

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie 06/12/2019

Artikel 1. Definities

In deze Voorwaarden zijn de begrippen met een hoofdletter als volgt gedefinieerd:

Afnemer: iedere natuurlijke of rechtspersoon die al dan niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf met wie Arkance Systems Netherlands B.V. onderhandelt over de totstandkoming van een Overeenkomst.

Consument: iedere natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Dienst: iedere op grond van de Overeenkomst door Leverancier te verrichten werkzaamheid alsmede alle daarbij voortgebrachte materialen en resultaten die bestemd zijn voor Afnemer;

Formulier: elektronisch document waarin een nadere specificatie van de Dienst of het Product is opgenomen en/of waarmee een opdracht voor de Dienst of het Product wordt geplaatst of waarmee de Dienst of het Product wordt besteld of gereserveerd;

Leverancier: Arkance Systems Netherlands B.V., gevestigd te Keplerlaan 16, 6716BS Ede, KvK 50253964

Overeenkomst: de overeenkomst tussen Afnemer en Leverancier die bestaat uit de Voorwaarden, alsmede het Formulier en/of enige andere, conform de Voorwaarden rechtsgeldig op de rechtsverhouding tussen Partijen van toepassing verklaarde bepaling of uiting;

Partij: iedere partij bij de Overeenkomst;

Product: ieder op grond van de Overeenkomst door Leverancier aangeboden, te leveren of geleverde zaak of op grond van verkeersopvattingen daarmee gelijk te stellen product, waaronder mede begrepen Programmatuur;

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

Website: de website van Leverancier: <https://nl.greenock.eu/nl>

Zakelijke klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Artikel 2. Algemeen

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op Overeenkomsten, bestellingen en aanbiedingen en op alle daarmee verband houdende (rechts)handelingen van Leverancier en Afnemer. De toepasselijkheid van eventueel algemene of specifieke voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in een Overeenkomst en/of de Voorwaarden zijn slechts geldig indien zij schriftelijk en/of elektronisch worden overeengekomen en kunnen slechts daarmee worden bewezen.
3. Indien een of meer bepalingen van deze Voorwaarden nietig is of vernietigd worden, zullen de overige bepalingen van deze Voorwaarden volledig van kracht blijven. Leverancier en Afnemer zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen.

Artikel 3. Communicatie

1. Iedere communicatie tussen Leverancier en Afnemer kan elektronisch geschieden behoudens voor zover in de Voorwaarden en/of de Overeenkomst en/of de wet daarvan wordt afgeweken.
2. De door Leverancier opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Afnemer.

3. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van Afnemer, komt dit voor risico van Afnemer.

Artikel 4. Totstandkoming Overeenkomst

1. Uitingen van Leverancier, waaronder afbeeldingen, tekeningen, opgaven van capaciteiten, specificaties, schema's, prijzen, prijslijsten, materiaallijsten, brochures en overige informatie op de Website met betrekking tot Diensten en/of Producten zijn indicatief en gelden slechts als een uitnodiging tot het doen van een aanbod.
2. Bestellingen die met het account van Afnemer worden geplaatst worden geacht te zijn geplaatst door Afnemer en zijn bindend.
3. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de desbetreffende Producten en/of Diensten.
4. De Overeenkomst komt tot stand door de bevestiging van Leverancier van de bestelling van Afnemer, of door aanvang van de uitvoering van de bestelling door Leverancier. Bevestiging kan elektronisch (bijvoorbeeld via de website, het Formulier, per e-mail of per sms dan wel vergelijkbare technologieën) of, indien zulks is overeengekomen, schriftelijk (per fax of brief) plaatsvinden. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij Afnemer daartegen binnen drie werkdagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging schriftelijk of elektronisch bezwaar maakt.
5. Leverancier heeft het recht voorwaarden te verbinden aan het uitvoeren van een bestelling, zoals bijvoorbeeld het vragen van een aanbetaling c.q. vooruitbetaling, of andere zekerheidsstelling, en kan zonder opgave van redenen een bestelling van Afnemer weigeren.
6. Zolang Leverancier geen kredietlimiet op Afnemer heeft ontvangen wordt alleen tegen vooruitbetaling van de factuur geleverd.

Artikel 5. Prijzen en betaling

1. Afnemer betaalt voor de door Afnemer via de Website bestelde Producten of Diensten de in de Overeenkomst vermelde prijs. Betaling vindt plaats op de in het Formulier of elders op de Website door Leverancier aangegeven wijze, onverminderd het bepaalde in lid 6.
2. Prijzen zijn in euro's, exclusief BTW, andere overheidsheffingen en verzendkosten. De op de Website en in reclame vermelde prijzen kunnen zonder voorafgaande aankondiging worden gewijzigd.
3. Prijzen zijn exclusief installatie van de Producten en exclusief installatie van eventuele hard- en/of software.
4. De prijs die is vermeld in het Formulier is bindend, tenzij er tussen het moment van bestelling en het moment van levering sprake is van omstandigheden die de kostprijs van de bestelde Producten verhogen. In dat geval is Leverancier gerechtigd om de prijzen dienovereenkomstig te verhogen. Een dergelijke prijsverhoging geeft Afnemer het recht de overeenkomst te ontbinden.
5. Indien Afnemer heeft gekozen voor betaling tegen factuur en Leverancier die mogelijkheid biedt, dient Afnemer binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur te betalen, tenzij op de factuur een andere termijn is vermeld. Per post verzonden facturen worden geacht te zijn ontvangen binnen 2 dagen na poststempel door Afnemers in de Benelux en binnen 5 dagen na poststempel voor Afnemers in andere landen, tenzij het tegendeel door de ontvanger wordt bewezen.
6. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen zal betaling plaatsvinden zonder verrekening of opschorting uit welken hoofde dan ook.

7. Al hetgeen Afnemer betaalt strekt allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente en/of (invorderings)kosten en vervolgens tot voldoening van de oudste openstaande facturen.
8. In geval van te late betaling van een Zakelijke klant heeft Leverancier het recht: (1) zonder dat daarvoor een ingebrekestelling of mededeling nodig is, de wettelijke handelsrente in rekening te brengen over het volledige verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop betaling had moeten plaatsvinden tot de datum waarop het verschuldigde door Leverancier is ontvangen, vermeerderd met een opslag van 3% op jaarbasis; en (2) na ingebrekestelling de vordering ter incasso over te dragen aan een derde. Afnemer zal alle kosten vergoeden die Leverancier en deze derde moeten maken om het verschuldigde te incasseren, met inbegrip van onder meer kosten van juridische bijstand, proceskosten en buitengerechtelijke kosten, met een minimum van €175,- inclusief btw, of indien dit hoger is, een minimum van 15% van de uitstaande som. Een ingebrekestelling mag elektronisch worden verzonden als Afnemer heeft gekozen voor elektronische betaling dan wel betaling heeft plaatsgevonden na ontvangst van een elektronische orderbevestiging.
9. In geval van te late betaling van een Consument heeft Leverancier het recht: (1) zonder dat daarvoor een ingebrekestelling of mededeling nodig is, de wettelijke rente in rekening te brengen over het volledige verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop betaling had moeten plaatsvinden tot de datum waarop het verschuldigde door Leverancier is ontvangen; en (2) na ingebrekestelling de vordering ter incasso over te dragen aan een derde. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 6. Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Leverancier geleverde Producten blijven eigendom van Leverancier of diens toeleveranciers totdat het verschuldigde onder de Overeenkomst met betrekking tot die Producten volledig is betaald met inbegrip van eventueel verschuldigde rente en incassokosten.
2. Afnemer is verplicht de geleverde Producten waarvan het eigendom bij Leverancier berust afgescheiden te bewaren dan wel anderszins individualiseerbaar opgeslagen te houden.
3. Afnemer is verplicht de geleverde Producten waarvan het eigendom bij Leverancier berust te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand-, ontploffings- en waterschade en tegen diefstal en de polis van deze verzekering ter inzage te geven op verzoek van Leverancier.

Artikel 7. Levering

1. Alle door Leverancier genoemde (leverings)termijnen worden bij benadering gegeven en zijn vastgesteld op grond van gegevens en omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Leverancier bekend waren. Opgegeven leveringstermijnen zijn nimmer fatale termijnen. Indien een wijziging in de gegevens en/of omstandigheden ongeacht de voorzienbaarheid daarvan, vertraging tot gevolg heeft, wordt de leveringsdatum dienovereenkomstig verlaet, onverminderd hetgeen in de Voorwaarden is bepaald omtrent overmacht.
2. Overschrijding van de door Leverancier opgegeven leveringstermijnen, door welke oorzaak dan ook, geeft Afnemer nimmer recht op schadevergoeding of niet-nakoming van enige op hem rustende verplichting uit de desbetreffende Overeenkomst dan wel een daarmee samenhangende overeenkomst.
3. Bezorging geschiedt via een koerier of transportbedrijf en de kosten hiervoor worden bij Afnemer in rekening gebracht. Indien de zending niet afgeleverd kan worden, zijn wij genoodzaakt de kosten van een eventuele tweede levering in rekening te brengen.

4. Bij de levering van een groot Product (zoals plotters of snij- en vouwmachines) gelden de volgende leveringsvoorwaarden:
 - a. De door Leverancier ingeschakelde chauffeur werkt alleen en mag in verband met de ARBO-wetgeving geen zware goederen tillen. Om deze reden wordt het Product met behulp van een steekwagen/palletwagen geleverd.
 - b. Afnemer verwijderd eventuele obstakels die levering van het Product bemoeilijken.
 - c. Het Product wordt bezorgd op de begane grond tot achter de voordeur, voor zover deze voordeur met een steekwagen / palletwagen is te bereiken. De route van de vrachtauto naar de voordeur moet met andere woorden gelijkvloers zijn. Is de voordeur niet met een steekwagen / palletwagen te bereiken (bijvoorbeeld doordat de voordeur uitsluitend met een trap is te bereiken), dan draagt Afnemer vanaf dat punt zelf zorg voor vervoer;
 - d. Voor het vervoer van het Product vanaf het afleverpunt naar de plek waar het Product geïnstalleerd zal worden, draagt Afnemer zelf zorg;
 - e. Het Product wordt in verpakking afgeleverd. Afnemer dient zelf zorg te dragen voor afvoer van de verpakkingsmaterialen, tenzij anders overeengekomen.
 - f. Afnemer dient zelf zorg te dragen voor assemblage en installatie van het Product, tenzij anders overeengekomen.
 - g. Afnemer kan er voor kiezen de oude apparatuur af te laten voeren door de Leverancier. In dat geval dient deze apparatuur losgekoppeld te zijn en op de begane grond gereed te staan voor transport. Het apparaat dient met een steekwagen/palletwagen tot aan de laadklap van de vrachtauto vervoerd te kunnen worden, zodat de chauffeur de apparatuur niet hoeft te tillen.
 - h. Leverancier en/of door haar ingeschakelde derden is / zijn niet aansprakelijke voor eventuele schade ontstaan tijdens het bezorgen of afvoeren van Producten.

Artikel 8. Herroepingsrecht voor consumenten

1. De consument mag binnen veertien (14) kalenderdagen nadat hij / zij zaak heeft ontvangen, zonder boete en zonder opgave van redenen de koop ontbinden met inachtneming van het bepaalde in lid 3 tot en met 6. Indien de Consument gebruik maakt van het herroepingsrecht zal Leverancier zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na de ontbinding zorgdragen voor terugbetaling van het door de Consument aan Leverancier betaalde, mits de desbetreffende Producten zijn geretourneerd.
2. Uitgesloten van ontbinding in de zin van lid 1 zijn de volgende producten:
 - a. Alle mediadragers waarvan de verzegeling is verbroken. Hieronder wordt mede, maar niet uitsluitend, begrepen audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur;
 - b. Software, zowel algemeen als specifiek;
 - c. Producten op maat, dan wel naar de specificaties van de Consument zijn gemaakt / besteld;
 - d. Producten waarvoor een dagprijs geldt;
 - e. Aangebroken verbruiksgoederen (bijvoorbeeld inktcartridges). Wanneer het aangebroken verbruiksgoed deel uitmaakt van een Product dan geldt de uitsluiting voor het gehele Product.
3. Het betreffende Product dient compleet en in originele staat te zijn. Op of aan het betreffende Product mag geen enkele wijziging zijn aangebracht en deze dient in ongeschonden staat te zijn. Alle documentatie, garantiebewijzen en verpakkingsmaterialen dienen eveneens bij de retourzending te worden gevoegd.
4. De consument is zelf verantwoordelijk voor het (tijdig) terugzenden van het betreffende Product. De kosten van de terugzending zijn in principe voor rekening van de Consument. Retourzending dient te geschieden volgens de specifieke richtlijnen die door Leverancier worden verstrekt.

Artikel 9. Trainingen

1. Een aanmelding voor een training is bindend na bevestiging door Leverancier.
2. Bij minder dan 3 aanmeldingen is leverancier gerechtigd de training te annuleren, te combineren met een andere training, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.
3. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de training te wijzigen. Leverancier is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een training aan te brengen.
4. De gevolgen van een annulering van deelname aan een training door cliënt of deelnemers worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels.
5. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de training of het betreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering en/of niet-verschijning doen geen afbreuk aan de verplichtingen die Afnemer op grond van de overeenkomst heeft. Ingeval van annulering door Afnemer staat het ter beoordeling van leverancier of een verzoek tot toezending van trainingsmateriaal wordt ingewilligd.
6. De volgende kosten worden in rekening gebracht bij annulering van de inschrijving:
 - a. Annulering tot 2 weken voor aanvang van de training: 25% van de trainingsprijs.
 - b. Annulering binnen 2 weken voor aanvang van de training: 50% van de trainingsprijs.
 - c. Annulering binnen 48 uur voor aanvang van de training: 75% van de trainingsprijs.
 - d. Bij annulering na aanvang van de training of bij niet-verschijning is de volledige trainingsprijs verschuldigd.
7. Leverancier kan steeds vóór de aanvang van de training de ter zake verschuldigde betaling verlangen. Leverancier kan, uitdrukkelijk onverlet zijn overige rechten, deelnemers uitsluiten van deelname indien Afnemer heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen.
8. Leverancier behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van intellectuele eigendom op de documentatie en het trainings-, toets- en examenmateriaal voor.
9. Het is Afnemer niet toegestaan gegevens of gedeeltes uit de verstrekte documentatie en/of trainings-, toets- of examenmateriaal en/of uittreksels van het verstrekte trainings-, toets- of examenmateriaal openbaar te maken, te exploiteren of te verveelvoudigen

Artikel 10. Reclame

1. Afnemer is verplicht de Producten direct na aflevering te inspecteren op gebreken. Eventuele reclames met betrekking tot de geleverde Producten worden door Leverancier slechts in behandeling genomen indien zij binnen 8 werkdagen na levering via de Website kenbaar zijn gemaakt, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de gebreken en met verwijzing naar het nummer van de factuur of, bij gebreke hiervan, van de verzendnota of orderbevestiging. Na het verstrijken van deze termijn wordt Afnemer geacht het geleverde te hebben goedgekeurd.
2. Reclames over facturen dienen schriftelijk of elektronisch binnen een termijn van 8 werkdagen na factuurdatum te worden ingediend. Na het verstrijken van deze termijn wordt Afnemer geacht de factuur te hebben goedgekeurd.
3. Geringe afwijkingen in kwaliteit van de geleverde Producten, welke technisch onvermijdelijk zijn dan wel in het handelsverkeer algemeen worden toegelaten, kunnen geen grond opleveren voor reclame of voor ontbinding van de Overeenkomst.
4. Uitsluitend Producten die compleet zijn, in ongeopende en onbeschadigde staat en in hun oorspronkelijke verpakking, zonder (bedrukt) plakband en zonder geschreven tekst op de verpakking, kunnen worden teruggezonden. Afnemer draagt alle verantwoordelijkheid aangaande de Producten die worden teruggezonden. Behoudens in geval van een duidelijke vergissing van Leverancier zijn de kosten voor retourzending ten laste van Afnemer en heeft Leverancier het recht om een vergoeding voor behandeling van de geretourneerde Producten in rekening te brengen.

5. Uitsluitend Demo-Producten (producten met een geopende verpakking, lichte beschadiging en/of gerepareerde producten) die bij aankomst defect blijken te zijn mogen worden teruggezonden. Hierop zijn de in lid 1 vermelde voorwaarden van toepassing. De kosten voor retourzending zijn in een dergelijk geval ten laste van Leverancier.
6. Uitsluiting van Reclame is sowieso mogelijk voor producten:
 - a. die door Leverancier tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de Afnemer;
 - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
 - e. voor audio- en video-opnamen waarvan de afnemer de verzegeling heeft verbroken.
 - f. Computersoftware, waaronder ook licenties en licentiecontracten die op naam van afnemer of diens afnemer zijn gesteld.

Artikel 11. Garantie

1. De garantie met betrekking tot de door Leverancier geleverde Producten beperkt zich, zowel voor wat betreft de inhoud als de duur ervan, tot de door de fabrikant toegekende garantie.
2. Afnemer heeft jegens Leverancier uitsluitend recht op garantie indien en voor zover aan Leverancier nog garantie wordt verstrekt door de toeleverancier van Leverancier of de fabrikant.
3. Iedere garantieverplichting vervalt indien Afnemer zelf wijzigingen of reparaties aan het geleverde goed verricht of laat verrichten, of bij beschadiging(en) die niet het gevolg is van normaal gebruik.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Leverancier is beperkt tot het bedrag waarop in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) aanspraak bestaat, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden in het desbetreffende geval voor rekening van Leverancier komt.

Artikel 13. Overmacht

1. Een Partij is niet gehouden tot het nakomen van een of meer verplichtingen, anders dan verplichtingen tot betaling van geld, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van ingeschakelde derden of toeleveranciers, alsmede iedere situatie waarop de desbetreffende Partij feitelijk geen (beslissende) controle kan uitoefenen
2. Zodra duidelijk is dat de overmachtsituatie langer dan drie (3) maanden zal duren, heeft de wederpartij het recht deze Overeenkomst te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn.

Artikel 14. Verzuim en ontbinding

1. Afnemer wordt geacht van rechtswege in verzuim te zijn en de (resterende) schuld zal onmiddellijk opeisbaar zijn ingeval:
 - a. Afnemer enige verplichting van de overeenkomst, in het bijzonder de betaling, niet of niet tijdig nakomt;
 - b. Leverancier goede gronden heeft te vrezen dat Afnemer in de nakoming tekort zal schieten 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. Afnemer zijn eigen faillissement aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, tot boedelafstand overgaat, een verzoek tot surseance van betaling indient, dan wel beslag op het

geheel of een gedeelte van zijn vermogen wordt gelegd en dit niet binnen 10 dagen na beslaglegging wordt opgeheven;

- d. Afnemer overgaat c.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, dan wel overgaat c.q. besluit tot wijziging van de doelstelling van zijn bedrijf of tot ontbinding;
- e. Afnemer een natuurlijke persoon is en overlijdt.
2. Leverancier is in de gevallen genoemd in lid 1 gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar toekomende rechten, zoals rechten ten aanzien van reeds vervallen kosten of rente en het recht op schadevergoeding, en zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst daartoe is vereist:
 - a. De overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een daartoe strekkende schriftelijke mededeling aan Afnemer en/of;
 - b. Enig door Afnemer aan Leverancier verschuldigd bedrag terstond en in zijn geheel op te eisen en/of;
 - c. Het op grond van artikel 6 gevestigde eigendomsvoorbehoud in te roepen.

Artikel 15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op deze Voorwaarden en de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 (CISG) wordt nadrukkelijk uitgesloten.
2. Ten aanzien van geschillen tussen Leverancier en Zakelijke Klanten is de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant exclusief bevoegd. Ten aanzien van geschillen tussen Leverancier en Consumenten is behalve de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant ook de rechter van de woonplaats van de Consument bevoegd.