



Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden Deflife B.V. 2017.

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van Deflife B.V.
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van Deflife bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Garantie
- Artikel 13 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 14 - Levering en uitvoering
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Aansprakelijkheid ten opzichte van ondernemingen
- Artikel 17 - Klachtenregeling
- Artikel 18 - Geschillen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument of onderneming producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door Deflife worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Deflife;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Deflife:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Deflife B.V. die producten, en/of diensten op afstand aan consument of ondernemingen aanbiedt;
6. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
7. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
8. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of onderneming of Deflife in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
9. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;



10. **Onderneming:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
11. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen Deflife en de consument of onderneming wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
12. **Modelformulier voor herroeping:** het formulier voor herroeping (retourformulier) is ter beschikking gesteld op <https://deflifeshop.com/wp-content/uploads/2017/07/Retourformulier-DEFLIFE-shop.pdf>. Deflife voegt eveneens bij iedere koop op afstand afzonderlijk -en de daarbij behorende te leveren producten ter zake- het formulier van herroeping ten behoeve van de consument.
13. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument of onderneming en Deflife gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van Deflife B.V.

- De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Deflife B.V., gevestigd in Nederland te Naarden, Meentweg 12a, 1411 GS.
- Telefoonnummer: +31(0)208943407; te bereiken op maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17.30 en zaterdag van 11.00 tot 16.00.
- E-mailadres: info@deflife.com
- KvK-nummer: 68856733
- BTW-identificatienummer: NL857620186B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Deflife en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Deflife en consument of onderneming.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument of onderneming beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Deflife voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij Deflife zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument of onderneming zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument of onderneming ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument of onderneming op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument of onderneming langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor zover de consument of onderneming op eniger wijze algemene voorwaarden hanteert, is de toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk uitgesloten.
5. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van Deflife B.V. van toepassing zijn, is het tweede, derde en vierde lid van overeenkomstige toepassing en



kan de consument of onderneming zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument of onderneming mogelijk te maken. Als Deflife gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Deflife niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument of onderneming duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.
4. Alle genoemde prijzen zijn inclusief 21% BTW. De factuur maakt vermelding van het toepasselijke BTW bedrag.
5. De door Deflife gebruikte onderdeelnummers dienen slechts ter referentie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
6. De door Deflife gebruikte afbeeldingen waarop product(en) worden weergegeven, dienen slechts ter identificatie van die product(en). Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Product(en) kunnen in geringe mate afwijken van de weergegeven afbeeldingen.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument of onderneming van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument of onderneming het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Deflife onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Deflife is bevestigd, kan de consument of onderneming de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Deflife passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument of onderneming elektronisch kan betalen, zal Deflife daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Deflife zal uiterlijk bij levering van het product en/of de dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van Deflife waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - e. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het formulier voor herroeping.



Artikel 6 - Herroepingsrecht

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van ten hoogste 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Deflife mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. Deflife mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren;
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Deflife.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) Deflife. Dit hoeft niet als Deflife heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door Deflife verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt volledig bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als Deflife niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als Deflife aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Alvorens product(en) kunnen worden geretourneerd dient een autorisatienummer te worden verkregen. Een autorisatienummer kan worden verkregen via customersupport@deflife.com.

Artikel 9 - Verplichtingen van Deflife bij herroeping

1. Als Deflife de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt Deflife na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Deflife vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door Deflife in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij Deflife aanbiedt het product zelf af te halen, mag



Deflife wachten met terugbetalen tot Deflife het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. Deflife gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Deflife de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Deflife kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als Deflife dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop Deflife geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door Deflife worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra Deflife de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Product(en) waarbij de consument niet zorgvuldig is omgegaan met het product en de verpakking, zoals in artikel 7 lid 1 is beschreven.
5. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
6. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
7. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
8. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn, onder meer, maar niet uitsluitend maatwerk en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze en/of beslissing van de consument, en/of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
9. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop Deflife geen invloed heeft;
12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - De prijs



1. De op de website bij product(en) en/of diensten weergegeven prijzen zijn leidend, behoudens het geval dat er sprake is van een kennelijke fout of vergissing.
2. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
3. In afwijking van het vorige lid kan Deflife producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Deflife geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
4. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
5. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Deflife dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de consument of onderneming de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
6. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 - Garantie

1. Indien artikelen worden geleverd in een Land Rover® verpakking of een verpakking dat dit doet voorkomen alsof, betekent het niet automatisch dat de artikelen afkomstig zijn van een geautoriseerde onderdelenleverancier van Jaguar Land Rover Ltd. Deflife wil op geen enkele wijze suggestie wekken dat producten onder de garantie vallen die al dan niet is afgegeven door Jaguar Land Rover Ltd. Voor de toepasselijke garantie op geleverde producten door Deflife, verwijst Deflife naar de hierna volgende leden van dit artikel.
2. Garantieclaims worden slechts in behandeling genomen indien de garantieclaim wordt ingediend bij Deflife door de oorspronkelijke op de factuur vermelde consument of onderneming.
3. De door Deflife aangeboden garantie is overeenkomstig de garantie die leveranciers en/of fabrikanten op product(en) aanbieden. Deze garantie wordt door Deflife op duidelijke wijze kenbaar gemaakt aan de consument of onderneming. De garantie van Deflife kan op geen enkele wijze afwijken van de garantie van leveranciers en/of fabrikanten op product(en).
4. Voordat product(en) in aanmerking komen voor garantie dient een autorisatienummer te worden verkregen. Een autorisatienummer kan worden verkregen via customersupport@deflife.com.
5. Garantie bestaat, tenzij leveranciers en/of fabrikanten van desbetreffende product(en) een afwijkende garantie bieden, uitsluitend uit:
 - a. reparatie van product(en);
 - b. het kosteloos ter beschikking stellen van gelijksoortige product(en); of indien niet mogelijk
 - c. het crediteren van het door de consument of onderneming betaalde bedrag voor product(en).
15. Garantie geldt voor materiaal fouten en/of fouten in de fabricage.
16. Ter garantie aangeboden product(en) artikelen dienen op kosten van de consument of onderneming te worden aangeboden aan Deflife, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
17. Kosten voor de verzending van ter garantie aangeboden product(en) komen voor rekening van Deflife. Indien de garantieclaim bij de leverancier en/of de fabrikant door die leverancier en/of fabrikant, onder overlegging van diens onderzoeks- en/of conclusierapport, wordt afgewezen, komen deze verzendkosten alsmede eventuele onderzoekskosten of andere kosten die de leverancier en/of fabrikant doorberekend aan Deflife voor rekening van de consument of onderneming. De in dit lid genoemde kosten die voor rekening



komen voor de consument of onderneming worden afzonderlijk door Deflife gefactureerd aan de consument of onderneming.

18. Kosten voor eventuele de- en montage worden door Deflife op geen enkele wijze vergoed, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
19. De consument of onderneming kan geen aanspraak maken op de garantie in de volgende gevallen:
 - a. product(en) door koper of derden op eniger wijze is bewerkt;
 - b. product(en) op kennelijk ondeskundig wijze of kennelijk onjuiste wijze al dan niet door derden is/zijn gemonteerd; of
 - c. het voertuig waarin of waarop product(en) is/zijn gemonteerd, na montage oneigenlijk is gebruikt of op kennelijk ondeskundige wijze, waardoor product(en) defect is/zijn geraakt.

Artikel 13 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

20. Deflife staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
21. Een door Deflife, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument of onderneming op grond van de overeenkomst tegenover Deflife kan doen gelden indien Deflife is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
22. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Deflife, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument of onderneming bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 14 - Levering en uitvoering

1. Deflife zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument of onderneming aan Deflife kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Deflife geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument of onderneming hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument of onderneming heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal Deflife het bedrag dat de consument of onderneming betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Deflife tot het moment van bezorging aan de consument of onderneming of een vooraf aangewezen en aan Deflife bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. Indien product(en) abusievelijk foutief worden geleverd door Deflife, zal Deflife zo spoedig mogelijk, maar nadien de foutieve producten zijn geretourneerd aan en ontvangen door Deflife, de juiste product(en) naar de consument of onderneming verzenden, zonder daarbij extra verzendkosten te rekenen.

Artikel 15 - Betaling



1. De consument of onderneming heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Deflife te melden.
2. Indien de consument of onderneming niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Deflife is gewezen op de te late betaling en Deflife de consument of onderneming een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Deflife gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. Deflife kan, maar is daartoe niet nimmer verplicht, ten voordele van de consument of onderneming afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid ten opzichte van ondernemingen

1. Deflife sluit alle aansprakelijkheid uit ten opzichte van ondernemingen voor schade, uit welke hoofde dan ook ontstaan, daaronder begrepen alle directe en indirecte schade, zoals bedrijfs-, gevolg- of vertragingsschade, behoudens aansprakelijkheid die is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van Deflife met dien verstande dat de aansprakelijkheid is beperkt tot het factuurbedrag van geleverde product(en) waarop het desbetreffende schadegeval betrekking heeft.
2. Indien en voor zover in weerwil van het vorige lid nog ten opzichte van ondernemingen enige aansprakelijkheid op Deflife mocht rusten, uit welke hoofde dan ook, dan is deze aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt tot het bedrag waarvoor Deflife is verzekerd.

Artikel 17 - Klachtenregeling

1. Deflife beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument of onderneming de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Deflife.
3. Bij Deflife ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Deflife binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument of onderneming een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De consument of onderneming dient Deflife in ieder geval 8 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 18 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen Deflife en de consument of onderneming waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is Nederlands recht van toepassing. Buitenlandse wetgeving en verdragen, waaronder het Verdrag Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken van 11 april 1980 (Weens Koopverdrag), zijn niet van toepassing.
2. Bij geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing en is de Nederlandse rechter bevoegd kennis daarvan te nemen.



3. Indien en voor zover onduidelijkheid mocht bestaan over de uitleg van een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg van die bepaling(en) 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden plaats te vinden.