

Mainfreight opererer på vegne af John Deere som udbyder af sælger, opfyldelse og betaling

Generelle betingelser

Indhold:

- Paragraf 1 - Definitioner
- Paragraf 2 - Virksomhedens identitet
- Paragraf 3 - Omfang
- Paragraf 4 - Tilbuddet
- Paragraf 5 - Kontrakten
- Paragraf 6 - Fortrydelsesret
- Paragraf 7 - Forbrugerens pligter i løbet af fortrydelsesfristen
- Paragraf 8 - Forbrugerens fortrydelsesret og tilknyttede udgifter
- Paragraf 9 - Virksomhedens pligter i tilfælde af fortrydelse
- Paragraf 10 - Undtagelse fra fortrydelsesretten
- Paragraf 11 - Prisen
- Paragraf 12 - Opfyldelse og ekstra garanti
- Paragraf 13 - Levering og ordrebehandling
- Paragraf 14 - Langvarige transaktioner: Periode, opsigelse og forlængelse
- Paragraf 15 - Betaling
- Paragraf 16 - Klageprocedure
- Paragraf 17 - Tvister
- Paragraf 18 - Supplerende eller ikke-standardmæssige betingelser

Paragraf 1 - Definitioner

De ord og udtryk, der anvendes i nærværende generelle betingelser, defineres som følger:

1. **Supplerende kontrakt:** En kontrakt i henhold til hvilken forbrugeren erhverver sig produkter, digitalt indhold og/eller tjenesteydelser i forbindelse med en fjernkontrakt og disse produkter, digitalt indhold og/eller tjenesteydelser leveres af virksomheden eller tredjepart på basis af en aftale mellem den pågældende tredjepart og virksomheden
2. **Fortrydelsesfrist:** Det tidsrum, hvori forbrugeren kan gøre brug af sin fortrydelsesret
3. **Forbruger:** En fysisk person, der udfører aktiviteter, der ikke udgør dennes virksomhed, håndværk eller profession
4. **Dag:** En kalenderdag
5. **Digitalt indhold:** Data, der genereres og leveres i digital form
6. **Langvarig kontrakt:** En kontrakt, ifølge hvilken en part regelmæssigt leverer produkter, tjenesteydelser og/eller digitalt indhold i en bestemt periode
7. **Varigt datalagringsmedium:** Alle typer datalagring herunder bl.a. e-mail, der gør det muligt for forbrugeren eller virksomheden at gemme oplysninger, der er adresseret til vedkommende personligt på en måde, der muliggør fremtidig gendannelse eller brug i en periode i forbindelse med oplysningernes formål, og som muliggør uændret kopiering af de gemte oplysninger
8. **Fortrydelsesret:** Forbrugerens ret til at annullere fjernkontraktion inden for fortrydelsesfristen
9. **Virksomhed:** En fysisk person eller juridisk enhed, der tilbyder produkter, digitalt indhold og/eller tjenesteydelser (eller adgang til samme) til fjernsalg
10. **Fjernkontrakt:** En kontrakt, der indgås mellem virksomheden og forbrugeren i forbindelse med et organiseret system til fjernsalg af produkter, digitalt indhold og/eller tjenesteydelser, der frem til og med tidspunktet for kontraktens indgåelse involverer udelukkende eller yderligere brug af en eller flere teknologier til fjernkommunikation
11. **Teknologi til fjernkommunikation:** Middel til, hvordan en kontrakt kan udfærdiges, uden at forbrugeren og virksomheden befinder sig på samme sted på samme tid

Paragraf 2 - Virksomhedens identitet

Mainfreight Logistic Services Netherlands B.V.
Brede Steeg 1, 7041 GV 's-Heerenberg, Netherlands
E-mailadresse: jdm-support@mainfreight.com
Virksomhedsnummer: 09043843
Momsnummer: NL0042.02.004.B01
Telefon nummer: +31 314 67 1606

Kundesupportcentret kan kontaktes på arbejdsdage mellem 9:00 - 12:30 og mellem 13:30 - 17:00.



Paragraf 3 - Omfang

1. Nærværende generelle betingelser gælder for alle de tilbud, der afgives af virksomheden, og for alle fjernkontrakter mellem virksomheden og forbrugerne.
2. Forbrugerne skal have adgang til nærværende generelle betingelser, før der indgås en fjernkontrakt. I de tilfælde, hvor dette ikke er praktisk muligt, skal virksomheden informere om de betingelser, hvorunder de generelle betingelser kan gennemses på virksomhedens adresse, og gøre det klart, at vilkårene og betingelserne kan sendes til forbrugeren snarest muligt uden beregning.
3. Modsat vilkårene i forrige afsnit kan nærværende generelle betingelser, hvis fjernkontrakten indgås elektronisk, stilles til elektronisk rådighed for forbrugeren før indgåelse af kontrakten, så forbrugeren nemt kan gemme dem på et holdbart datalagringsmedium. I de tilfælde, hvor dette ikke er praktisk muligt, skal det gøres klart før indgåelse af fjernkontraktion, hvor de generelle betingelser kan gennemses elektronisk, og at de på anmodning vil blive fremsendt til forbrugeren elektronisk eller på anden vis uden beregning.
4. Hvor der gælder særlige produkt- og servicebetingelser ud over nærværende generelle betingelser, skal anden og tredje afsnit gælde *mutatis mutandis*, og i tilfælde af en konflikt mellem de to sæt betingelser kan forbrugeren påberåbe sig det vilkår, der er mest favorabelt for vedkommende.

Paragraf 4 - Tilbuddet

1. Det, at et tilbud har en begrænset gyldighedsperiode eller er underlagt bestemte betingelser, skal angives specifikt i tilbuddet.
2. Tilbuddet skal omfatte en komplet og nøjagtig beskrivelse af de produkter, det digitale indhold og/eller de tjenesteydelser, der tilbydes. Beskrivelsen skal være så detaljeret, at det er muligt for forbrugeren at foretage en korrekt vurdering af tilbuddet. Hvor virksomheden anvender illustrationer, skal de være en pålidelig gengivelse af produkterne, tjenesteydelserne og/eller det digitale indhold, der tilbydes. Indlysende fejl og fejltagelser i tilbuddet er ikke bindende.
3. Tilbud skal indeholde oplysninger, der informerer forbrugeren om de rettigheder og pligter, der er forbundet med accept af tilbuddet.

Paragraf 5 - Kontrakten

1. Med forbehold af vilkårene i afsnit 4 er en kontrakt indgået, når forbrugeren har accepteret tilbuddet og overholder de gældende betingelser.
2. Hvor forbrugeren accepterer tilbuddet elektronisk, skal virksomheden straks bekræfte modtagelse af elektronisk accept af tilbuddet. Hvor modtagelse af den nævnte accept ikke bekræftes af virksomheden, kan forbrugeren ophæve kontrakten.
3. Hvor kontrakten indgås elektronisk, skal virksomheden i tilstrækkeligt omfang sikre, at de overførte data er underlagt de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger samt et sikkert webmiljø. Hvor forbrugeren har mulighed for at foretage betaling elektronisk, skal virksomheden tage de fornødne sikkerhedsforanstaltninger.
4. Virksomheden kan inden for lovens rammer sikre sig, at forbrugeren kan overholde sine betalingsforpligtelser, og undersøge alle de fakta og faktorer, der er nødvendige for at foretage en informeret beslutning ved indgåelse af fjernkontrakten. Hvor en sådan undersøgelse giver virksomheden grund til at tro, at det ikke er tilrådeligt at indgå en kontrakt, kan virksomheden afvise at indgå kontrakten eller indføre særlige betingelser for opfyldelse, men virksomheden skal angive årsagerne hertil.
5. Ikke senere end ved levering af produktet eller tjenesteydelsen eller det digitale indhold til forbrugeren skal virksomheden give følgende oplysninger enten skriftligt eller på en sådan måde, at de kan gemmes af forbrugeren på et varigt datalagringsmedium:

- a. Fysisk adresse på virksomhedens forretningssted, hvortil forbrugeren kan sende eventuelle klager.
 - b. De betingelser i henhold til hvilke forbrugeren kan udøve sin fortrydelsesret samt hvordan denne håndteres, hvis det skulle blive relevant, eller en klar bekræftelse af, at denne ret ikke er til rådighed.
 - c. Oplysninger vedrørende garantier og eftersalgsservice.
 - d. Prisen inkl. alle skatter og afgifter på produktet, ydelsen eller det digitale indhold og i relevant omfang forsendelsesomkostninger samt betalingsmåde, levering eller opfyldelse af fjernkontrakten.
 - e. Krav til opsigelse af kontrakten, hvor kontrakten gælder for en fast periode udover et år eller for en uafgrænset periode.
 - f. Hvor forbrugeren har fortrydelsesret, skal standard fortrydelsesblanketten vedhæftes.
6. I tilfælde af en langvarig forretningsforbindelse gælder vilkåret nævnt i forrige afsnit udelukkende for den første forsendelse.

Paragraf 6 - Fortrydelsesret

For produkter:

1. Forbrugeren har en fortrydelsesfrist på mindst 14 dage, inden for hvilken vedkommende kan ophæve en købekontrakt uden angivelse af årsag. Virksomheden kan forespørge om årsagen til ophævelsen, men forbrugeren er ikke forpligtet til at angive årsagen(-erne).
2. Fortrydelsesfristen, der henvises til i afsnit 1, begynder dagen efter, at forbrugeren eller en tredjepart udpeget af forbrugeren (bortset fra transportfirmaet) har modtaget produktet, eller:
 - a. Hvis forbrugeren har bestilt mere end et produkt i den samme forsendelse: Den dag, hvor forbrugeren eller tredjeparten udpeget af denne modtager det sidste produkt. På betingelse af at forbrugeren er underrettet herom forud for ordrebehandlingen, kan virksomheden afvise en ordre på mere end et produkt med forskellige leveringsdatoer.
 - b. Hvis levering af et produkt omfatter mere end en forsendelse eller del: den dag, hvor forbrugeren eller tredjeparten udpeget af denne modtager den sidste forsendelse eller del.
 - c. I tilfælde af kontrakter på regelmæssige forsendelser af produkter i en fastsat periode: den dag, hvor forbrugeren eller tredjeparten udpeget af denne modtager det første produkt.

For tjenesteydelser og digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk datalagringsmedium:

3. Forbrugeren kan annullere en kontrakt på tjenesteydelser eller en kontrakt på levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk datalagringsmedium, inden for 14 dage uden at angive en årsag. Virksomheden kan forespørge om årsagen til ophævelsen, men forbrugeren er ikke forpligtet til at angive årsagen(-erne).
4. Fortrydelsesfristen, der er henvises til i afsnit 3, starter dagen efter indgåelse af kontrakten.

Udvidet fortrydelsesfrist for produkter, tjenesteydelser og digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk datalagringsmedium, i tilfælde af manglende meddelelse om fortrydelsesret.

5. Hvis virksomheden ikke informerer forbrugeren om dennes fortrydelsesret eller ikke forsyner forbrugeren med standard fortrydelsesblanketten som påkrævet ved lov, vil fortrydelsesfristen løbe indtil tolv måneder efter afslutningen af den oprindelige periode i henhold til ovennævnte afsnit i nærværende paragraf vedrørende fortrydelsesfristen.
6. Hvis virksomheden giver forbrugeren de oplysninger, der henvises til i foregående afsnit, inden for tolv måneder fra startdatoen på den oprindelige fortrydelsesfrist, vil fortrydelsesfristen slutte 14 dage efter den dag, hvor forbrugeren modtog oplysningerne.

Paragraf 7 - Forbrugerens pligter i løbet af fortrydelsesfristen

1. Forbrugeren skal behandle produktet og produktets emballage med forsigtighed i løbet af fortrydelsesfristen. Vedkommende må kun pakke produktet ud eller bruge det i det omfang, det er nødvendigt for at afgøre produktets art og egenskaber, samt at det virker. Det underliggende princip i denne henseende er, at forbrugeren kan bruge og undersøge produktet på samme måde, som det ville være muligt i en forretning.
2. Forbrugeren vil alene være ansvarlig for reduktion i produktets værdi, der skyldes håndtering af produktet på en måde, der går videre end det tilladte i følge vilkårene i afsnit 1.
3. Forbrugeren vil ikke være ansvarlig for en reduktion i produktets værdi, hvis virksomheden har undladt at oplyse vedkommende om dennes fortrydelsesret, som påkrævet ved lov, forud for eller ved indgåelse af kontrakten.



Paragraf 8 - Forbrugerens fortrydelsesret og tilknyttede udgifter

1. Hvor forbrugeren påberåber sig sin fortrydelsesret, skal vedkommende underrette virksomheden om dette inden for fortrydelsesfristen ved hjælp af standard fortrydelsesblanketten eller anden entydig form for meddelelse.
2. Forbrugeren skal returnere produktet pr. post eller personligt levere det til virksomheden (eller dennes repræsentant) snarest muligt, dog inden for 14 dage fra dagen efter meddelelsen, der henvises til i afsnit 1. Dette er ikke påkrævet, hvor virksomheden tilbyder at afhente produktet. Forbrugeren anses for at have overholdt fristen for returnering af produktet, hvis vedkommende returnerer produktet før fortrydelsesfristens udløb.
3. Forbrugeren skal så vidt muligt returnere produktet inklusive alt leveret tilbehør i original tilstand og emballage og i overensstemmelse med virksomhedens rimelige og tydelige anvisninger.
4. Risikoen og bevisbyrden for at have udøvet fortrydelsesretten korrekt og inden for fortrydelsesfristen påhviler forbrugeren.
5. Forbrugeren skal betale de direkte udgifter, der er forbundet med returnering af produktet. Hvor virksomheden har undladt at informere forbrugeren om, at forbrugeren skal betale disse omkostninger eller hvis virksomheden angiver, at den selv vil betale udgifterne, skal forbrugeren ikke betale udgifterne i forbindelse med returnering af produktet.
6. Hvor forbrugeren ophæver kontrakten efter først udtrykkeligt at have bedt om at få leveret tjenesteydelsen eller få leveret gas, vand eller elektricitet, selvom dette ikke er 'pakket' til salg i særskilte enheder eller mængde, og har modtaget tjenesteydelsen eller leveringen i løbet af fortrydelsesfristen, skylder forbrugeren virksomheden et beløb, der er proportionalt med den del af forpligtelsen, der er opfyldt af virksomheden på tidspunktet for ophævelsen, i forhold til opfyldelsen af forpligtelsen som helhed.
7. Forbrugeren er ikke pligtig at betale udgifter til levering af tjenesteydelser eller levering af vand, gas eller elektricitet, selvom dette ikke er 'pakket' til salg i særskilte enheder eller mængde, eller levering af fjernvarme, hvis:
 - a. Virksomheden undlader at informere forbrugeren om dennes fortrydelsesret eller compensation i tilfælde af fortrydelse eller undlader at udlevere standard fortrydelsesblanketten, eller
 - b. Forbrugeren ikke udtrykkeligt har bedt om, at levering af gas, vand, elektricitet eller fjernvarme starter i løbet af fortrydelsesfristen.
8. Forbrugeren vil ikke være pligtig at betale udgifter i forbindelse med hel eller delvis levering af digitalt indhold, der ikke er leveret på et fysisk medium, hvis:
 - a. Vedkommende ikke udtrykkeligt har givet sit samtykke til at starte opfyldelse af kontrakten før afslutningen af fortrydelsesfristen forud for levering.
 - b. Vedkommende ikke har bekræftet, at denne ville miste sin fortrydelsesret som følge af at afgive tilladelse.
 - c. Virksomheden undlader at bekræfte modtagelse af forbrugers erklæring.
9. Hvor forbrugeren udøver sin fortrydelsesret, vil eventuelle supplerende kontrakter automatisk blive ophævet.

Paragraf 9 - Virksomhedens pligter i tilfælde af fortrydelse

1. Hvis virksomheden giver mulighed for at udøve fortrydelsesretten elektronisk, skal den straks bekræfte modtagelsen af meddelelsen om fortrydelse.
2. Virksomheden skal refundere alle påløbne udgifter inklusive leveringsomkostninger, som virksomheden har pålagt for the returnerede produkt, til forbrugeren, og det skal gøres straks eller inden for 14 dage fra dagen efter den dag, hvor forbrugeren informerede virksomheden om ophævelsen. Med undtagelse af hvor virksomheden selv tilbyder at afhente produktet, kan virksomheden udskyde tilbagebetaling, indtil produktet er modtaget, eller indtil forbrugeren viser, at denne har returneret produktet, afhængigt af hvad der indtræffer først.
3. Virksomheden skal bruge den samme betalingsmåde til refusion af udgifterne som forbrugeren har brugt, med undtagelse af hvor forbrugeren giver sit samtykke til anden måde. Forbrugeren vil ikke blive pålagt udgifter i forbindelse med denne tilbagebetaling.
4. Hvis forbrugeren vælger en leveringsmåde, der er dyrere end den billigst tilgængelige leveringsmåde, skal virksomheden ikke refundere de ekstra udgifter til den dyrere måde.



Paragraf 10 - Undtagelse fra fortrydelsesretten

Virksomheden kan vælge, at følgende produkter og tjenesteydelser ikke er omfattet af forbrugers fortrydelsesret, dog må dette alene ske, hvor virksomheden tydeligt angiver dette i sit tilbud, eller under alle omstændigheder i god tid før indgåelse af kontrakten:

1. Produkter eller tjenesteydelser, hvor prisen er med forbehold af udsving på finansmarkederne, som virksomheden ikke har nogen indflydelse på, og som kan opstå i løbet af fortrydelsesfristen.
2. Kontrakter, der indgås ved en offentlig auktion. En offentlig auktion er en salgsmetode, hvor virksomheder tilbyder salg af produkter, digitalt indhold og/eller tjenesteydelser til forbrugeren, som personligt er til stede eller har mulighed for at deltage i auktionen personligt, styret af en auktionarius, hvor den højstbydende har pligt til at købe produkterne, det digitale indhold og/eller tjenesteydelserne.
3. Kontrakter på tjenesteydelser, ved opfyldelse af tjenesteydelsen, men udelukkende hvis:
 - a. Opfyldelse er startet med udtrykkelig, forudgående tilladelse fra forbrugeren, og
 - b. Forbrugeren har bekræftet, at denne ville miste sin fortrydelsesret, så snart virksomheden har opfyldt kontrakten helt.
4. Pakkerejser jævnfør bind 7, paragraf 500 i den hollandske civilret og kontrakter for passagertransport.
5. Kontrakter på tjenesteydelser omfattende logi, hvor der i kontrakten er nævnt en bestemt dato eller periode for opfyldelse og brug bortset fra bolig, varetransport, billeje og kost.
6. Kontrakter i forbindelse med brug af fritid, hvor der i kontrakten er nævnt en bestemt dato eller periode for opfyldelse af samme.
7. Brugertilpassede produkter til forbrugeren, der ikke er præfabrikerede og er fremstillet på basis af individuelle specifikationer eller en beslutning taget af forbrugeren, eller produkter, der tydeligvis er bestemt til en specifik person.
8. Letfordærlige produkter eller produkter med begrænset holdbarhed.
9. Forseglede produkter, der ikke er egnet til at blive returneret af hensyn til den offentlige sundhed eller hygiejne, hvor seglet er brudt efter levering.
10. Produkter, der på grund af deres art, uigenkaldeligt er blevet blandet med andre produkter efter levering.
11. Alkoholiske drikke med en aftalt pris ved indgåelsen af kontrakten, selvom levering kun kan foretages efter en periode på 30 dage og hvis reelle værdi afhænger af udsving på markederne, som virksomheden ikke har nogen indflydelse på.
12. Forseglede lyd- og videooptagelser og computersoftware, hvor forseglingen er brudt efter levering.
13. Aviser, tidsskrifter eller magasiner, med undtagelse af abonnementer på samme.
14. Leverancen af digitalt indhold undtagen på fysisk dataopbevaringsmedium, hvor:
 - a. Opfyldelse er startet med udtrykkelig, forudgående tilladelse fra forbrugeren, og
 - b. Forbrugeren har angivet, at vedkommende er klar over, at denne har mistet sin fortrydelsesret.

Paragraf 11 - Prisen

1. Priserne på produkter og/eller tjenesteydelser forhøjes ikke i den gyldighedsperiode, der er henvist til i tilbuddet, med undtagelse af hvor priserne ændrer sig som følge af ændringer i momssatserne.
2. I modsætning til vilkårene i forrige afsnit kan virksomheden tilbyde produkter eller tjenesteydelser til priser, der er bundet til udsving på de finansielle markeder, og hvor prisen er variabel. Det faktum, at disse priser er bundet til udsving, og at de angivne priser kun er vejledende, skal angives i tilbuddet.
3. Prisstigninger inden for 3 måneder fra indgåelse af kontrakten er kun tilladt, hvor de er resultatet af lovmæssige forordninger eller bestemmelser.
4. Prisstigninger fra et tidspunkt 3 måneder efter indgåelse af kontrakten er kun tilladt, hvor virksomheden har angivet dette og:
 - a. De skyldes lovmæssige forordninger eller bestemmelser, eller
 - b. Forbrugeren har ret til at opsiges kontrakten med virkning fra den dag, hvor prisstigningen træder i kraft.
5. Priserne på produkter eller tjenesteydelser angivet i tilbuddet inkluderer moms.

Paragraf 12 - Opfyldelse og ekstra garanti

1. Virksomheden garanterer, at produkterne og/eller tjenesteydelserne overholder vilkårene i kontrakten, de specifikationer, der er angivet i tilbuddet, rimelige krav i forbindelse med funktionsdygtighed og/eller brugbarhed og eksisterende lovmæssige bestemmelser og/eller regler



fastsat af myndighederne gældende på datoen for indgåelse af kontrakten. Hvor det er aftalt, garanterer virksomheden også, at produktet er egnet til anden brug end 'normal brug'.

2. Yderligere garantier, der måtte blive tilbudt af virksomheden, dennes leverandør, producent eller importør, må under ingen omstændigheder begrænse forbrugers lovmæssige rettigheder i henhold til kontrakten, som denne kunne påberåbe sig, hvis det vurderes, at virksomheden misligholder kontrakten.
3. En ekstra garanti omfatter forpligtelser, der påhviler virksomheden, dennes leverandør, importør eller producent af produktet, som giver forbrugerspecifikke rettigheder, der rækker ud over, hvad der er påkrævet ved lov i tilfælde af, at virksomheden, dennes leverandør, importør eller producent af produktet findes at misligholde kontrakten.

Paragraf 13 - Levering og ordrebehandling

1. Virksomheden skal udvise den størst mulige omhu ved modtagelse og behandling af ordrer på produkter og ved behandling af anmodninger om levering af tjenesteydelser.
2. Leveringsstedet er den adresse, som forbrugeren giver virksomheden.
3. I det der tages højde for vilkårene i paragraf 4 i nærværende generelle betingelser, skal virksomheden behandle de bekræftede ordrer uden forsinkelse og inden for en periode på ikke over 30 dage medmindre, der er aftalt en anden leveringsdato. Hvor levering er forsinket, eller hvor en ordre ikke kan behandles, eller kun delvist kan behandles, skal forbrugeren have meddelelse herom inden for 30 dage fra afgivelse af den pågældende ordre. I disse tilfælde kan forbrugeren opsiges kontrakten uden beregning og kan søge om kompensation for eventuelt tab.
4. Efter opsigelse i henhold til vilkårene i foregående afsnit skal virksomheden straks tilbagebetale det beløb, der er betalt af forbrugeren.
5. Risikoen for skader og/eller tab i forbindelse med produkter ligger hos virksomheden op til tidspunktet for levering til kunden eller til en repræsentant, der på forhånd er udpeget af forbrugeren, med undtagelse af, hvor andet udtrykkeligt er aftalt.

Paragraf 14 - Langvarige transaktioner: Periode, opsigelse og forlængelse

Opsigelse:

1. Forbrugeren kan når som helst opsiges en kontrakt, der løber i en uafgrænset periode, på regelmæssig levering af produkter (herunder elektricitet) eller levering af tjenesteydelser, med forbehold af de aftalte regler for opsigelse og et opsigelsesvarsel på maks. en måned.
2. Forbrugeren kan når som helst opsiges en kontrakt, der løber i en fastsat periode, på regelmæssig levering af produkter (herunder elektricitet) eller levering af tjenesteydelser med effekt fra afslutningen af den fastsatte periode, med forbehold af de aftalte regler for opsigelse og et opsigelsesvarsel på maks. en måned.
3. Med hensyn til de kontrakter, der henvises til i de foregående afsnit, kan forbrugeren:
 - Indgive opsigelse til enhver tid, i stedet for at være begrænset til at indgive opsigelse på et bestemt tidspunkt eller inden for en bestemt tidsramme
 - Indgive opsigelse som minimum på samme måde, som vedkommende indgik kontrakterne
 - Indgive opsigelse med samme opsigelsesvarsel, som virksomheden har angivet for sig selv.

Forlængelse:

4. En kontrakt med en fastsat periode på regelmæssig levering af produkter (inklusive elektricitet) eller regelmæssig levering af tjenesteydelser kan muligvis ikke stiltiende forlænges eller fornys for en fastsat periode.
5. I modsætning til vilkårene i det foregående afsnit kan en kontrakt med en fastsat periode på regelmæssig levering af daglige eller ugentlige aviser og magasiner stiltiende forlænges for en fastsat periode på maksimalt tre måneder, hvis forbrugeren har mulighed for at opsiges kontrakten ved afslutningen af den forlængede periode med forbehold af et opsigelsesvarsel på maksimalt en måned.
6. En kontrakt med en fastsat periode på regelmæssig levering af produkter eller tjenesteydelser kan kun stiltiende forlænges i en uafgrænset periode, hvor forbrugeren når som helst kan opsiges kontrakten, med forbehold af et opsigelsesvarsel på maksimalt en måned. I tilfælde af en kontrakt på regelmæssig levering af daglige eller ugentlige aviser og magasiner, men med en hyppighed på under en gang om måneden, må opsigelsesfristen maksimalt være på tre måneder.
7. En kontrakt med en kort periode på regelmæssig levering af daglige eller ugentlige aviser og magasiner som et introduktionstilbud (et prøve- eller introduktionsabonnement) kan ikke forlænges stiltiende. Kontrakter af denne art afsluttes automatisk efter udløb af prøve-/introduktionsperioden.



Varighed:

8. Hvor en kontrakt er med en fastsat periode ud over et år, kan forbrugeren når som helst opsige kontakten med forbehold af en opsigelsesfrist på maksimalt en måned med undtagelse af, hvor opsigelsen forud for den aftalte fastsatte periode ville være urimelig eller uretfærdig.

Paragraf 15 - Betaling

1. Hvor andet ikke er angivet i kontrakten eller de supplerende betingelser skal forbrugeren betale alle udeståender inden for 14 dage fra start af fortrydelsesfristen eller, hvor der ikke er en fortrydelsesfrist, inden for 14 dage fra indgåelse af kontrakten. I tilfælde af en kontrakt på levering af tjenesteydelser starter denne periode dagen efter, at forbrugeren har modtaget bekræftelse af kontrakten.
2. Hvor produkterne er solgt til forbrugere, må der ikke under nogen omstændigheder blive opkrævet forudbetalinger, der overstiger 50 %. Hvor der er angivet en forudbetaling, kan forbrugeren ikke håndhæve rettigheder i forbindelse med behandling af de produkter, der er bestilt eller de tjenesteydelser, der er anmodet om, før den aftalte forudbetaling er foretaget.
3. Forbrugere er forpligtet til staks at underrette virksomheden om eventuelle fejl i afgivne betalingsoplysninger.
4. Hvis en forbruger ikke overholder fristen for betalingen(-erne), skal virksomheden sende en rykker, der giver 14 dages yderligere frist. Hvis forbrugeren stadig ikke har betalt efter denne anden frist på 14 dage, kan virksomheden opkræve lovmæssige renter på de ubetalte beløb, plus eventuelle rimelige ekstra retmæssige påløbne opkrævningsgebyrer. De opkrævningsgebyrer, der henvises til, må ikke overstige: 15 % for skyldige beløb op til € 2500, 10 % for de næste € 2500 og 5 % for de næste € 5000, minimum er € 40. Virksomheden kan reducere beløbene og procentsatserne efter eget skøn.

Paragraf 16- Klageprocedure

1. Virksomheden har en klageprocedure, der på passende vis er oplyst om, og som omhandler klager i henhold til denne klageprocedure.
2. Klager vedrørende opfyldelse af kontrakten skal tydeligt og fyldestgørende beskrives og indberettes til virksomheden inden for rimelig tid fra dens opståen.
3. Klager, der fremsendes til virksomheden, vil blive besvaret inden for en periode på 14 dage, beregnet fra modtagelsesdatoen. Hvis en klage kræver betydeligt længere behandlingstid, skal virksomheden svare inden for en tidsfrist på 14 dage, bekræfte modtagelse og angive, hvornår forbrugeren kan forvente at modtage et fyldestgørende svar.
4. Forbrugeren skal give virksomheden mindst fire uger til at finde en løsning på klagen til gensidig tilfredshed. Efter denne tidsfrist vil en klage være at betragte som en tvist.

Paragraf 17 - Tvister

1. Kontrakter mellem virksomheden og forbrugeren, som nærværende generelle betingelser gælder for, er udelukkende underlagt hollandsk ret.

Paragraf 18 - Supplerende eller ikke-standardmæssige betingelser

Supplerende vilkår eller vilkår, der er forskellige fra nærværende generelle betingelser, må ikke have negativ virkning for forbrugeren og skal udfærdiges skriftligt eller på en sådan måde, at de kan gemmes af forbrugeren med adgang til disse på et varigt datalagringsmedium.

