

Разполагаме с различни условия за ползване за потребители и бизнес клиенти. Вижте по-долу съответните условия за ползване, които се отнасят за вас:

## Общи условия за ползване за потребители

### Основни правила & условия

Обновено: 2020-06-01

Тези правила и условия се отнасят до използването на уебсайта [www.vidaXL.bg](http://www.vidaXL.bg), управляван от vidaXL Europe B.V.. ("ние", "наш" или "нас" в зависимост от контекста).

Вие приемате, че ползването на този уебсайт, както и всяка транзакция направена чрез него, е обект на тези правила и условия ("Правила"). Съветваме Ви да прочетете тези Правила внимателно и изцяло, както и да разпечатате копие за бъдещо ползване. Чрез търсенето на информация, използването, регистрирането или извършването на транзакция в нашия уебсайт Вие потвърждавате, че сте прочели, разбрали и се съгласявате с тези Правила. В противен случай, моля, не ползвайте този уебсайт.

Когато пазарувате през уебсайта, ще Ви бъдат поискани лични данни, включително (но не само) пълното Ви име, адрес, пощенски код, настоящото Ви жителство и електронен адрес. Вашата лична информация ще се използва в съответствие с нашата Политика за поверителност. Съгласявайки с тези Правила, Вие потвърждавате също така че сте прочели, разбрали и се съгласявате с правилата, описани в нашата Политика за поверителност.

### Съдържание:

- Член 1 – Достъп до услуги
- Член 2 – Информация за нас
- Член 3 – Промени в уебсайта
- Член 4 – Процес на поръчване
- Член 5 – Потвърждение за поръчка
- Член 6 – Плащане
- Член 7 – Защита
- Член 8 – Доставка
- Член 9 – Точност на съдържанието
- Член 10 – Връщане, отказ и замяна
- Член 11 – Възстановяване на суми
- Член 12 – Гаранция
- Член 13 – Процедура за подаване на жалби
- Член 14 – Собственост на правата
- Член 15 – Отговорности
- Член 16 – Други важни правила
- Член 17 – Свържете се с нас

### Член 1 – Достъп до услуги

Поръчвайки чрез нашия уебсайт, Вие гарантирате, че сте законно в състояние да сключвате обвързващи договори и че сте навършили 18 години.

### Член 2 – Информация за нас

Управление: vidaXL Europe B.V.

марка: [vidaXL.bg](http://www.vidaXL.bg)

Офис адрес:

Mary Kingsleystraat 1  
5928 SK Venlo Холандия

E-mail адрес: [webservice@vidaxl.bg](mailto:webservice@vidaxl.bg)

Регистрационен No. : 09188362

No: BG3076544505

### **Член 3 – Промени в уебсайта**

Запазваме си правото да променяме Правилата от време на време. Всички промени влизат в сила от момента, от който са публикувани на уебсайта и ще бъдат действащи за всички договори за покупка на продукти от тази дата. Ваша отговорност като посетител на уебсайта е да прочетете правилата и условията всеки път, когато ползвате уебсайта.

Всички отклонения от тези правила и условия могат да бъдат зачетени, само ако са написани и подписани от оторизиран представител. В този случай, всички останали клаузи на Правилата остават напълно непроменени.

### **Член 4 – Процес на поръчване**

Моля, проследете линка Как да поръчам за информация как се дава поръчка на нашия уебсайт. Всички поръчки на [vidaXL.bg](http://vidaXL.bg) подлежат на предварително приемане на нашите правила и условия. (Моля, вижте раздел 1.2).

По време на процеса на поръчване ще бъдете помолени да поставите отметка в поле, с което да потвърдите, че сте прочели, разбрали и се съгласявате със съдържанието и приложимостта на тези Правила. Няма да можете да направите поръчка, освен ако не сте приели Правилата.

Правилата, които са в сила към момента на сключване на договора Ви ще се прилагат за Вашата поръчка, освен ако изрично не се съгласите с приложимостта на по-новия, ревизиран вариант на Правилата.

Когато направите поръчка на нашия уебсайт трябва да се регистрирате и да ни предоставите потребителско име и парола ("Данни за влизане в акаунта"). Информацията, която предоставяте на този уебсайт трябва да бъде пълна и точна през цялото време. Вие сте отговорен за поддръжката и конфиденциалността на Вашите Данни за влизане в профила. Ние не сме отговорни за каквито и да било щети или загуби, които могат да възникнат в случай на неправилна защита на личната Ви информация от Ваша страна. В случай че имате каквито и да било притеснения относно Вашите Данни за влизане в акаунта или Ви стане известна злоупотреба с тях, моля свържете се с [webservice@vidaxl.bg](mailto:webservice@vidaxl.bg).

### **Член 5 – Потвърждение за поръчка**

След като дадете поръчка ще получите е-mail от нас удостоверяващ, че сме получили Вашата заявка. Моля, забележете, че това не означава, че Вашата поръчка е приета. Вашата поръчка декларира пред нас намерението Ви да закупите продукта. Всички поръчки са предмет на приемане от наша страна и ние ще потвърдим това приемане чрез изпращане на е-mail до Вас, който да удостовери, че продуктът е изпратен („Потвърждение за изпращане“). Договорът между двете страни („Договорът“) ще бъде оформен след като изпратим продукта към Вас. Преди това, можем да Ви уведомим, че не приемаме поръчката Ви или Вие може да я откажете.

Всички продукти, които поръчвате през уебсайта ни, остават наша собственост, докато не получим пълното плащане за тях.

## Член 6 – Плащане

Плащането може да се извърши чрез всеки един от описаните в Начини на плащане раздел.

Ние придвижваме плащането веднага щом получим Вашата поръчка. Веднъж след като сме отбелязали данните от кредитната Ви карта и проверим наличността ни, продуктът е готов за изпращане.

За да сме сигурни, че кредитната или дебитната Ви не се използват без Вашето разрешение, ние ще валидираме информацията дадена по време на процеса на поръчване (име, адрес и друга приложена информация) срещу неправомерно използване от базата данни на трети страни. Съгласявайки се с тези Правила, Вие се съгласявате с тези проверки. Тази информация се използва само, за да се провери Вашата идентичност. Кредитни проверки не се извършват и това няма да повлияе на кредитния Ви рейтинг. Цялата информация, която ще ни предоставите, ще бъде третирана съгласно нашата политика за конфиденциалност и Закона за защита на личните данни.

Ние обработваме Вашето плащане, контролирано от трета страна доставчик на услуги, съвместим със стандартите за безопасност, приети в индустрията на разплащателните карти. (PCI DSS версия 2).

## Член 7 – Защита

Веднъж след като сте достигнали стъпката за заплащане през процеса на поддаване на Вашата поръчка, защитният режим автоматично ще се активира. Може да разпознаете този режим по катинара, който ще се появи на дъното на страницата, в десния ъгъл на Вашия браузър. Защитният режим гарантира, че всички Ваши детайли са криптирани за по-добра защита.

За да можем да продължим с процеса на плащане в кредитна или дебитна карта, ще Ви поискаме данните от Вашата карта. Това ще се случва всеки път, когато правите плащане към нас. С изключение на случаите, описани в тези Правила, ние няма да се свързваме с Вас чрез e-mail или по друг начин, за да Ви поискаме данни от Вашата карта или друга защитена информация. Ако получите e-mail, който изисква тази информация, моля свържете се с нашия отдел "Обслужване на клиенти" незабавно.

Използваме наши надеждни похвати, за да осигурим на уебсайта ни защита от вируси и други видове вредно съдържание, които могат да навредят на компютъра Ви, въпреки че не можем да дадем гаранции. Ваша отговорност е да осигурите правилното оборудване (включително, но и не само антивирусна програма), за използвате мрежата сигурно. Освен в случаите, в които се изисква от закона, ние няма да бъдем отговорни пред Вас или за повреда или загуба причинена на Вас, в резултат на атака на вируси или друго вредно съдържание, при използване на нашия уебсайт.

## Член 8 – Доставка

Стойността и времето за доставката, зависят от адреса за доставка и вида на продукта, който искате да получите. За повече информация, моля погледнете информацията за доставките.

Ще направим всичко възможно да спазим сроковете, които сме Ви обещали. Въпреки това, понякога, поради непредвидени обстоятелства, забавянето е неизбежно. Ние не носим отговорност за забавяне или невъзможност за доставка на продукта в рамките на определените граници, ако е причинено частично или изцяло поради обстоятелства, които са извън нашия контрол.

Ако няма никой на домашния Ви адрес или на адреса за доставка, който да приеме пратката, ще Ви бъде оставена бележка с координати къде ще бъде тя ще бъде оставена, което може да е и при съседите Ви.

Като алтернатива можем да върнем поръчката Ви в някой от складовете на куриерската служба и бележката ще дава указания как да си вземете поръчката оттам.

Рискът от повреда или загуба на продуктите остава наша отговорност до по-рано на същия ден, в който е направена доставката (ако продукта е изцяло платен) или дата, в която е направен първи опит да се достави продукта.

Възстановяване на сумите от доставката е възможно само в съответствие с Вашите права съобразно CPDSR 200 (Consumer Protection Distance Selling Regulations 200) и други приложими закони.

## **Член 9 – Точност на съдържанието**

Освен в случаите, описани по-долу, цената, която заплащате е тази, която е посочена по времето, в което получаваме Вашата поръчка, освен ако не възникне грешка.

Въпреки всички мерки, които взимаме, за да сме сигурни, че посочените на уебсайта цени са точни, понякога грешките са неизбежни. Ако открием грешка в цената, ние ще се свържем с Вас възможно най-бързо, за да Ви дадем възможност да препотвърдите заявката за продукта с реалната му цена или да я отмените. Ако не можем да се свържем с Вас, поръчката Ви автоматично се анулира. Ако откажете поръчката, но вече сте я платили, ние ще Ви възстановим пълната стойност, която сте заплатили.

Всички цени са в български лева с включен ДДС. Цените са без такси за доставка, които са показани за съответния продукт в информацията за доставката.

Всички размери, измервания и измерения са приблизителни. Опитваме се да ги обявим възможно най-точно, но въпреки това не можем да гарантираме, за тяхната абсолютна прецизност.

Използваме наши способности за показване на снимките на продуктите, максимално близки до реалния им вид.

## **Член 10 – Връщане, отказ и замяна**

За директна информация относно връщане на поръчани продукти, моля обърнете се към Политика за връщане.

Според CPDSR (Consumer Protection Distance Selling Regulations) Вие имате право да анулирате Вашата поръчка в рамките на 30 дни, започващи в деня, в който сте получила Продуктите. В този случай ще получите пълно възстановяване на сумата платена за Продуктите, която ще Ви бъде изплатена в съответствие с раздела „Връщане на суми“ по-долу както и в съответствие с Вашите законови права.

Ако желаете да анулирате поръчката си, трябва да ни информирате, чрез e-mail. Тогава ние ще организираме взимане обратно на поръчката, при това БЕЗПЛАТНО, като продуктът трябва да бъде в оригиналната си опаковка и в същото състояние, както когато сте го получили, (моля, прочетете нашата Политика за връщане за повече информация). Имате законовото задължение да се погрижите за продуктите, докато те са във Ваше притежание. Ако се провалите при изпълнение на това задължение, ние имаме право да Ви изискаме компенсация.

Тези Правила не нарушават другите Ваши законови права на потребител и не преставляват пълно описание на всички Ваши законови права. За повече информация относно правата Ви на потребител под защита на Закона за продажба на стоки от разстояние, моля свържете се с местните власти и служби, отговарящи за търговските и потребителските права.

В редки случаи може да се случи така, че описанието на продуктите да се измени. В тези случаи ние ще се свържем с Вас възможно най-скоро, за да Ви предложим алтернатива на оригиналния, поръчан от Вас продукт. Ако не сте доволни от предложението заместител, моля свържете се с нашия отдел Обслужване на

клиенти. Ще организираме обратното взимане на продукта и възстановяването на платената сума, съобразно нашата Политика за връщане на пари в секцията Връщане на пари, описана по-долу.

Ако смятате, че сте получили стока с дефект, повреда или продукт, който не сте поръчали трябва да ни информирате в разумно време. Моля, не връщайте продукта обратно към нас незабавно. По скоро ние ще се свържем с Вас, за да обсъдим разумно разрешение и да Ви предложим (без ограничения) поправка или замяна на части или целия продукт или връщане на заплатената сума. Ако Ви предложим възстановяване на сумата, ние ще Ви върнем сумата на дефектния, повредения или сгрешен продукт изцяло, като всички приложими такси за обратната доставка или други оправдани такси, които могат да се появят при връщането на продукта, ще бъдат за наша сметка.

## **Член 11 – Възстановяване на суми**

Ако отмените поръчка съобразно раздела Връщане, отказ и замяна, описан се по-горе, ние ще Ви възстановим платената сума, след като получим обратно продуктите. Възстановяването ще бъде направено в картата Ви, като това възстановяване ще бъде подчинено на наредбите за стоки, повредени при обратно транспортиране или за които ние сме организирали взимането.

## **Член 12 – Правна гаранция**

Гарантираме, че всеки продукт, закупен от нас чрез уебсайта ни, е в съответствие със съответния договор за продажба в продължение на минимум две години от доставката на продукта, съгласно законодателството на ЕС, но националното законодателство може да Ви предостави допълнителни права. Съответствието с договора за продажба означава, че продуктите съответстват на описанието на нашия уеб сайт, годни са за целите, за които обикновено се използват продукти от същия тип и показват качеството и производителността, които са нормални за продукти от същия тип и които могат да бъде разумно очаквани. Тази правна гаранция покрива и щети, които могат да възникнат по време на доставката. В случай на несъответствие, имате право да изискате продуктите да бъдат приведени в съответствие безвъзмездно чрез поправка или замяна или, ако това е невъзможно или непропорционално, чрез подходящо намаление на цената или възстановяване. Ако закупеният от Вас продукт е повреден, моля, не се колебайте да се свържете с нашия отдел за обслужване на клиенти.

Тази правна гаранция не засяга или не измества никое от Вашите други права като клиент въз основа на национални закони и разпоредби.

Вашите права по силата на правната гаранция стават невалидни, ако някоя друга страна, различна от производителя, или ремонтен сервиз, който не е определен от vidaXL, модифицира продукта.

## **Член 13 – Процедура за подаване на жалби**

Предприемачът има процедура за подаване на жалби, за която клиенти са достатъчно информирани, и разглежда жалбата в съответствие с тази процедура за подаване на жалби.

Оплакванията относно изпълнението на споразумението трябва да бъдат описани пълно и ясно в рамките на разумен период от време, след като клиентът е забелязал неизправностите.

Жалбите, подадени до предприемача, ще бъдат отговорени в рамките на 14 дни след датата на получаване. Ако дадена жалба има предвидимо по-дълго време за обработка, предприемачът ще отговори в рамките на 14 дни с потвърждение за получаване и посочване кога клиентът може да очаква по-подробен отговор.

Клиентът трябва да позволи на предприемача най-малко 4 седмици за разрешаване на жалбата при взаимна консултация. След този период се повдига спор, който отговаря на условията за разрешаване на спорове.

Не сте удовлетворени от обработката на жалбата ви? Можете да представите жалбата си пред Комитета по спорове чрез Европейската платформа за ОПС. (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>)

## **Член 14 – Собственост на правата**

Съгласявайки се с Правилата, вие приемате и се съгласявате, че всички авторски права и друга интелектуална собственост се предоставя само за лична употреба и остава наша собственост по всяко време.

Вие може да сваляте или да копирате съдържание или материали за лична употреба, само от нашия уебсайт. Копирането, възпроизвеждането, публикуването, разпространението или показването на материали, изложени на нашия сайт, за друга употреба е незаконно и е забранено от закона.

Съдържанието и други материали в нашия сайт са на разположение само за Ваша лична употреба и не могат да бъдат копирани или използвани, освен ако това не е съгласувано с нас или някой от нашите представители в рамките на оторизирани писмени условия.

## **Член 15 – Отговорности**

В предмет на останалата част от този раздел, озаглавен Отговорности, ако не успеем да спазим тези Условия ще бъдем отговорни към Вас по отношение на покупната цена на продукта.

В предмет на останалата част от този раздел озаглавен Отговорности, ние не носим отговорност за загуби, в следствие на невъзможността ни да спазим Правилата, поради следните причини: загуба на доход или приходи; загуба на бизнес; пропуснати ползи; загуба на очаквани икономии; загуба на данни; загуба на доброто си име или репутация; лошо управление или неправилно разпределение на офисно време; или някакви специални или косвени загуби, в следствие на накърнено добро име и влошена репутация.

Нищо в настоящото споразумение не изключва или ограничава нашата отговорност по отношение на причинена смърт или телесна повреда, в следствие на небрежност от наша страна; измама или измамно съдържание; всяко нарушение на задълженията, заложиени в Част 12 на Закона за продажба на стоки от 1979 г.; дефектни стоки по смисъла на Закона за защита на потребителите от 1987 г.; или всякакви други въпроси, за които би било незаконно за нас, да бъдем изключени от отговорност или да се опитаме да бъдем изключени от отговорност.

Въпреки, че влагаме всички разумни усилия, за да гарантираме, че нашият уебсайт отговаря на всички приложими стандарти за сигурност, не може да ни бъде търсена отговорност за неоторизиран достъп на информация, която ни предоставяте чрез нашия сайт.

Ако някое от тези Правила или някоя от клаузите на договора се определят от компетентен орган за невалидни, незаконни или неприложими в някаква степен, това правило, условие или разпоредба ще бъдат отделени от останалите правила, условия и разпоредби, като останалите ще продължават да са валидни до най-голямата си степен, позволена от закона.

Европейската Комисия предлага за потребителите уеб сайт за онлайн разрешаване на спорове (ОПС): <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Тази платформа служи като фокусна точка за извънсъдебно разрешаване на спорове, произтичащи от онлайн продажби или договори за услуги, в които потребителят участва

## **Член 16 – Други важни правила**

Всички договори се сключват на английски. Всички въпроси, които могат да възникнат в бъдеще ще бъдат разгледани от английското законодателство и ще бъдат обект на английската съдебна система.

Тези Правила съставляват цялостното обвързване между нас и заместват всички предишни дискусии, кореспонденции и преговори помежду ни, свързани с предмета на действие. Ние се съгласяваме, че нито един от нас няма да предприеме мерки, по отношение на което и да е изложение или гаранция (без значение дали е направена невинно или по непредпазливост), които не са посочени в тези Правила. Всеки от нас се съгласява, че единствено нашите собствени действия по отношение на изложенията и гаранциите, посочени в тези Правила (без значение дали са направени невинно или по непредпазливост) могат да бъдат в нарушение на споразумението.

Нито едно лице, което не е страна по това споразумение, няма правото да привежда в сила Правилата по този договор.

## **Член 17 – Свържете се с нас**

Ако имате въпроси или притеснения относно Правилата или уебсайта, моля свържете се с нашия отдел Обслужване на клиенти.

## **Общи условия за ползване за бизнес клиенти**

Last updated: 2020-06-01

### **Content:**

Article 1 - Definitions

Article 2 – Identity of the entrepreneur

Article 3 – Applicability

Article 4 – The offer

Article 5 – The contract

Article 6 - Pricing

Article 7 – Performance of the contract and additional guarantee

Article 8 – Delivery and execution

Article 9 – Extended transactions: duration, termination and extension

Article 10 - Payment

Article 11 – Liability

Article 12 – Retention of title

Article 13 – Complaints Procedure

Article 14 – Disputes

## Article 1 - Definitions

Throughout these terms and conditions, the following terms and definitions will be used:

1. **Day:** calendar day;
2. **Digital content:** data that is produced or delivered in digital form;
3. **Long-term contract:** a contract that provides for the regular delivery of items, services, and/or digital content during a specific period;
4. **Durable medium:** any tool - including email - that enables the customer or entrepreneur to store information that is personally addressed to them in a way that enables future consultation or use during a period that is attuned to the aim for which the information is intended, and enables the unaltered reproduction of the stored information;
5. **Customer:** the natural or legal person which is acting as a professional and/or for a company;
6. **Entrepreneur:** the natural or legal person that offers products, (access to) digital content, and/or services to customers at a distance;
7. **Distance contract:** a contract that is entered into between the entrepreneur and the customer in the context of an organised system for sales of products at a distance, digital content, and/or services whereby, until the contract is entered, exclusive or partial use is made of one or more techniques for communication at a distance;
8. **Written:** in these terms and conditions, "written" includes communication via email and fax if the identity of the sender and the integrity of the email are sufficiently certain;
9. **Technique to communicate at a distance:** a resource that can be used for entering into a contract without the customer and the entrepreneur having to come together at the same time in the same space;
10. **Website:** the entrepreneur's web shop on which goods and services are offered which can be bought by customers;
11. **Platform:** the external environment on which entrepreneurs can offer goods and services which can be bought by customers.

## Article 2 – Identity of the entrepreneur

The private limited liability company vidaXL Europe B.V., Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK Venlo, The Netherlands. Operating in the Netherlands under the VAT number: BG3076544505, trading under the Chamber of Commerce number 09188362

## Article 3 - Applicability

1. These terms and conditions are applicable to every offer of the entrepreneur and every distance contract between the entrepreneur and the customer.



2. If the customer includes provisions or conditions that deviate from or do not appear in the general terms and conditions in their assignment, then provisions or conditions will only be applicable to the entrepreneur in the case they are accepted expressly in written form.
3. The text of these terms and conditions will be made available to the customer before the distance contract is entered. If this is not reasonably possible, the entrepreneur will state, before the distance contract is entered, the way the terms and conditions can be consulted at the entrepreneur and that they can be sent as soon as possible, free of charge, at the customer's request.
4. If the distance contract is concluded electronically, it may be that, contrary to the previous paragraph and before the distance contract is entered, the text of these terms and conditions can be made available to the customer by electronic means in such a way that it can be stored by the customer in a simple manner on a durable data carrier. If this is not reasonably possible then, before the distance contract is entered, it will be stated where the terms and conditions can be consulted by electronic means and that they will be sent electronically or in another way, free of charge, at the customer's request.
5. If and insofar as one of the provisions of these general terms and conditions is null or void, the concerning provision must be read in the way of the legally permitted provision that is closest in content to the intentions of the parties, as it appears from the null or void provision, while the remaining provisions remain fully in effect.
6. If, in addition to these terms and conditions, specific conditions of an external platform on which products and services are being offered by the entrepreneur apply, the customer can, in the event of conflicting conditions, always invoke the applicable condition that is most favourable to them, but only if the Terms & Conditions are non-derogable.

#### **Article 4 – The offer**

1. If an offer is subject to a limited duration or subject to conditions, this will be explicitly stated in the offer.
2. The offer will include a full and detailed description of the offered products, digital content, and/or services.
3. The content of the website as well as its offer have been composed with the greatest care. However, the entrepreneur cannot guarantee that all information on the website is always correct and complete. Because of this, all prices, the offer and other information on the website and in other materials from the entrepreneur are subject to obvious programming and typing errors.

#### **Article 5 - The contract**

1. The contract shall come into force at the time the customer accepts the offer and complies with the corresponding conditions.
2. If the customer has accepted the offer by electronic means, the entrepreneur will immediately confirm by electronic means the receipt of the acceptance of the offer. If the receipt of acceptance of the offer has not been confirmed by the entrepreneur, the customer can terminate the contract.
3. After the customer accepts the offer, the entrepreneur reserves the right to cancel the offer within 3 working days of acceptance. The entrepreneur will notify the customer immediately of such cancellations.
4. If the contract is concluded electronically, the entrepreneur will take appropriate technical and organizational measures to secure the electronic transfer of data and will ensure a secure web environment. If the customer can pay electronically, the entrepreneur will observe appropriate security measures to this end.
5. If, after the contract is accepted, it turns out the client has provided any incorrect details, the entrepreneur has the right to fulfil its obligations only after receiving the correct details.

6. The entrepreneur can, within the statutory provisions, investigate whether the customer can fulfil their payment obligations, as well as investigate all the facts and factors that are of importance for entering into the distance contract responsibly. If, based on this investigation, the entrepreneur has solid grounds for not entering into the contract, they are entitled to refuse an order or application, stating reasons, or to attach special conditions to the implementation. If the entrepreneur, based on the investigation, declines the request or attaches special conditions to it, the customer will be informed of this no later than 3 days after concluding the contract.

## **Article 6 - Pricing**

1. All prices mentioned on the website of and in other materials from the entrepreneur, are including VAT (unless stated otherwise) and unless stated differently on the website, are including other applicable charges.
2. Contrary to the previous paragraph, the entrepreneur can offer products or services, whose prices are linked to fluctuations on the financial market over which the entrepreneur has no influence, at variable prices. This linkage to fluctuations and the fact that any stated prices are target prices will be stated in the offer.
3. The entrepreneur can change prices 2 weeks after conclusion of the contract. Customers that do not agree with the change have the authority to terminate the contract without being charged for this by the entrepreneur.
4. Additional charges, such as delivery fees and payment fees, will be mentioned on the website and will at least be shown during the order process.

## **Article 7 – Performance of the contract and additional guarantee**

1. The entrepreneur guarantees that the delivered products and services comply with the contract, on the understanding that minor deviations accepted in the sector regarding specified sizes, weights, quantities, discolorations and slight mutual colour deviations, etc., do not count as shortcomings on the part of the entrepreneur.
2. The customer must examine the goods delivered at the time of delivery and the customer must check whether the delivered goods meet the contract stipulations. This includes:
  - whether the correct goods have been delivered;
  - whether the delivered goods correspond in terms of quantity and number with what has been agreed;
  - whether the delivered goods meet the requirements that may be set for normal use and/or commercial purposes.

In case of visible defects or shortcomings, the customer must report these to the entrepreneur within 14 days after delivery. In case non-visible defects or shortcomings are found, the customer must report these to the entrepreneur within 14 days at the latest after he could reasonably have discovered these. If the customer does not do this, he is no longer entitled to any form of repair, replacement, compensation and/or refund in respect of these defects.

3. If the entrepreneur considers a complaint to be justified, the relevant products will be repaired, replaced or (partially) reimbursed after consultation with the customer. The entrepreneur can thereby redirect the customer to a manufacturer or supplier.

## **Article 8 – Delivery and execution**

1. In compliance with that which is stated in this respect in article 3 of these terms and conditions, the entrepreneur will carry out accepted orders with appropriate rapidity.
2. The entrepreneur is entitled to engage third parties if required to perform the duties under the contract.
3. The specified delivery times must be interpreted as a duty of reasonable effort and are deemed to have been approximated. The entrepreneur is free to choose the carrier. Except in the event of intent or deliberate recklessness on the part of the seller, exceeding of the delivery time shall never entitle the customer to any form of compensation.
4. The entrepreneur reserves the right to deliver sold products in parts.
5. The risk of damage to and/or loss of products rests with the entrepreneur until the time of delivery to the customer, unless expressly agreed otherwise. If the customer agrees to pick up the products, the risk is transferred when the products are handed over.
6. If the customer, or a third party designated by them, is not present at the delivery address on the agreed time to receive the products, the entrepreneur has the right to take back the products. In consultation with the customer, the entrepreneur might, at additional costs, offer the products to the customer at a different time and/or day. If delivery proves to be impossible, the payment obligation will not be cancelled and any additional costs, including the return costs, will be charged to the customer.

## **Article 9 – Extended transactions: duration, termination, and extension**

### *Termination:*

1. The customer can always terminate a contract that is entered for an indefinite period and is for the regular delivery of products, digital content or services in accordance with the termination rules agreed to and a period of notice of no more than two months.
2. The customer can always terminate a contract that is entered for a definite period and is for the regular delivery of products (including electricity), digital content or services at the end of the definite period with the observance of the termination regulations agreed for this purpose and a period of notice of a maximum of two months.
3. The customer can terminate the contracts stated in the foregoing paragraphs in writing.

### *Extension:*

4. A contract that is entered for a set period and is for the regular delivery of products (including electricity), digital content or services will be automatically extended for the same definite period.
5. The mentioned periods of notice also apply for terminations by the entrepreneur

## **Article 10 - Payment**

1. The customer has the duty to pay the entrepreneur with the during the order process and on the website mentioned payment methods. The entrepreneur is free to offer various payment methods which can change from time to time. Insofar as not otherwise determined, the customer is obligated to pay within 14 days of delivery.
2. If the customer does not fulfil their payment obligation(s) in a timely manner, they are immediately liable by law, without a notice of default being required. The entrepreneur is entitled to increase the amount payable by

statutory interest rate and the entrepreneur is entitled to charge the extrajudicial collection costs incurred by them to the customer.

### **Article 11- Retention of title**

1. Delivered goods remain the ownership of the entrepreneur until the customer pays the payable amount in full.

### **Article 12- Liability**

1. Subject to intention or gross negligence, the total liability of the entrepreneur towards the customer due to imputable failure in the performance of the contract is limited to compensation to a maximum of the amount stipulated for that contract (including VAT). In case of a long-term contract, then said liability is limited to a reimbursement of the amount that the customer owed to the entrepreneur in the 3 months preceding the event causing the damage.

2. The entrepreneur shall not be liable towards the customer for indirect damage, including, but not limited to, consequential damage, loss of profit, missed savings, loss of data or damage due to business interruption.

3. The customer indemnifies the entrepreneur against any claims in respect of third parties, except in the event of intent or deliberate recklessness on the part of the entrepreneur or a statutory director of the entrepreneur.

4. The preceding paragraphs shall not apply to damage suffered by the customer caused by reselling faulty products purchased from the entrepreneur, in case the clients of the customer commit to legal action against them.

5. Unless performance of the contract is permanently impossible, the liability of an entrepreneur due to an attributable failure to fulfil an obligation from the contract shall only arise if the customer informs the entrepreneur forthwith, in writing, with a reasonable deadline for remedying the failure, and the entrepreneur continues to be in default in the fulfilment of its obligation after that term. The notice of default must contain an as complete and as detailed a description as possible of the shortcoming, so that the entrepreneur is given the opportunity to respond adequately.

6. A condition for any right to compensation is that the customer always reports the damage to the entrepreneur in writing as soon as possible, but no later than 14 days after it arises. Damage that has not been brought to the attention of the entrepreneur within that period is not eligible for compensation, unless the customer can demonstrate that he could not have reported the damage earlier.

7. In the event of force majeure, the entrepreneur shall not be obliged to compensate for any damage to the customer.

### **Article 13 – Complaints procedure**

1. The entrepreneur has a sufficiently publicised complaints procedure and will deal with the complaint in compliance with this complaints procedure.

2. Complaints concerning the performance of the contract must be submitted to the entrepreneur, fully and clearly described, within a reasonable period after the customer has ascertained the defects.

3. Complaints submitted to the entrepreneur will be replied to within a period of 14 days calculated from the date of receipt. If a complaint requires a foreseeably longer processing time, the entrepreneur will reply within the

period of 14 days with a confirmation of receipt and an indication of when the customer can expect a more extensive reply.

## **Article 14 - Disputes**

1. Contracts between the entrepreneur and the customer to which these terms and conditions apply are exclusively governed by the laws of the Netherlands.
2. Any disputes that might arise from the contract and cannot be settled amicably, may exclusively be submitted to the court of Oost-Brabant, location 's-Hertogenbosch. This is subject to the extent that mandatory rules of jurisdiction limit this choice. The entrepreneur and customer may settle their disputes by means of binding advice or arbitration.