnemer

- Computerdokter / Computerdokter aan Huis / CreaCom ICT
- Columbusstraat 79a, 2561 AC Den Haag
- Telefoon: (070) 362 09 63
- WhatsApp/SMS: 06 48 0800 70
- E-mail: info@computerdokter.nl
- BTW: NL.001957197.B15
- KvK: 27.147479
- Aangesloten bij brancheorganisatie ICTWaarborg

## Artikel 1: Alle afspraken op schrift

- 1.1 Wij streven ernaar onze afspraken over prijs, eigenschappen van het te leveren product, levertijd, tijdstip van betaling e.d. zoveel mogelijk schriftelijk vast te leggen. Ook aanvullende afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

## Artikel 2: Het aanbod

- 2.1 Indien ons aanbod (en de prijs daarvan) een beperkte geldigheidsduur heeft of hieraan voorwaarden zijn verbonden, wordt dit bij het aanbod vermeld.
- 2.2 Het aanbod met betrekking tot producten geldt zolang de voorraad strekt.
- 2.3 Wij zullen de aangeboden producten/diensten zodanig omschrijven dat u een goede beoordeling kunt maken. De bij het aanbod geplaatste afbeeldingen zijn waarheidsgetrouw; indien dit niet mogelijk is, wordt dit vermeld.
- 2.4 Bij digitale producten wordt vermeld of er sprake is van beveiligde producten.
- 2.5 Indien van toepassing, vermelden wij bij het aanbod voor welke hardware en/of software de aangeboden producten/diensten geschikt zijn.

## Artikel 3: De prijs

- 3.1 Onze prijzen zijn exclusief btw en bijkomende kosten zoals verzend- en afleveringskosten en heffingen. Deze worden tijdig voor het sluiten van de overeenkomst vermeld.
- 3.2 Gedurende de periode dat het aanbod geldt, worden de prijzen niet verhoogd, behalve bij overmacht, wettelijke regelingen of schommelingen op de financiële markten etc. In dat geval wij ons het recht voor variabele prijzen aan te bieden.
- 3.3 Prijsverhogingen binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst geven de wederpartij het recht de overeenkomst te ontbinden, tenzij deze prijsverhoging het gevolg is van wettelijke regelingen of bepalingen. Prijsverhogingen na deze periode geven geen recht op ontbinding van de overeenkomst.

#### **Artikel 4: Betaling**

- 4.1 Onze facturen worden in principe als pdf-bijlage per e-mail aan u verzonden aan uw bij ons bekende e-mailadres. Op verzoek sturen we u kosteloos een papieren exemplaar per post.
- 4.2 Facturen dienen volledig binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn te worden voldaan.
- 4.3 Indien u de betaling niet binnen de gestelde termijn voldoet, bent u van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist (artikel 6:83 sub a BW). Daarnaast bent u een boete verschuldigd van 2% van het factuurbedrag per maand dat de betaling uitblijft, met een minimum van €75, onverminderd ons recht op vergoeding van de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) en de buitengerechtelijke incassokosten (artikel 6:96 BW).
- 4.4 Bij verzuim bent u de wettelijke handelsrente verschuldigd, zoals bepaald in artikel 6:119a BW, vanaf de vervaldag van de factuur tot aan de dag van volledige betaling.
- 4.5 Daarnaast bent u gehouden tot vergoeding van alle buitengerechtelijke incassokosten conform artikel 6:96 BW en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Deze kosten bedragen minimaal 15% van het openstaande bedrag met een minimum van €40.
- 4.6 Indien de betalingstermijn is verstreken, sturen wij een eerste herinnering met een betalingstermijn van 7 dagen. Indien binnen 7 dagen na deze herinnering geen betaling plaatsvindt, ontvangt u een tweede herinnering met een nieuwe betalingstermijn van 7 dagen.
- 4.7 Blijft betaling uit na de tweede herinnering, dan volgt een sommatie per e-mail en aangetekende brief. Deze sommatie vermeldt een uiterste betalingstermijn van 7 dagen.
- 4.8 Indien na de sommatie nog steeds geen betaling heeft plaatsgevonden, zullen wij zonder verdere aankondiging de vordering uit handen geven aan een incassobureau of advocaat. De kosten hiervoor zijn volledig voor uw rekening.
- 4.9 Indien noodzakelijk zullen wij tevens gerechtelijke stappen ondernemen om de vordering te innen. Alle gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor uw rekening (artikel 6:96 BW).
- 4.10 Indien er sprake is van een geschil over de factuur, dient u dit binnen de betalingstermijn schriftelijk aan ons kenbaar te maken. Na ontvangst van uw bezwaar zullen wij de vordering opschorten tot het geschil is opgelost. Indien het geschil niet binnen een redelijke termijn wordt opgelost, behouden wij ons het recht voor om de openstaande vordering door te zetten naar het incassotraject zoals hierboven omschreven.
- 4.11 Onverminderd het voorgaande behouden wij ons het recht voor om levering van nieuwe producten of diensten op te schorten zolang er openstaande facturen zijn.
- 4.12 In geval van faillissement, surseance van betaling of curatele aan de zijde van de wederpartij, zijn de vorderingen van Computerdokter en de verplichtingen van de wederpartij jegens Computerdokter onmiddellijk opeisbaar.

#### **Artikel 5: Levering en uitvoering**

- 5.1 Wij streven naar levering op het afgesproken tijdstip. Bij te late levering heeft u geen recht op uitstel van betaling of ontbinding van de overeenkomst, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.2 Levering gebeurt op het door u opgegeven adres. Bij vertraging of onvolledige levering ontvangt u zo spoedig mogelijk bericht. U heeft geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.3 Na ontbinding zullen wij het betaalde bedrag binnen 30 dagen terugbetalen.
- 5.4 Als levering van een apart besteld product onmogelijk blijkt, leveren wij een vervangend artikel, tenzij anders overeengekomen.
- 5.5 Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij u vanaf het moment van levering, tenzij u voor een andere aflevermethode heeft gekozen.

#### **Artikel 6: Garantie**

- 6.1 Voor onze producten geldt een garantie van één jaar, tenzij anders is overeengekomen.
- 6.2 Eventuele fabrieksgaranties blijven onverminderd van kracht.
- 6.3 Garantie vervalt indien u zelf wijzigingen aanbrengt op de geleverde producten.

**Artikel 7: Conformiteit**

- 7.1 Wij staan ervoor in dat onze producten en diensten voldoen aan de overeenkomst en aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en bruikbaarheid zoals omschreven in artikel 7:17 BW.
- 7.2 Het product en/of de dienst voldoet aan de overeenkomst betreffende type, hoeveelheid, kwaliteit, functionaliteit, compatibiliteit en interoperabiliteit.
- 7.3 Wij voorzien geleverde (digitale) producten van noodzakelijke updates, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.4 Eventuele garanties doen geen afbreuk aan dit recht.

**Artikel 8: Privacyregeling**

- 8.1 Wij verwerken persoonsgegevens conform onze privacyverklaring, beschikbaar op onze website.
- 8.2 Uw persoonsgegevens worden verwerkt, opgeslagen en beheerd volgens de geldende privacywetgeving. Medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

**Artikel 9: Eigendomsvoorbehoud**

- 9.1 De eigendom van geleverde producten blijft bij ons totdat volledige betaling is ontvangen conform artikel 3:92 BW.

**Artikel 10: Klachten en klachttermijn**

- 10.1 Klachten moeten zo snel mogelijk worden gemeld. Volgens de wet is een klacht tijdig als deze binnen twee maanden na ontdekking wordt gemeld.
- 10.2 Wij beantwoorden klachten binnen 14 dagen. Bij meer tijd laten wij binnen 14 dagen weten wanneer u antwoord kunt verwachten.

**Artikel 11: Geschillen**

- 11.1 Op de overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.
- 11.2 Geschillen kunnen ook voor bemiddeling worden aangemeld bij ICTWaarborg.

**Artikel 12: Aanvullende bepalingen**

- 12.1 Aanvullende of afwijkende bepalingen kunnen worden toegevoegd onder de kop "Aanvullende bepalingen" en mogen niet in het nadeel van de wederpartij zijn.

# General Terms and Conditions Computerdokter for Business-to-Business Transactions

Version 01-06-2023

## General

These general terms and conditions apply to all transactions between Computerdokter and business customers (business-to-business). In case of doubt, the interests of Computerdokter are given priority.

## Identity of the Contractor

- Computerdokter / Computerdokter aan Huis / CreaCom ICT
- Columbusstraat 79a, 2561 AC The Hague
- Phone: (070) 362 09 63
- WhatsApp/SMS: 06 48 0800 70
- Email: [info@computerdokter.nl](mailto:info@computerdokter.nl)
- VAT: NL.001957197.B15
- Chamber of Commerce: 27.147479
- Member of the ICTWaarborg industry organization

## Article 1: All Agreements in Writing

1.1 We strive to document our agreements on price, characteristics of the product to be delivered, delivery time, payment time, etc., in writing as much as possible. Additional agreements are also documented in writing.

## Article 2: The Offer

- 2.1 If our offer (and its price) has a limited validity period or is subject to conditions, this will be stated in the offer.
- 2.2 The offer for products is valid while supplies last.
- 2.3 We will describe the offered products/services in such a way that you can make a proper assessment. The images included with the offer are truthful; if this is not possible, it will be stated.
- 2.4 For digital products, it will be indicated whether the products are secured.
- 2.5 If applicable, we will state for which hardware and/or software the offered products/services are suitable.

## Article 3: The Price

- 3.1 Our prices are exclusive of VAT and additional costs such as shipping and delivery costs and levies. These will be stated in a timely manner before concluding the agreement.
- 3.2 During the validity period of the offer, prices will not be increased, except in cases of force majeure, statutory regulations, or fluctuations in the financial markets, etc. In such cases, we reserve the right to offer variable prices.
- 3.3 Price increases within 3 months after concluding the agreement give the other party the right to dissolve the agreement unless this price increase is due to statutory regulations or provisions. Price increases after this period do not give the right to dissolve the agreement.

## Article 4: Payment

4.1 Our invoices are usually sent as a PDF attachment via email to the email address known to us. Upon request, we will send a paper copy by mail free of charge.

- 4.2 Invoices must be paid in full within the payment term stated on the invoice.
- 4.3 If you do not pay within the specified term, you are in default by operation of law without further notice of default being required (Article 6:83 sub a BW). You are also liable for a penalty of 2% of the invoice amount per month the payment is delayed, with a minimum of €75, without prejudice to our right to compensation for statutory commercial interest (Article 6:119a BW) and extrajudicial collection costs (Article 6:96 BW).
- 4.4 In the event of default, you owe the statutory commercial interest as defined in Article 6:119a BW, from the due date of the invoice until full payment.
- 4.5 You are also liable for all extrajudicial collection costs in accordance with Article 6:96 BW and the Decree on compensation for extrajudicial collection costs. These costs amount to at least 15% of the outstanding amount with a minimum of €40.
- 4.6 If the payment term has expired, we will send a first reminder with a payment term of 7 days. If payment is not made within 7 days after this reminder, you will receive a second reminder with a new payment term of 7 days.
- 4.7 If payment is not made after the second reminder, a demand will follow by email and registered letter. This demand will state a final payment term of 7 days.
- 4.8 If payment has still not been made after the demand, we will hand over the claim to a collection agency or lawyer without further notice. The costs for this are entirely your responsibility.
- 4.9 If necessary, we will also take legal steps to collect the claim. All judicial and execution costs will also be your responsibility (Article 6:96 BW).
- 4.10 If there is a dispute over the invoice, you must notify us in writing within the payment term. Upon receipt of your objection, we will suspend the claim until the dispute is resolved. If the dispute is not resolved within a reasonable time, we reserve the right to proceed with the collection process as described above.
- 4.11 Notwithstanding the foregoing, we reserve the right to suspend the delivery of new products or services as long as there are outstanding invoices.
- 4.12 In the event of bankruptcy, suspension of payments, or receivership on the part of the other party, Computerdokter's claims and the other party's obligations towards Computerdokter are immediately due and payable.

#### **Article 5: Delivery and Execution**

- 5.1 We strive to deliver at the agreed time. In case of late delivery, you have no right to defer payment or dissolve the agreement, unless otherwise agreed.
- 5.2 Delivery is made to the address you specified. In case of delay or incomplete delivery, you will be notified as soon as possible. You have no right to dissolution or compensation, unless otherwise agreed.
- 5.3 After dissolution, we will refund the amount paid within 30 days.
- 5.4 If the delivery of a separately ordered product proves impossible, we will deliver a replacement item, unless otherwise agreed.
- 5.5 The risk of damage and/or loss of products rests with you from the moment of delivery unless you have chosen a different delivery method.

#### **Article 6: Warranty**

- 6.1 Our products come with a one-year warranty unless otherwise agreed.
- 6.2 Any manufacturer's warranties remain unaffected.
- 6.3 The warranty expires if you make changes to the delivered products yourself.

#### **Article 7: Conformity**

- 7.1 We guarantee that our products and services comply with the agreement and meet the reasonable requirements of soundness and usability as described in Article 7:17 BW.
- 7.2 The product and/or service complies with the agreement regarding type, quantity, quality, functionality, compatibility, and interoperability.
- 7.3 We provide delivered (digital) products with necessary updates unless otherwise agreed.
- 7.4 Any warranties do not affect this right.

**Article 8: Privacy Policy**

- 8.1 We process personal data in accordance with our privacy statement, available on our website.
- 8.2 Your personal data is processed, stored, and managed in accordance with applicable privacy legislation. Employees are bound by a confidentiality obligation.

**Article 9: Retention of Title**

- 9.1 Ownership of delivered products remains with us until full payment has been received in accordance with Article 3:92 BW.

**Article 10: Complaints and Complaint Period**

- 10.1 Complaints must be reported as soon as possible. According to the law, a complaint is timely if it is reported within two months of discovery.
- 10.2 We respond to complaints within 14 days. If more time is needed, we will inform you within 14 days when you can expect a response.

**Article 11: Disputes**

- 11.1 The agreements are exclusively governed by Dutch law. Disputes are submitted to the competent court in The Hague.
- 11.2 Disputes can also be submitted for mediation to ICTWaarborg.

**Article 12: Additional Provisions**

- 12.1 Additional or deviating provisions can be added under the heading "Additional Provisions" and must not be to the detriment of the other party.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Computerdokter für Geschäftskunden

Version 01-06-2023

## Allgemein

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Transaktionen zwischen Computerdokter und Geschäftskunden (Business-to-Business). Im Zweifelsfall haben die Interessen von Computerdokter Vorrang.

## Identität des Auftragnehmers

- Computerdokter / Computerdokter aan Huis / CreaCom ICT
- Columbusstraat 79a, 2561 AC Den Haag
- Telefon: (070) 362 09 63
- WhatsApp/SMS: 06 48 0800 70
- E-Mail: [info@computerdokter.nl](mailto:info@computerdokter.nl)
- USt-IdNr: NL.001957197.B15
- Handelskammer: 27.147479
- Mitglied des Branchenverbandes ICTWaarborg

## Artikel 1: Alle Vereinbarungen schriftlich

1.1 Wir bemühen uns, unsere Vereinbarungen über Preis, Eigenschaften des zu liefernden Produkts, Lieferzeit, Zahlungszeitpunkt usw. so weit wie möglich schriftlich festzuhalten. Auch Zusatzvereinbarungen werden schriftlich festgehalten.

## Artikel 2: Das Angebot

- 2.1 Falls unser Angebot (und dessen Preis) eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder an Bedingungen geknüpft ist, wird dies im Angebot angegeben.
- 2.2 Das Angebot für Produkte gilt solange der Vorrat reicht.
- 2.3 Wir werden die angebotenen Produkte/Dienstleistungen so beschreiben, dass Sie eine gute Beurteilung vornehmen können. Die dem Angebot beigelegten Abbildungen sind wahrheitsgetreu; falls dies nicht möglich ist, wird dies angegeben.
- 2.4 Bei digitalen Produkten wird angegeben, ob es sich um gesicherte Produkte handelt.
- 2.5 Falls zutreffend, geben wir im Angebot an, für welche Hardware und/oder Software die angebotenen Produkte/Dienstleistungen geeignet sind.

## Artikel 3: Der Preis

- 3.1 Unsere Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer und zusätzlichen Kosten wie Versand- und Lieferkosten und Abgaben. Diese werden rechtzeitig vor Vertragsabschluss angegeben.
- 3.2 Während der Gültigkeitsdauer des Angebots werden die Preise nicht erhöht, außer bei höherer Gewalt, gesetzlichen Regelungen oder Schwankungen auf den Finanzmärkten usw. In solchen Fällen behalten wir uns das Recht vor, variable Preise anzubieten.
- 3.3 Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsabschluss geben der Gegenpartei das Recht, den Vertrag zu kündigen, es sei denn, diese Preiserhöhung ist auf gesetzliche Regelungen oder Bestimmungen zurückzuführen. Preiserhöhungen nach diesem Zeitraum berechtigen nicht zur Vertragskündigung.

#### **Artikel 4: Zahlung**

- 4.1 Unsere Rechnungen werden grundsätzlich als PDF-Anhang per E-Mail an Ihre bei uns bekannte E-Mail-Adresse gesendet. Auf Wunsch senden wir Ihnen kostenlos ein Papierexemplar per Post.
- 4.2 Rechnungen müssen vollständig innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist beglichen werden.
- 4.3 Wenn Sie die Zahlung nicht innerhalb der angegebenen Frist leisten, geraten Sie automatisch in Verzug, ohne dass eine weitere Mahnung erforderlich ist (Artikel 6:83 Unterabsatz a BW). Darüber hinaus schulden Sie eine Strafe von 2% des Rechnungsbetrags pro Monat, in dem die Zahlung ausbleibt, mit einem Mindestbetrag von €75, unbeschadet unseres Rechts auf Entschädigung der gesetzlichen Handelszinsen (Artikel 6:119a BW) und der außergerichtlichen Inkassokosten (Artikel 6:96 BW).
- 4.4 Bei Verzug schulden Sie die gesetzlichen Handelszinsen gemäß Artikel 6:119a BW, ab dem Fälligkeitstag der Rechnung bis zur vollständigen Zahlung.
- 4.5 Darüber hinaus sind Sie verpflichtet, alle außergerichtlichen Inkassokosten gemäß Artikel 6:96 BW und der Verordnung über die Entschädigung für außergerichtliche Inkassokosten zu erstatten. Diese Kosten betragen mindestens 15% des offenen Betrags mit einem Mindestbetrag von €40.
- 4.6 Wenn die Zahlungsfrist abgelaufen ist, senden wir eine erste Mahnung mit einer Zahlungsfrist von 7 Tagen. Wenn innerhalb von 7 Tagen nach dieser Mahnung keine Zahlung erfolgt, erhalten Sie eine zweite Mahnung mit einer neuen Zahlungsfrist von 7 Tagen.
- 4.7 Bleibt die Zahlung nach der zweiten Mahnung aus, erfolgt eine Aufforderung per E-Mail und eingeschriebenem Brief. Diese Aufforderung gibt eine letzte Zahlungsfrist von 7 Tagen an.
- 4.8 Wenn nach der Aufforderung immer noch keine Zahlung erfolgt ist, werden wir die Forderung ohne weitere Ankündigung an ein Inkassobüro oder einen Anwalt übergeben. Die Kosten hierfür gehen vollständig zu Ihren Lasten.
- 4.9 Wenn notwendig, werden wir auch gerichtliche Schritte unternehmen, um die Forderung einzutreiben. Alle gerichtlichen und Vollstreckungskosten gehen ebenfalls zu Ihren Lasten (Artikel 6:96 BW).
- 4.10 Wenn es einen Streit über die Rechnung gibt, müssen Sie uns dies innerhalb der Zahlungsfrist schriftlich mitteilen. Nach Erhalt Ihres Einspruchs werden wir die Forderung aussetzen, bis der Streit beigelegt ist. Wenn der Streit nicht innerhalb einer angemessenen Frist gelöst wird, behalten wir uns das Recht vor, die offene Forderung in das Inkassoverfahren wie oben beschrieben überzuführen.
- 4.11 Unbeschadet des Vorstehenden behalten wir uns das Recht vor, die Lieferung neuer Produkte oder Dienstleistungen auszusetzen, solange offene Rechnungen bestehen.
- 4.12 Im Falle eines Konkurses, eines Zahlungsaufschubs oder einer Verwaltung auf Seiten der Gegenpartei sind die Forderungen von Computerdokter und die Verpflichtungen der Gegenpartei gegenüber Computerdokter sofort fällig.

#### **Artikel 5: Lieferung und Ausführung**

- 5.1 Wir streben an, die Lieferung zum vereinbarten Zeitpunkt zu erfolgen. Bei verspäteter Lieferung haben Sie kein Recht auf Zahlungsaufschub oder Kündigung des Vertrags, es sei denn, es wurde etwas anderes vereinbart.
- 5.2 Die Lieferung erfolgt an die von Ihnen angegebene Adresse. Bei Verzögerungen oder unvollständiger Lieferung erhalten Sie so schnell wie möglich eine Nachricht. Sie haben kein Recht auf Kündigung oder Schadensersatz, es sei denn, es wurde etwas anderes vereinbart.
- 5.3 Nach Kündigung erstatten wir den gezahlten Betrag innerhalb von 30 Tagen zurück.
- 5.4 Wenn die Lieferung eines separat bestellten Produkts unmöglich ist, liefern wir einen Ersatzartikel, es sei denn, es wurde etwas anderes vereinbart.
- 5.5 Das Risiko von Beschädigung und/oder Verlust von Produkten liegt ab dem Zeitpunkt der Lieferung bei Ihnen, es sei denn, Sie haben eine andere Liefermethode gewählt.

#### **Artikel 6: Garantie**

- 6.1 Für unsere Produkte gilt eine Garantie von einem Jahr, es sei denn, es wurde etwas anderes vereinbart.
- 6.2 Eventuelle Herstellergarantien bleiben unberührt.
- 6.3 Die Garantie erlischt, wenn Sie selbst Änderungen an den gelieferten Produkten vornehmen.



### **Artikel 7: Konformität**

- 7.1 Wir garantieren, dass unsere Produkte und Dienstleistungen dem Vertrag entsprechen und die angemessenen Anforderungen an Solidität und Gebrauchstauglichkeit gemäß Artikel 7:17 BW erfüllen.
- 7.2 Das Produkt und/oder die Dienstleistung entspricht dem Vertrag bezüglich Typ, Menge, Qualität, Funktionalität, Kompatibilität und Interoperabilität.
- 7.3 Wir versehen gelieferte (digitale) Produkte mit notwendigen Updates, es sei denn, es wurde etwas anderes vereinbart.
- 7.4 Eventuelle Garantien beeinträchtigen dieses Recht nicht.

### **Artikel 8: Datenschutzregelung**

- 8.1 Wir verarbeiten personenbezogene Daten gemäß unserer Datenschutzerklärung, die auf unserer Website verfügbar ist.
- 8.2 Ihre personenbezogenen Daten werden gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen verarbeitet, gespeichert und verwaltet. Mitarbeiter unterliegen der Geheimhaltungspflicht.

### **Artikel 9: Eigentumsvorbehalt**

- 9.1 Das Eigentum an gelieferten Produkten bleibt bei uns, bis die vollständige Zahlung gemäß Artikel 3:92 BW eingegangen ist.

### **Artikel 10: Beschwerden und Beschwerdefrist**

- 10.1 Beschwerden müssen so schnell wie möglich gemeldet werden. Nach dem Gesetz ist eine Beschwerde rechtzeitig, wenn sie innerhalb von zwei Monaten nach Entdeckung gemeldet wird.
- 10.2 Wir beantworten Beschwerden innerhalb von 14 Tagen. Wenn mehr Zeit benötigt wird, werden wir Ihnen innerhalb von 14 Tagen mitteilen, wann Sie eine Antwort erwarten können.

### **Artikel 11: Streitigkeiten**

- 11.1 Auf die Vereinbarungen findet ausschließlich Niederländisches Recht Anwendung. Streitigkeiten werden dem zuständigen Gericht in Den Haag vorgelegt.
- 11.2 Streitigkeiten können auch zur Vermittlung bei ICTWaarborg angemeldet werden.

### **Artikel 12: Zusätzliche Bestimmungen**

- 12.1 Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen können unter der Überschrift „Zusätzliche Bestimmungen“ hinzugefügt werden und dürfen nicht zum Nachteil der Gegenpartei sein.