

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

European Toiletry Brokers B.V. (hierna: ETB) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34107695.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:
2. Aanbod: Ieder schriftelijk aanbod aan Koper tot het leveren van Producten door Verkoper waar deze voorwaarden onverbrekelijk mee verbonden zijn.
3. Koper: Het bedrijf dat een Overeenkomst (op afstand) aangaat met Verkoper.
4. Overeenkomst: De koopovereenkomst (op afstand) die strekt tot de verkoop en levering van Producten die door Koper gekocht zijn van ETB.
5. Producten: De Producten die door ETB worden aangeboden.
6. Verkoper: De aanbieder van Producten aan Koper, hierna: ETB.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder Aanbod van ETB en iedere Overeenkomst tussen ETB en een Koper en op elk Product dat door ETB wordt aangeboden.
2. Van deze algemene voorwaarden kan afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met ETB is overeengekomen.
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoevereenkomsten met Koper. Eventuele algemene en/of inkoopvoorwaarden van Koper worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
5. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
6. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

Artikel 3 - Het aanbod

1. Alle door ETB gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het aanbod vermeld. Van een Aanbod is eerst sprake als deze schriftelijk is vastgelegd.
2. Het door ETB gedane Aanbod is vrijblijvend. ETB is slechts aan het Aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door Koper schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, of doordat Koper het verschuldigde bedrag reeds heeft voldaan. Niettemin heeft ETB het recht een Overeenkomst met een potentiële Koper om een voor ETB gegronde reden te weigeren.
3. Het Aanbod bevat een nauwkeurige omschrijving van het aangeboden Product met bijbehorende prijzen. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Koper in staat is om een goede beoordeling van het Aanbod te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in het Aanbod kunnen ETB niet binden. Eventuele afbeeldingen en specifieke gegevens in het Aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst (op afstand).
4. Levertijden en Termijnen vermeld in het Aanbod van ETB zijn indicatief en geven de Koper bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht ETB niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of Aanbod begrepen zaken tegen een deel van de opgegeven prijs.

6. Indien en voor zover sprake is van een aanbieding geldt dit niet automatisch voor nabestellingen. Aanbiedingen zijn slechts geldig tot de voorraad strekt, en volgens het op-is-op-principe.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Koper een Aanbod van ETB heeft aanvaard door het plaatsen van de bestelling dan wel door enige andere actie waaruit ETB dit heeft mogen opmaken. Een bestelling kan zowel schriftelijk, telefonisch als elektronisch worden geplaatst.
2. Overeenkomsten worden geacht tot stand te zijn gekomen te Amsterdam.
3. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het Aanbod is ETB daaraan niet gebonden.
4. ETB is niet gehouden aan een Aanbod indien Koper redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Koper geen rechten onttelen.

Artikel 5 - Uitvoering van de Overeenkomst

1. ETB zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft ETB het recht bepaalde werkzaamheden naar eigen inzicht te laten verrichten door derden.
3. Koper draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ETB aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Koper redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan ETB worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan ETB zijn verstrekt, heeft ETB het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
4. Bij de uitvoering van de Overeenkomst is ETB niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Koper op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de Overeenkomst wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen meerwerk opleveren voor ETB, is Koper gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende- of bijkomende kosten te vergoeden.
5. ETB kan alvorens over te gaan tot uitvoering van de Overeenkomst zekerheid verlangen van Koper, dan wel volledige vooruitbetaling.
6. ETB is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat ETB is uitgegaan van door de Koper verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor ETB bekend was.
7. Koper vrijwaart ETB voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan Koper toerekenbaar zijn.

Artikel 6 - Levering

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Overeenkomst wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Koper niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, de (aan)betaling niet tijdig is ontvangen door ETB of er door andere omstandigheden buiten de macht van ETB enige vertraging ontstaat, heeft ETB recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle overeengekomen (op)leveringstermijnen zijn nooit fatale termijnen. Koper dient ETB schriftelijk in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn gunnen om alsnog te kunnen (op)leveren. Koper heeft door de ontstane vertraging geen recht op enige schadevergoeding.
2. Koper is verplicht de zaken af te nemen op het moment waarop deze haar volgens de Overeenkomst ter beschikking worden gesteld, ook indien deze haar eerder of later dan overeengekomen worden aangeboden.
3. Indien de Koper afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is ETB gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van Koper.
4. Indien de Producten worden bezorgd door ETB of een externe vervoerder is ETB, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, gerechtigd eventuele bezorgkosten in rekening te brengen. Deze zullen alsdan afzonderlijk worden gefactureerd tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

5. Indien ETB gegevens behoeft van Koper in het kader van uitvoering van de Overeenkomst, vangt de levertijd pas aan nadat Koper alle gegevens nodig voor de uitvoering aan ETB ter beschikking heeft gesteld.
6. Indien ETB een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief. Voor levering buiten Nederland gelden langere leveringstermijnen.
7. ETB is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij hiervan bij Overeenkomst is afgeweken of aan de deellevering geen zelfstandige waarde toekomt. ETB is gerechtigd het aldus geleverde afzonderlijk te factureren.
8. ETB behoudt zich het recht voor om levering te weigeren indien gegronde vrees voor niet-betaling bestaat.
9. Het kan voorkomen dat een Product tijdelijk niet uit voorraad leverbaar is in welk geval Koper binnen één maand na bestelling bericht wordt en de bestelling wordt nagezonden zonder verpakings-, transport en verzekeringskosten. Indien (na-)levering niet (meer) mogelijk is, ontvangt Koper ook binnen één maand bericht en komt de bestelling te vervallen zonder dat ETB jegens Koper deswege tot vergoeding van schade is verplicht.
10. Indien de Producten binnen één maand na de aanbieding ter levering niet door Koper in ontvangst zijn genomen, is ETB gerechtigd de Overeenkomst op grond waarvan de levering plaatsvindt, zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en de te leveren Producten te verkopen of terug te nemen.

Artikel 7 - Verpakking en transport

1. ETB verbindt zich jegens Koper om de te leveren zaken behoorlijk te verpakken dat zij bij normaal gebruik hun bestemming in goede staat bereiken.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen geschieden alle leveringen exclusief omzetbelasting (btw), inclusief verpakking en verpakkingsmateriaal.
3. Het aannemen van zaken zonder op- of aanmerkingen op de vrachtbrief of het reçu geldt als bewijs dat de verpakking in goede staat verkeerde ten tijde van de aflevering.

Artikel 8 - Onderzoek, reclamaties

1. Koper is gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, doch in ieder geval binnen 5 werkdagen na ontvangst van het geleverde te (doen) onderzoeken, doch slechts in die mate uit te pakken of te gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of zij het Product behoudt. Daarbij behoort Koper te onderzoeken of het geleverde overeenstemt met de Overeenkomst en de Producten voldoen aan de eisen die daaraan in het normale (handels)verkeer gelden.
2. Eventuele gebreken of tekorten dienen na levering schriftelijk aan ETB te worden gemeld. Koper heeft hiertoe een termijn van 5 werkdagen na levering.
3. Indien ingevolge het vorig lid tijdig wordt gereclameerd, blijft Koper verplicht tot betaling van de gekochte zaken. Als Koper gebrekkige zaken wenst te retourneren, dan geschiedt zulks uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van ETB op de wijze zoals door ETB aangegeven.
4. Indien Koper zijn herroepingsrecht gebruikt, zal hij het Product en alle toebehoren, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, in originele staat en verpakking retourneren aan ETB, conform de retour instructies van ETB.
5. ETB is gerechtigd een onderzoek te starten naar de echtheid en de staat van de geretourneerde Producten voordat terugbetaling zal plaatsvinden.
6. Terugbetalingen aan Koper worden zo spoedig mogelijk verwerkt en zullen geschieden op het eerder opgegeven rekeningnummer.
7. Indien Koper haar reclamerecht uitoefent, heeft Koper geen recht om haar betalingsverplichting op te schorten noch om openstaande facturen te verrekenen.
8. Bij gebreke van een volledige levering, en/of indien een of meerdere Producten ontbreken, en dit aan ETB te wijten is, zal ETB na een verzoek daartoe van Koper, het ontbrekende Product(en) nasturen dan wel de resterende order annuleren. De ontvangstbevestiging van de Producten is hierbij leidend. Enige schade die door Koper geleden is ten gevolge van de (afwijkende) omvang van de levering, kan niet verhaalbaar worden op ETB.

Artikel 9 - Prijzen

1. Tijdens de geldigheidsduur van het Aanbod worden de prijzen van de aangeboden Producten niet verhoogd, behoudens het geval dat er veranderingen zijn in btw-tarieven.
2. Alle in het Aanbod vermelde prijzen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
3. De prijzen zoals genoemd in het Aanbod zijn gebaseerd op de ten tijde van het afsluiten van de Overeenkomst geldende kostenfactoren zoals: de in- en uitvoerrechten, vracht- en lossingskosten, assurantie en eventuele heffingen en belastingen.
4. Indien sprake is van Producten of grondstoffen waarvan er prijschommelingen op de financiële markt zijn en waarop ETB geen invloed heeft, kan ETB deze Producten met variabele prijzen aanbieden. Bij het Aanbod wordt vermeld dat de prijzen richtprijzen zijn en kunnen schommelen.

Artikel 10 - Betaling en incassobeleid

1. Koper dient betaling ineens te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van ETB. Partijen kunnen enkel na expliciete en schriftelijke toestemming van ETB een andere betalingstermijn overeenkomen.
2. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van Koper zijn de vorderingen van ETB op de Koper onmiddellijk opeisbaar.
3. ETB heeft het recht de door de Koper gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. ETB kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Koper een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. ETB kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.
4. Wanneer Koper zijnde een Bedrijf niet aan haar betalingsverplichting voldoet en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Koper zijnde een Bedrijf in verzuim, doch zal ETB Koper zijnde een Bedrijf een aanmaning sturen met een termijn om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen.
5. Vanaf de datum dat Koper in verzuim is, maakt ETB zonder nadere ingebrekestelling aanspraak op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening en vergoeding van de buitengerechtigde kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten van 1 juli 2012.
6. Indien ETB meer of hogere kosten heeft gemaakt die redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Koper.
7. Koper is gehouden op eerste vordering van ETB zakelijke zekerheid te stellen of een bankgarantie af te geven voor al hetgeen de koper uit hoofde van deze Overeenkomst of anderszins aan ETB schuldig mocht zijn.

Artikel 11 - Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door ETB geleverde zaken blijven eigendom van ETB totdat de Koper alle verplichtingen uit alle met ETB gesloten Overeenkomsten is nagekomen. Dit staat ten overvloede ook onderaan iedere factuur.
2. Koper is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren indien het eigendom nog niet volledig is overgegaan. Dit verbod heeft goederenrechtelijke werking.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Koper verplicht ETB zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. Voor het geval dat ETB haar in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Koper reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming en machtiging aan ETB of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van ETB zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.
5. ETB heeft het recht om de door Koper aangekochte Product(en), onder zich te houden indien Koper nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, ondanks een verplichting tot

overdracht of afgifte van ETB. Nadat Koper alsnog aan zijn verplichtingen heeft voldaan zal ETB zich inspannen om de aangekochte Producten zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen, te leveren aan Koper.

6. Kosten en overige (gevolg)schade als gevolg van het onder zich houden van de aangekochte Producten komen voor rekening en risico van Koper en zal op eerste verzoek aan ETB worden vergoed door Koper.

Artikel 12 - Garantie

1. ETB staat ervoor in dat de Producten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, bruikbaarheid en/of deugdelijkheid en de wettelijke regels/voorschriften ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst.
2. De hierboven genoemde garantie strekt slechts tot hetgeen door de producent is verstrekt en geldt gedurende een periode welke overeenkomt met die van de producent.
3. Indien de te leveren zaken niet voldoen aan deze garanties, zal ETB de zaak binnen redelijke termijn na ontvangst daarvan naar keuze van ETB, vervangen of zorgdragen voor herstel. In geval van vervanging verbindt Koper zich reeds nu de vervangen zaak aan ETB te retourneren en de eigendom aan ETB te verschaffen.
4. De te dezen genoemde garantie geldt niet wanneer het gebrek is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik of wanneer, zonder schriftelijke toestemming van ETB, Koper of derden wijzigingen hebben aangebracht dan wel trachten aan te brengen aan de zaak of deze hebben aangewend voor doeleinden waarvoor de zaak niet bestemd is of onder abnormale omstandigheden zijn gebruikt.

Artikel 13 - Opschorting en ontbinding

1. ETB is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien Koper de (betaal)verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
2. Bovendien is ETB bevoegd de tussen haar en Koper bestaande Overeenkomst, voor zover deze nog niet is uitgevoerd, zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, indien de Koper, niet tijdig of niet behoorlijk voldoet aan de verplichtingen die voor hem uit enige met ETB gesloten Overeenkomst voortvloeien.
3. Voorts is ETB bevoegd de Overeenkomst zonder voorafgaande ingebrekestelling te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
4. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van ETB op Koper onmiddellijk opeisbaar. Wanneer ETB de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
5. ETB behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 14 - Beperking aansprakelijkheid

1. Indien het uitvoeren van de Overeenkomst door ETB leidt tot aansprakelijkheid van ETB jegens Koper of derden, is die aansprakelijkheid beperkt tot de in verband met de Overeenkomst door ETB in rekening gebrachte kosten tenzij de schade is ontstaan wegens opzet of grove schuld. De aansprakelijkheid van ETB is in ieder geval beperkt tot het schadebedrag dat door de verzekeringsmaatschappij maximaal wordt uitgekeerd per gebeurtenis per jaar.
2. ETB is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen en schade als gevolg van het gebruik van de geleverde Producten is uitgesloten.
3. ETB is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van door haar verstrekte (onvolkomen en/of onjuiste) informatie, storingen of anderszins. ETB staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens ETB verzonden schriftelijke of elektronische stukken, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
4. Alle aanspraken van Koper wegens tekortschieten aan de zijde van ETB vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij ETB binnen een jaar nadat Koper bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert.

Artikel 15 - Overmacht

1. ETB is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen, noch kan zij gehouden worden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld en noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, (i) overmacht van toeleveranciers van ETB, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Koper aan ETB zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten, (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen, (x) werkstakingen in het bedrijf van ETB en (xi) overige situaties die naar het oordeel van ETB buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. ETB heeft het recht om zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat ETB haar verbintenis had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zover ETB ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is ETB gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Koper is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 16 - Risico overgang

Het risico van verlies of beschadiging van de Producten die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat over op Koper zijnde een bedrijf op het moment waarop de zaken het magazijn van c.q. namens ETB verlaten.

Artikel 17 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. ETB gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Koper. Indien daarom gevraagd zal ETB de betrokkene hierover informeren.
2. Indien ETB op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overgekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 18 - Klachten

1. Indien Koper niet tevreden is over de Producten van ETB en/of klachten heeft over de (uitvoering van de) Overeenkomst is Koper verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen na de betreffende aanleiding die tot de klacht heeft geleid schriftelijk te melden.
2. ETB zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
3. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 19 - Toepasselijk recht

1. Op elke Overeenkomst tussen ETB en Koper is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het (CISG) Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds doorslaggevend. ETB heeft het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen ETB en Koper worden beslecht bij de bevoegde rechter van rechtbank Amsterdam, tenzij bepalingen van dwingend recht leiden tot de bevoegdheid van een andere rechtbank.