

Algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden van Complaza

Artikel 1. Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tussen Complaza.nl, verder aan te duiden Complaza, en de afnemer, van welke aard dan ook, alsmede op de daaruit voortvloeiende verbintenissen. Afwijkingen kunnen uitsluitend schriftelijk met Complaza overeengekomen worden.
- Onder "afnemer" wordt in deze voorwaarden verstaan de opdrachtgever, danwel een ieder die met Complaza een overeenkomst aangaat of wil aangaan, of voor wie Complaza een aanbieding doet of een leverantie of prestatie verricht, alsmede diens rechtspolvoegers.
- Onder "consument" wordt in deze voorwaarden verstaan de afnemer, zijnde een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- Indien Complaza niet steeds de strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze voorwaarden niet toepasselijk zouden zijn of dat Complaza het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet gelijksortige gevallen, de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.
- Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden om welke reden dan ook niet geldig of van toepassing is, blijven deze voorwaarden voor het overige van kracht.
- Inkoop- en andere voorwaarden, welke de afnemer van toepassing verklaart, bindt Complaza niet, tenzij deze schriftelijk door Complaza zijn aanvaard. Een dergelijke aanvaarding mag niet worden afgeleid uit de omstandigheid dat Complaza een mededeling van de afnemer dat deze de voorwaarden van Complaza niet aanvaardt en zijn eigen voorwaarden toepasselijk verklaart, onweersproken laat.

Artikel 2. Aanbiedingen

- Alle door Complaza gedane aanbiedingen, offertes en prijsopgaven, in welke vorm dan ook, zijn vrijblijvend en gebaseerd op de door de afnemer verstrekte gegevens, ontwerpen, tekeningen, en daaraan ontleende gegevens.
- Een aanbod is slechts bindend indien dit schriftelijk is gedaan door Complaza met vermelding van een termijn gedurende welke de aanbieding voor aanvaarding openstaat.
- Door Complaza verstrekte prijslijsten, brochures, drukwerk etc. zijn aan wijzigingen onderhevig en gelden niet als offerte.
- Complaza behoudt zich het recht voor om bestellingen zonder opgave van redenen te weigeren, onder rembours te leveren, of betaling vrooaf te verlangen.

Artikel 3. Overeenkomst

- Een overeenkomst komt tot stand nadat Complaza een opdracht schriftelijk of per e-mail heeft bevestigd, of nadat Complaza met de uitvoering van de opdracht is begonnen. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij de afnemer daartegen binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk bezwaar maakt.
- Voor diensten/leveringen waarvoor in verband met de aard en/of omvang geen opdrachtbevestiging wordt verzonden, geldt de factuur tevens als opdrachtbevestiging. Deze wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij de afnemer onverwijld protesteert.
- Aanvullingen en wijzigingen op een overeenkomst, binden Complaza slechts voor zover zij door Complaza schriftelijk zijn bevestigd.
- Complaza is bevoegd, indien zij dit noodzakelijk of wenselijk acht, voor een juiste uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht derden in te schakelen. De kosten hiervan zullen aan de afnemer worden doorberekend conform de verstrekte prijsopgaven.

Artikel 4. Zichttermijn

- Voor de afnemer, uitsluitend in de hoedanigheid van consument, zal de aanbieding tevens een zichttermijn van veertien (14) werkdagen inhouden, ingaande de dag van ontvangst door of namens de consument.
- Tijdens de zichttermijn heeft de consument een herroepingsrecht, waarbij hij de mogelijkheid heeft om zonder enige verplichting zijnerzijds, anders dan tegen vergoeding van de rechtstreekse kosten van terugzending, de ontvangen goederen te retourneren, dan wel om te kennen te geven dat van de aangeboden diensten geen gebruik wordt gemaakt. In de gevallen waar (tevens) diensten worden aangeboden, wordt onder herroepingsrecht verstaan een bedenkttermijn, waarop de bepalingen in deze voorwaarden omtrent de zichttermijn onverkort van toepassing zullen zijn.
- Beroep op de zichttermijn is nadrukkelijk uitgesloten voor verbruiksartikelen als genoemd in artikel 16.1, producten waarvan de verpakking geopend is en goederen die volgens specificaties van de consument vervaardigd/speciaal voor de consument besteld zijn, danwel een duidelijk persoonlijk karakter hebben.
- Eventueel verschuldigde bedragen voor de retourneerde goederen zullen binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de goederen worden betaald.

Artikel 5. Prijzen

- Alle prijzen en tarieven zijn in euro's en inclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Per opdracht kan een opslag aan verzend- en administratiekosten in rekening worden gebracht, doch alleen dan wanneer dit bekend kan worden geacht bij afnemer en uitdrukkelijk vermeld staat op de overeenkomst bedoeld onder 3.1
- De prijzen zijn gebaseerd op de tijdens de aanbieding bestaande prijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten etc. In geval van verhoging van één of meer dere kostprijfactoren is Complaza gerechtigd om de prijs dienovereenkomstig te verhogen. Een dergelijke prijsverhoging geeft de afnemer niet het recht de overeenkomst te ontbinden.
- In geval van een overeenkomst waarin sprake is van periodiek vervallende bedragen geldt dat Complaza gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving en met inachtneming van een termijn van drie maanden de prijzen en tarieven aan te passen. Wanneer de afnemer niet akkoord gaat met de gewijzigde prijzen en/of tarieven is hij gerechtigd binnen zeven (7) dagen na ontvangst van bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving genoemde datum waarop de prijs of tariefwijziging zou ingaan.
- Ingeval van tijdelijke promotieacties geldt dat Complaza alleen gehouden is conform de voor de actie genoemde prijs te leveren indien Complaza in staat is om daadwerkelijk binnen de voor de actie geldende limiet te leveren en steeds voor zover de voorraad nog strekt. Zo het artikel binnen de actietermijn uitverkoht is dan wel niet meer binnen de actietermijn geleverd kan worden kan geen aanspraak op de bijzondere actieprijz worden gemaakt.

Artikel 6. Reclames transportproblemen

- Reclames betreffen uitsluitend klachten over beschadiging van de verpakking van toegezonden goederen of het ontbreken van colli die wel op de aftekenlijst van de vervoerder staat vermeld.
- De afnemer is verplicht elke zending direct bij aflevering te controleren op gebreken, zoals beschadiging en/of onvolledigheid. In geval van beschadiging of het ontbreken van colli, dient dit altijd direct op de aftekenlijst van de vervoerder te worden aangetekend en gemeld te worden bij Complaza. Indien de beschadiging of ontbrekende colli na aflevering wordt geconstateerd, dient dit alsnog binnen een termijn van drie (3) werkdagen bij de vervoerder gemeld te worden. De reclame dient vergezeld te gaan van opgave van leverings- of factuurnummer waaronder de zending is verstuurd.
- Na aftekening voor ontvangst wordt de afnemer geacht de zending te hebben goedgekeurd.
- Indien en voor zover de reclame door Complaza gegrond wordt bevonden zal Complaza, naar eigen inzicht en binnen redelijke termijn, hetzij het gebrek herstellen, hetzij de ondeugdelijke goederen vervangen, zonder dat de afnemer daarnaast aanspraak kan maken op welke vergoeding dan ook.
- Het reclameren ontslaat de afnemer niet van zijn betalingsverplichtingen ten opzichte van Complaza.

Artikel 7. Reclames foutieve leveringen

- Reclames inzake foutieve leveringen betreffen uitsluitend klachten die na aftekening van de aftekenlijst

van de vervoerder kunnen worden geconstateerd: beschadigde goederen in de colli, het in de colli ontbreken van bestelde en wel op de pakbon voorkomende goederen, dan wel toezending van verkeerde goederen of teveel goederen.

- De afnemer is verplicht elke zending direct bij aflevering te controleren op gebreken, zoals juiste (hoeveelheid) goederen verzonden, beschadiging en/of onvolledigheid. In geval van een foutieve levering dient dit direct aan Complaza te worden gemeld, doch indien niet mogelijk, binnen een termijn van drie (3) werkdagen. De reclame dient vergezeld te gaan van opgave van leverings- of factuurnummer waaronder de zending is verstuurd.
- Na het verstrijken van de in lid 2 genoemde termijn wordt de afnemer geacht het geleverde te hebben goedgekeurd.
- Indien de afnemer de artikelverpakking van verkeer of teveel geleverde goederen heeft geopend wordt de afnemer geacht deze goederen alsnog te hebben geaccepteerd en goedgekeurd.
- Indien en voor zover de reclame door Complaza gegrond wordt bevonden zal Complaza, naar eigen inzicht en binnen redelijke termijn, hetzij het gebrek herstellen, hetzij de ondegdelijke goederen vervangen, zonder dat de afnemer daarnaast aanspraak kan maken op welke vergoeding dan ook.
- Retournering van het verkeer of teveel geleverde kan slechts geschieden na voorafgaande schriftelijke toestemming van Complaza en met inachtneming van de laatste versie van de RMA-voorwaarden welke afnemer op eerste verzoek worden toegezonden.
- Het reclameren ontslaat de afnemer niet van zijn betalingsverplichtingen ten opzichte van Complaza.

Artikel 8. Betaling

- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dient betaling te geschieden door storting of overmaking op een door Complaza aangewezen bank- of girorekening binnen veertien (14) dagen na factuurdatum. De op de bank/giroafschriften van Complaza vermelde valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt.
- Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen zal betaling plaatsvinden zonder verrekening of opschorting uit welken hoofde dan ook.
- Al hetgeen de afnemer betaakt strekt allereerst tot voldoening van verschuldigde rente en/of (invorderings)kosten en vervolgens tot voldoening van de oudste openstaande facturen.
- Indien de afnemer de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal de afnemer van rechtswege in verzuim zijn en heeft Complaza, onverminderd haar overige toekomstende rechten, het recht, te harer keuze aan de afnemer over het gehele verschuldigde bedrag twaalf (12) % rente op jaarbasis in rekening te brengen. Deze rente zal worden berekend vanaf de vervaldag van de betrokken factuur tot en met de dag der algehele voldoening. Bovendien komen alle te maken buitengerechtighe en gerechtelijke incassokosten voor rekening van de afnemer.
- Indien de afnemer door niet binnen de overeengekomen betaaltermijn te betalen een aanmaning noodzakelijk maakt worden daarvoor administratiekosten in rekening gebracht van € 10,- ingeval van een aanmaning en € 20,- ingeval van een uiteindelijke ingebrekestelling, alsmede wordt de onder lid 5 bedongen rente in rekening gebracht.
- Indien Complaza daartoe aanleiding ziet, kan Complaza nadere zekerheid verlangen, bij gebreke waarvan zij de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.
- Bij nieuwe relaties behoudt Complaza zich het recht voor om de eerste twee opdrachten onder rembours of betaling vooruit te leveren.

Artikel 9. Eigendomsvoorbehoud

- Alle aan de afnemer geleverde goederen blijven eigendom van Complaza tot het moment van volledige betaling van alle bedragen, met inbegrip van eventuele rente en kosten, die de afnemer verschuldigd is voor de krachtens overeenkomst geleverde of te leveren goederen of verrichte of nog te verrichten diensten, alsmede terzake van vorderingen wegens het tekortschieten in de nakoming van genoemde overeenkomst.
- De afnemer is gehouden voor zorgvuldige behandeling van de goederen zorg te dragen en mist het recht de geleverde goederen anders dan na schriftelijke toestemming van Complaza, te bezwaren en/of te belenen en/of hierop (stil) pandrecht te vestigen, zolang afnemer niet volledig aan zijn verplichtingen jegens Complaza heeft voldaan.
- Ingeval Complaza de order geheel of gedeeltelijk ontbindt is zij gerechtigd het onbetaald gebleven deel van het geleverde terug te nemen. Ontbinding en/of terugname laat het recht van Complaza op schadevergoeding onverlet.

Artikel 10. Levertijd

- Alle door Complaza genoemde (leverings)termijnen worden bij benadering gegeven en zijn vastgesteld op grond van de gegevens en omstandigheden die bij het aangaan van de overeenkomst aan Complaza bekend waren. Opgegeven leveringstermijnen zullen nimmer zijn te beschouwen als een fatale termijn. Indien een wijziging in de gegevens en/of omstandigheden, ongeacht de voorzienbaarheid daarvan, vertraging tot gevolg heeft, wordt de leveringsdatum dienovereenkomstig verlaaat, onverminderd hetgeen hierna is bepaald omtrent overmacht. Bij niet tijdige levering dient Complaza schriftelijk in gebreke te worden gesteld, waarbij haar nog een redelijke termijn tot levering moet worden geboden.
- Overschrijving van de door Complaza opgegeven leveringstermijnen, door welke oorzaak dan ook, geeft de afnemer nimmer recht op schadevergoeding of nietnakoming van enige op hem rustende verplichting uit de desbetreffende overeenkomst danwel een daarmee samenhangende overeenkomst.
- Annulering van orders kan alleen na schriftelijke bevestiging van Complaza.

Artikel 11. Levering

- Tenzij anders overeengekomen, vindt levering plaats af magazijn Complaza. Vanaf het moment van aflevering gaan alle risico's van verlies, vergaan, beschadigingen etc., ongeacht de oorzaak daarvan, over op de afnemer.
- Indien is overeengekomen dat de diensten en/of leveringen in fasen zullen plaatsvinden, mag Complaza de diensten en/of leveringen van de volgende fasen uitstellen, totdat de afnemer de voltooiing van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en aan al zijn (financiële) verplichtingen inzake de deellevering heeft voldaan. Ingeval van deelleveringen is Complaza gerechtigd deze afzonderlijk te factureren.
- Indien de goederen na het verstrijken van de levertijd voor de afnemer beschikbaar zijn doch niet door hem worden afgenomen, dan worden de goederen te zijner beschikking opgelagen voor zijn rekening en risico.

Artikel 12. Transport

- Complaza bepaalt de wijze van transport, verzending, verpakking en dergelijke. Verzending/vervoer van goederen geschiedt steeds voor rekening en risico van de afnemer. Complaza is slechts gehouden een (transport)verzekering af te sluiten, indien en voorzover Complaza zich daartoe schriftelijk heeft verbonden.

Artikel 13. Overmacht

- Indien Complaza door overmacht van blijvende of tijdelijke aard wordt verhinderd de overeenkomst (verder) uit te voeren, is Complaza gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de overeenkomst door een daartoe strekkende schriftelijke mededeling zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht van Complaza op betaling door de afnemer voor reeds door Complaza verrichte prestaties, voortd sprake was van de overmachtsituatie, danwel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Ingeval van opschorting zal Complaza alsnog gerechtigd zijn de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- Onder overmacht zijn begrepen alle omstandigheden, waardoor Complaza tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zoals werkstaking, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen, waaronder in ieder geval in- en uitvoerverboden, contingentieringen en bedrijfsstoringen bij haar c.q. bij haar toeleveranciers, alsmede tekortkomingen door haar toeleveranciers, waardoor Complaza haar verplichtingen jegens de afnemer in redelijkheid niet (meer) kan nakomen.

Artikel 14. Garantie

- Behoudens hetgeen in lid 5 is bepaald, garandeert Complaza de door haar geleverde goederen tegen materiaal- en fabricagefouten. De garantie houdt uitsluitend in dat Complaza naar beste vermogen deze fouten zal herstellen, danwel de goederen zal vervangen, zulks naar keuze en ter beoordeling van Complaza. Verbruiksartikelen worden niet vervangen. Producten of onderdelen daarvan, die ingevolge deze garantie worden vervangen, worden eigendom van Complaza. Gebreken dienen schriftelijk bij Complaza te worden gemeld teneinde in behandeling te worden genomen. Herstel van verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie.
- De garantie is niet van toepassing indien de fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, gebruik voor andere dan normale (bedrijfs)doeleinden, van buiten komende oorzaken, zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien de goederen door anderen dan Complaza zijn gewijzigd of worden onderhouden.
- Tenzij anders is overeengekomen geldt ten aanzien van de door Complaza vervaardigde goederen de garantie voor een periode van twaalf maanden vanaf het moment van levering.
- Voldoening aan haar garantieverplichtingen door Complaza, geldt als enige en algehele schadevergoeding. Tot verdere verplichtingen is Complaza niet gehouden, noch is de afnemer gerechtigd tot een verdoring tot ontbinding van de overeenkomst.
- Indien de goederen door Complaza van een toeleverancier zijn betrokken, beperkt de garantie zich tot de toepasselijke garantievoorwaarden van de toeleverancier.
- Herstel buiten het kader van de toepasselijke garantie zal door Complaza in rekening worden gebracht.
- Ingeval van reparatie van defecte goederen onder garantie, is de afnemer verplicht de goederen op eigen kosten te retourneren naar een door Complaza nader op te geven adres.
- Indien de afnemer in het kader van de garantie recht heeft op garantie, doch de reparatie weigert komt dit voor rekening en risico van de afnemer en belet dit de afnemer niet aan zijn betalingsverplichtingen ten opzichte van Complaza te voldoen. Indien de betrokken goederen zich onder Complaza, of onder verantwoordelijkheid van Complaza bij derden, bevinden worden de goederen voor rekening en risico van de afnemer opgeslagen. De afnemer is gehouden om alle door Complaza noodzakelijk te maken opslag- en bewaarkosten aan Complaza te voldoen.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

- Complaza is nimmer verplicht tot vergoeding van direct of indirect geleden schade, voortvloeiende uit of ontstaan door gebreken aan geleverde goederen of diensten of door het niet, niet tijdig of niet juist functioneren van de door haar te leveren of geleverde goederen en/of diensten, behoudens ingeval van opzet of grove schuld van Complaza, ledere aansprakelijkheid voor bedrijfschade (bedrijfsstoring, derving van inkomsten e.d.), gegevensverlies of vermindering, en/of gevolgschade, door welke oorzaak ook ontstaan, daaronder begrepen vertraging in de levertijd van goederen en diensten, is uitdrukkelijk uitgesloten.
- Complaza is niet aansprakelijk voor de door haar medewerkers en/of de door haar ingeschakelde derden aan de afnemer of derden toegebrachte schade, uit welke hoofde of door welke oorzaak dan ook, behoudens ingeval van aan Complaza toerekenbare opzet of grove schuld.
- Voor schade van welke aard dan ook, die is ontstaan of veroorzaakt door onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, of door gebruik voor andere dan normale doeleinden van door Complaza geleverde goederen, is Complaza niet aansprakelijk.
- De afnemer vrijwaart Complaza en haar medewerkers voor aanspraken van derden ter vergoeding van materiële en immateriële schade, welke direct of indirect wordt veroorzaakt door (gebruik van) het door Complaza geleverde, tenzij de schade het gevolg is van opzet/grove schuld van personeel van Complaza en/of door haar ingeschakelde derden.
- De aansprakelijkheid van Complaza uit hoofde van de met de afnemer gesloten overeenkomst is onder alle omstandigheden beperkt tot het factuurbedrag van de overeenkomst.

Artikel 16. Ontbinding/Beëindiging

- De afnemer wordt geacht van rechtswege in verzuim te zijn en de (resterende) schuld zal onmiddellijk opeisbaar zijn ingeval:
a. de afnemer enige verplichting van de overeenkomst in het bijzonder de betaling niet of niet tijdig nakomt;
b. Complaza goede gronden heeft te vrezen dat de afnemer in de nakoming zal tekortschieten en deze niet voldoet aan een schriftelijke aanmaning met opgave van die gronden om zich binnen een bij die aanmaning gestelde redelijke termijn bereid te verklaren zijn verplichtingen na te komen;
c. de afnemer zijn eigen faillissement aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, tot boedelafstand overgaat, een verzoek tot surseance van betaling indient, danwel beslag op het geheel of een gedeelte van zijn vermogen wordt gelegd en dit niet binnen tien (10) dagen na beslaglegging wordt opgeheven;
d. de afnemer overgaat c.a.q. besluit tot staking of overdracht van zijn bedrijf of een belangrijk gedeelte daarvan, daaronder begrepen de inbreng van zijn bedrijf in een op te richten of reeds bestaande vennootschap, danwel overgaat c.q. besluit tot wijziging van de doelstelling van zijn bedrijf of tot ontbinding;
e. van overlijden, indien de afnemer een natuurlijk persoon is.
- Complaza is in de in lid 1 genoemde gevallen gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar toekomstende rechten, zoals rechten ten aanzien van reeds vervallen kosten of rente en het recht op schadevergoeding, en zonder dat ingebrekestelling of rechtelijke tussenkomst daartoe is vereist:
a. de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren door een daartoe strekkende schriftelijke mededeling aan de afnemer en/of
b. enjg door de afnemer aan Complaza verschuldigd bedrag terstond en in zijn geheel op te eisen en/of
c. het op grond van artikel 10 gevestigde eigendomsvoorbehoud in te roepen.
- Ingeval de overeenkomst op enigerlei wijze wordt beëindigd of ontbonden blijven de bepalingen betreffende geheimhouding, ontbinding/beëindiging, toepasselijk recht en geschillen onverkort van toepassing.

Artikel 17. Geheimhouding

- Partijen zijn over en weer verplicht tot volledige geheimhouding jegens derden van elkaar over en weer verstrekte vertrouwelijke (bedrijfs)informatie. De afnemer is verplicht maatregelen te treffen opdat deze geheimhouding door zijn werknemers in acht wordt genomen.

Artikel 18. Algemeen

- De rechten en/of verplichtingen uit een overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn niet overdraagbaar en niet vatbaar voor cessie of het vestigen van een zekerheidsrecht, behoudens voorafgaande toestemming van de andere partij.

Artikel 19. Toepasselijk recht en geschillen

- Op alle tussen partijen gesloten overeenkomsten en daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt nadrukkelijk uitgesloten.
- Alle geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn of de betreffende voorwaarden zelf en haar uitleg of uitvoering, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Zutphen of de in de woonplaats van de afnemer bevoegde rechter, naar keuze van Complaza, tenzij anders is overeengekomen.
- Complaza is gerechtigd van tijd tot tijd deze algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden te wijzigen.