

Algemene Voorwaarden Masoco

Masoco is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24375313 en is gevestigd aan Nederhorst 33 (3085VT) te Rotterdam.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het leveren van Producten en/of tot het verrichten van Diensten door Masoco.
3. **Bedrijf:** de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf.
4. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
5. **Diensten:** de Diensten die Masoco aanbiedt zijn schoonmaakwerkzaamheden, zoals chemische reiniging van vloeren, gevels, daken, machines en installaties.
6. **Masoco:** de aanbieder van Producten en/of de dienstverlener die Diensten aanbiedt.
7. **Opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die Masoco heeft aangesteld, projecten aan Masoco heeft verleend voor Diensten die door Masoco worden uitgevoerd, of waaraan Masoco een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
8. **Overeenkomst:** de koopovereenkomst (op afstand) die strekt tot de verkoop en levering van Producten die door Opdrachtgever gekocht zijn van Masoco en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Masoco, alsmede voorstellen van Masoco voor Diensten die door Masoco aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Masoco waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.
9. **Producten:** de Producten die door Masoco worden aangeboden zijn schoonmaakmaterialen, zoals zeep, wasmiddelen, poets- en reinigingsmiddelen.
10. **Werkzaamheden:** wanneer in deze algemene voorwaarden wordt gesproken over werkzaamheden, wordt er bedoeld op de schoonmaakwerkzaamheden alsmede aanverwante werkzaamheden in de breedste zin van het woord.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Masoco, elke Overeenkomst tussen Masoco en Opdrachtgever en op elke Dienst en/of Product die door Masoco wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Masoco aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met Masoco is overeengekomen.

4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW, 7:407 lid 2 BW en de artikelen met betrekking tot consumentenkoop (titel 1 boek 7 BW) is expliciet uitgesloten.
9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
10. In het geval Masoco niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door Masoco gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Masoco is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Masoco het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor Masoco gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten en/of Producten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele afbeeldingen en/of gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst. Masoco kan niet garanderen dat de kleuren in de afbeelding exact overeenkomen met de echte kleuren van het Product.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Termijnen in het Aanbod van Masoco zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Masoco heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (gescand of origineel) aan Masoco te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail. De Overeenkomst wordt tevens geacht tot stand te zijn gekomen indien Masoco feitelijk uitvoering geeft aan de opdracht.

2. Masoco is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.

3. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.

4. Elke Overeenkomst die met Masoco wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan Masoco wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Masoco is verbonden.

5. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever zijnde een Bedrijf is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever zijnde een Consument heeft gedurende de wettelijke termijn van 14 dagen recht op herroeping, tenzij Masoco met toestemming van Opdrachtgever reeds aanvang heeft gemaakt met de Dienstverlening. Opdrachtgever ziet door middel van deze toestemming af van haar herroepingsrecht.

6. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een onbepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Masoco van Opdrachtgever verkrijgt.

2. Zowel Opdrachtgever als Masoco kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.

3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover Masoco ten tijde van de ontbinding reeds (schoonmaak)werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

4. Partijen kunnen de Overeenkomst met een aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Indien de Overeenkomst nog geen drie maanden heeft geduurd, kan de Overeenkomst worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand. De opzegtermijn geldt tevens indien de Werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd door bijvoorbeeld verhuizing, verkoop van het Object of andere aan Opdrachtgever toe te rekenen oorzaken.

5. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Masoco tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Masoco is hierbij leidend.

6. Zowel Opdrachtgever als Masoco kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surseance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie.

Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Masoco nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

7. Ingeval van annulering van een reeds bevestigde losse afspraak binnen 48 uur voor aanvang van de Werkzaamheden, is Opdrachtgever verplicht de volledige kosten te voldoen, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 6 - Uitvoering van de Werkzaamheden

1. Masoco zal zich inspannen om de overeengekomen Werkzaamheden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed opdrachtnemer verlangd mag worden. Masoco staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening.

2. De omvang en de reikwijdte van de Werkzaamheden die ten behoeve van Opdrachtgever worden uitgevoerd, zijn gebaseerd op de Werkzaamheden zoals vastgelegd in de offerte dan wel de opdrachtbevestiging c.q. Overeenkomst. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen het kader van de cao in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf, Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) en binnen de richtlijnen van de Inspectie SZW (Arbeidsinspectie).

3. De Werkzaamheden worden uitgevoerd op de dagen en tijden waarop volgens de meest recente cao in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf geen toeslag voor bijzondere uren van toepassing is. Indien de Werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever dienen te worden uitgevoerd op afwijkende dagen en tijden, wordt hiervoor een toeslag in rekening gebracht conform de cao, tenzij anders overeengekomen.

4. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Masoco aangeboden Werkzaamheden en de prijzen zijn gebaseerd. Masoco heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.

5. Bij de uitvoering van de Werkzaamheden is Masoco niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Werkzaamheden wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Masoco, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.

6. Masoco is gerechtigd om voor de uitvoering van de Werkzaamheden naar eigen inzicht derden in te schakelen.

7. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Masoco Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.

8. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Masoco of tijdens de uitvoering hindering ondervindt in verband met een oorzaak welke te wijten is aan Opdrachtgever of diens werknemers of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen sprake is van vertraging, heeft Masoco recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen niet voor vergoeding in aanmerking en komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Masoco verzochte informatie in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst (waaronder tevens verstaan kaarten, tekeningen, overzichten, huisaansluitingen en meer). Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Masoco niet in staat is alle overeengekomen Werkzaamheden tijdig en volledig uit te voeren. Masoco is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.

2. Opdrachtgever is verplicht er voor zorg te dragen dat:

1. Garderobe-, sanitaire en overige voorzieningen aanwezig zijn waar Masoco gedurende de Overeenkomst gebruik van kan maken. Indien ten gevolge van het gebruik van de garderobe schade, diefstal of vermissing optreedt van zaken van Masoco komt dit voor rekening en risico van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt;
2. Masoco op de werklocatie beschikt over aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, gas en water. Opdrachtgever dient de kosten hiervan te vergoeden. Verloren arbeidsuren als gevolg van water, gas- of stroomuitval komen eveneens voor rekening van de Opdrachtgever;
3. Masoco op de overeengekomen data en tijden toegang krijgt tot de werklocatie, welke locatie voldoet aan de hiervoor geldende wettelijke (veiligheids)eisen en arbeidsomstandigheden (conform de cao in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf, Arboret en binnen de richtlijnen van de Inspectie SZW (Arbeidsinspectie)). Bij gebreke hiervan is Masoco gerechtigd de werkzaamheden op te schorten zolang hieraan niet voldaan is, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige (vertragings)schade;
4. De door Opdrachtgever ingeschakelde derden hun werkzaamheden en/of leveringen dusdanig verrichten, dat Masoco geen vertraging en geen belemmering ondervindt bij de uitvoering van de werkzaamheden;
5. Masoco tijdig beschikt over voldoende gelegenheid voor de opslag en/of afvoer van Hulp- en reinigingsmiddelen, zoals werkkasten welke bij voorkeur afsluitbaar zijn en voorbehouden aan Masoco;
6. Opdrachtgever zal Masoco de mogelijkheid bieden afval, voortvloeiende uit de reiniging van welke aard dan ook, in de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde ruimte af te voeren.
7. Indien overeengekomen dat Werkzaamheden op hoogte dienen te worden verricht Masoco tijdig beschikt over eventueel benodigde ladder, steigers, rand- en valbeveiliging.
8. Op de werklocatie dienen de door Masoco ingeschakelde derden in redelijkheid in de gewenste overige voorzieningen aanwezig te zijn, zonder dat hiervoor (extra) kosten aan Masoco gerekend worden.
9. Opdrachtgever dient Masoco de juiste informatie te geven over het ontstaan van vlekken in bijvoorbeeld de vloer.

3. Indien Opdrachtgever niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen voldoet, is Masoco gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever wel aan haar verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en/of de kosten

voor het verrichten van extra werkzaamheden c.q. overige gevolgen die hieruit voortvloeien komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 8 - Hulpmiddelen

1. Masoco is vrij in haar keuze van Hulpmiddelen. Alle Hulpmiddelen zijn bij de prijs inbegrepen, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. De Hulpmiddelen blijven eigendom van Masoco tenzij anders is overeengekomen.
3. Opdrachtgever is gehouden om er op eerste verzoek van Masoco eraan mee te werken dat Masoco de genoemde Hulpmiddelen terug kan nemen. Opdrachtgever doet daarom bij voorbaat afstand van eventuele retentierechten met betrekking tot deze Hulpmiddelen en zal geen beslag doen/laten leggen op de Hulpmiddelen.

Artikel 9 - Overnameverbod

Het is Opdrachtgever verboden om tijdens de duur van de Overeenkomst en zes maanden na het eindigen van de overeenkomst (ex)personeel en/of ingeschakelde derden van Masoco te benaderen voor dezelfde of vergelijkbare werkzaamheden.

Artikel 10 - Aanvullende werkzaamheden (meerwerk) en wijzigingen

1. Geringe afwijkingen van de overeengekomen Werkzaamheden zullen indien deze naar inzicht van Masoco noodzakelijk zijn of door Opdrachtgever worden gewenst, in beginsel kosteloos worden uitgevoerd, tenzij de omvang van de Overeenkomst zodanig of voor langere duur dient te worden gewijzigd. In een dergelijk geval, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Masoco is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.
2. Indien Opdrachtgever de inhoud of omvang van de Overeenkomst met inbegrip van de overeengekomen Werkzaamheden, treden partijen in overleg. De overeengekomen wijzigingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd. Indien naar inzicht van Masoco noodzakelijk wordt de oorspronkelijke opdrachtbevestiging aangepast. Opdrachtgever dient deze aangevulde opdrachtbevestiging opnieuw te ondertekenen, waarna deze een onverbreekelijk geheel vormt met de Overeenkomst.
3. Alle benodigde Hulp- en reinigingsmiddelen zijn bij het Aanbod inbegrepen, tenzij Opdrachtgever verlangt dat de Werkzaamheden met behulp van speciale hulp- en reinigingsmiddelen worden uitgevoerd. Opdrachtgever is gehouden om de hiervoor door Masoco gemaakte kosten te voldoen.

Artikel 11 - Verzending Producten

1. Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment waarop deze haar volgens de Overeenkomst ter beschikking worden gesteld, ook indien deze haar eerder of later dan overeengekomen worden aangeboden.

2. Indien de Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is Masoco gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van Opdrachtgever.
3. Indien Producten worden bezorgd door Masoco of een externe vervoerder is Masoco, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, gerechtigd eventuele bezorgkosten in rekening te brengen. Deze zullen alsdan afzonderlijk worden gefactureerd tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
4. Indien Masoco gegevens behoeft van Opdrachtgever in het kader van uitvoering van de Overeenkomst, vangt de levertijd pas aan nadat Opdrachtgever alle gegevens nodig voor de uitvoering aan Masoco ter beschikking heeft gesteld.
5. Indien Masoco een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief.
6. Masoco is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij hiervan bij Overeenkomst is afgeweken of aan de deellevering geen zelfstandige waarde toekomt. Masoco is gerechtigd het aldus geleverde afzonderlijk te factureren.
7. Masoco behoudt zich het recht voor om verzending te weigeren indien gegronde vrees voor niet-betaling bestaat.

Artikel 12 - Verpakking en transport Producten

1. Masoco verbindt zich jegens Opdrachtgever om de te leveren zaken behoorlijk te verpakken en op zodanige wijze te beveiligen, dat zij bij normaal gebruik hun bestemming in goede staat bereiken.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen geschieden alle leveringen inclusief omzetbelasting (btw), inclusief verpakking en verpakkingsmateriaal.
3. Het aannemen van zaken zonder op- of aanmerkingen op de vrachtbrief of het reçu geldt als bewijs dat de verpakking in goede staat verkeerde ten tijde van de aflevering.

Artikel 13 - Onderzoek, reclamaties Producten

1. Opdrachtgever is gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, doch in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van het geleverde te (doen) onderzoeken, doch slechts in die mate uit te pakken of te gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of zij het Product behoudt. Daarbij behoort Opdrachtgever te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemt met de Overeenkomst en de Producten voldoen aan de eisen die daaraan in het normale (handels-) verkeer gelden.
2. Opdrachtgever is verplicht te onderzoeken en zichzelf te informeren op welke wijze het Product gebruikt dient te worden en bij persoonlijk gebruik, het Product conform de gebruiksaanwijzingen te testen. Masoco erkent geen aansprakelijkheid voor het verkeerd gebruiken van het Product door Opdrachtgever.
3. Eventuele zichtbare gebreken of tekorten dienen na levering schriftelijk aan Masoco te worden gemeld op info@masoco.nl. Opdrachtgever heeft hiertoe een termijn van 14 dagen na levering. Niet zichtbare gebreken of tekorten behoren binnen 14 dagen na de ontdekking doch uiterlijk binnen 6 maanden na levering te worden gemeld. Bij beschadiging van het Product door onzorgvuldige omgang door

Oprachtgever zelf, is Oprachtgever zelf aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het Product.

4. Indien ingevolge het vorig lid tijdig wordt gereclameerd, blijft Oprachtgever verplicht tot betaling van de gekochte zaken. Als Oprachtgever gebrekkige zaken wenst te retourneren, dan geschiedt zulks uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van Masoco op de wijze zoals door Masoco aangegeven.

5. Indien de Consument zijn herroepingsrecht gebruikt, zal zij het Product en alle toebehoren, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, in originele staat en verpakking retourneren aan Masoco, conform de retour instructies van Masoco. De directe kosten voor retourzendingen zijn voor rekening en risico van Oprachtgever.

6. Masoco is gerechtigd een onderzoek te starten naar de echtheid en de staat van de geretourneerde Producten voordat terugbetaling zal plaatsvinden.

7. Terugbetalingen aan Oprachtgever worden zo spoedig mogelijk verwerkt, doch de betaling kan uiterlijk 30 dagen na ontvangst van de retourzending duren. Terugbetaling geschiedt op het eerder opgegeven rekeningnummer.

8. Indien Oprachtgever haar reclamerecht uitoefent, heeft zij geen recht om haar betalingsverplichting op te schorten noch om openstaande facturen te verrekenen.

9. Bij gebreke van een volledige levering, en/of indien een of meerdere Producten ontbreken, en dit aan Masoco te wijten is, zal Masoco na een verzoek daartoe van Oprachtgever, het ontbrekende Product(en) nasturen dan wel de resterende order annuleren. De ontvangstbevestiging van de Producten is hierbij leidend. Enige schade die door Oprachtgever geleden is ten gevolge van de (afwijkende) omvang van de levering, kan niet verhaald worden op Masoco.

Artikel 14 - Gebruiksvoorschriften Producten

1. Oprachtgever dient de voorschriften en instructies van Masoco met betrekking tot de Producten op te volgen.

2. Het is Oprachtgever niet toegestaan om de gekochte Producten te mengen met andere chemicaliën.

3. Oprachtgever zijnde een Consument dient bij het gebruik van het Product te allen tijde handschoenen en/of maskers te dragen. Oprachtgever zijnde een Consument is hier zelf verantwoordelijk voor.

Artikel 15 - Prijzen en betaling

1. Tijdens de geldigheidsduur van het Aanbod worden de prijzen van de aangeboden Producten niet verhoogd, behoudens het geval dat er veranderingen zijn in de van overheidswege opgelegde btw-tarieven.

2. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen. Voor Consumenten worden prijzen inclusief btw getoond.

3. De prijzen zoals genoemd in het Aanbod zijn gebaseerd op de ten tijde van het afsluiten van de Overeenkomst geldende kostenfactoren zoals: de in- en uitvoerrechten, vracht- en lossingskosten, assurantie en eventuele heffingen en belastingen.

4. Indien sprake is van Producten of grondstoffen waarvan er prijsschommelingen op de financiële markt zijn en waarop Masoco geen invloed heeft, kan Masoco deze Producten met variabele prijzen aanbieden. Bij het Aanbod wordt vermeld dat de prijzen richtprijzen zijn en kunnen schommelen.

5. Masoco voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen (uur)tarief. Het uurtarief is in beginsel inclusief kosten voor hulp- en reinigingsmiddelen, tenzij expliciet anders overeengekomen. Indien overeengekomen dat het uurtarief de prijs exclusief de kosten voor hulp- en reinigingsmiddelen bedraagt, worden de kosten van de daadwerkelijk gebruikte zaken apart aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever dient deze kosten volledig te vergoeden, welke zijn berekend op basis van nacalculatie.

6. Reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten worden aan Opdrachtgever doorberekend, tenzij anders overeengekomen.

7. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door Masoco haar ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

8. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.

9. Partijen kunnen overeenkomen dat de betaling achteraf geschiedt.

10. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

11. Prijswijzigingen die buiten de macht van Masoco worden veroorzaakt ten gevolge van wijzigingen in wet- en regelgeving of wijzigingen in de geldende cao worden aan Opdrachtgever doorberekend. Masoco is slechts gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

12. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

13. Indien Masoco meer of hogere kosten heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 16 - Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van uiterlijk 30 dagen heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever zijnde een Bedrijf van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever zijnde een Consument zal eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Consument binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.

2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Masoco zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding

van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien Masoco meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 17 - Eigendomsvoorbehoud Producten

1. Voor zover Opdrachtgever geen vooruitbetaling van de volledige order zou hebben verricht, blijven alle door Masoco geleverde zaken, eigendom van Masoco totdat de Opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met Masoco gesloten Overeenkomsten is nagekomen.
2. Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren indien het eigendom nog niet volledig is overgegaan.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Opdrachtgever verplicht Masoco zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. Voor het geval dat Masoco haar in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft Opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming en machtiging aan Masoco of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Masoco zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.
5. Masoco heeft het recht om de door Opdrachtgever aangekochte Producten, onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, ondanks een verplichting tot overdracht of afgifte van Masoco. Nadat Opdrachtgever alsnog aan zijn verplichtingen heeft voldaan zal Masoco zich inspannen om de aangekochte Producten zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen, te leveren aan Opdrachtgever.
6. Kosten en overige (gevolg)schade als gevolg van het onder zich houden van de aangekochte Producten komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zal op eerste verzoek aan Masoco worden vergoed door Opdrachtgever.

Artikel 18 - Garantie Producten

Masoco staat ervoor in dat de Producten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, bruikbaarheid en/of deugdelijkheid, alle CE-keurmerken, veiligheidsvoorschriften en overige vereisten conform Europese en Nederlandse wettelijke regels/voorschriften ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst. Dit geldt ook indien de te leveren zaken bestemd zijn voor het gebruik in het buitenland en Opdrachtgever van dit gebruik ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk melding heeft gemaakt aan Masoco.

Artikel 19 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Masoco gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Masoco de betrokkene hierover informeren.

2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Masoco verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Masoco tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Masoco op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 20 - Opschorting en ontbinding

1. Masoco, is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, indien:

1. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
2. Masoco, na het sluiten van de Overeenkomst op goede grond vreest dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
3. Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid of een aanbetaling te doen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, en deze betaling uitblijft of onvoldoende is;
4. Indien door vertraging zijdens Opdrachtgever niet langer van Masoco kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen, is gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden.
5. Indien zich omstandigheden voordoen welke van dusdanige aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst in de huidige vorm in redelijkheid niet van Masoco kan worden gevergd;
6. Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, haar faillissement is aangevraagd, aan Opdrachtgever al dan niet voorlopige surseance van betaling is verleend of een verzoek daartoe is gedaan, ten aanzien van Opdrachtgever een wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing is verklaard of een verzoek daartoe is gedaan of op andere wijze het vrije beheer over haar vermogen verliest;
7. Het bedrijf van Opdrachtgever wordt geliquideerd;
8. Opdrachtgever haar bedrijfsvoering staakt dan wel de zeggenschap over haar bedrijf aan een ander overdraagt;

2. Indien de ontbinding toe te rekenen is aan Opdrachtgever is Masoco gerechtigd tot een schadevergoeding van Opdrachtgever.

3. Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Masoco, treden Partijen in overleg voor de overdracht van nog te verrichten Werkzaamheden aan derden indien de opzegging aan Opdrachtgever toerekenbaar is. De kosten voor overdracht komen voor rekening van Opdrachtgever. Masoco zal Opdrachtgever zoveel mogelijk vooraf inlichten over deze kosten. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor aangegeven termijn te voldoen, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 21 - Overmacht

1. Masoco is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmacht situatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen, noch kan zij gehouden worden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld en noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, (i) overmacht van toeleveranciers van Masoco, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Masoco zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit en hacken), (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen, (x) werkstakingen in het bedrijf van Masoco (xi) brand en (xii) overige situaties die naar het oordeel van Masoco buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. Masoco heeft het recht om zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Masoco haar verbintenis had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zover Masoco ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Masoco gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 22 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van Masoco alleen geacht te bestaan indien Masoco dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.
2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Masoco, is Masoco uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Masoco binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Masoco deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat Masoco in staat is om adequaat te reageren.
3. Indien het verrichten van Diensten door Masoco leidt tot aansprakelijkheid van Masoco, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens Masoco. Onder directe schade wordt

verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.

4. Masoco sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Masoco is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

5. Masoco is niet aansprakelijk indien er incidenten en/of ongelukken plaatsvinden op locatie van Opdrachtgever met als gevolg enig (lichamelijk) letsel bij Opdrachtgever of aanwezige derden die zich ten tijde van de Werkzaamheden op dezelfde locatie bevinden.

6. Indien Opdrachtgever Masoco voorziet van specifieke hulp- en reinigingsmiddelen komt alle schade door het gebruik van deze zaken voor rekening en risico van Opdrachtgever.

7. Indien Opdrachtgever wenst dat Masoco de locatie van Opdrachtgever afsluit, maakt Masoco gebruik van de door Opdrachtgever verstrekte sleutels en/of codes. Voor alle schade voortvloeiende uit het kwijtraken van de verstrekte sleutels is Masoco niet aansprakelijk. Partijen zullen een aanvullende sleutelovereenkomst tekenen en als bijlage hechten aan de offerte.

8. Indien Masoco op verzoek van Opdrachtgever het alarm dient in- of uit te schakelen voor en na het uitvoeren van de Werkzaamheden behoort dit niet tot de verplichtingen van Masoco zoals voortvloeiend uit de Overeenkomst. Het in- en uitschakelen van een alarm of beveiligingsinstallatie maakt derhalve geen deel uit van de Overeenkomst. Indien het in- of uitschakelen onverhoopt niet of niet volledig juist wordt uitgevoerd, is Masoco hiervoor nimmer aansprakelijk.

9. Masoco is niet aansprakelijk voor schade aan de vloer als gevolg van de door Opdrachtgever onjuiste verstrekte informatie over het ontstaan van vlekken in de vloer.

10. Masoco is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen en schade als gevolg van het gebruik van de geleverde Producten is uitgesloten. Voor Consument geldt een beperking conform hetgeen is toegestaan op grond van artikel 7:24 lid 2 BW

11. Masoco is niet aansprakelijk voor en/of gehouden tot herstel van schade ontstaan door het gebruik van het Product. Masoco levert strikte onderhouds- en gebruiksinstructies die door Opdrachtgever nageleefd dienen te worden. Alle schade aan Producten ten gevolge van het dragen en gebruiken is uitdrukkelijk uitgesloten van aansprakelijkheid (hieronder verstaan gebruikssporen, gebruiksschade, valschade, licht- en waterschade, diefstal, vermissing etc.)

12. Masoco is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de website en is niet aansprakelijk voor storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website.

13. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Producten te mengen met andere chemicaliën. Indien Opdrachtgever dit niet naleeft, is Masoco hier nimmer aansprakelijk voor.

14. Masoco staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Masoco verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

15. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Masoco vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Masoco binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Masoco.

Artikel 23 - Risico overgang

Het risico van verlies of beschadiging van de Producten die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat over op Opdrachtgever zijnde een Bedrijf op het moment waarop de zaken het magazijn van Masoco verlaten. Hieronder wordt tevens verstaan schade ten gevolge van te warm vervoer. Voor Consumenten geldt dat het hier bovengenoemde risico overgaat op Opdrachtgever indien de Producten in de macht van Opdrachtgever zijn verstrekt. Hiervan is sprake indien de Producten zijn geleverd op het afleveradres van Opdrachtgever.

Artikel 24 - Geheimhouding

1. Masoco en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan Masoco bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Masoco is verkregen.
2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door Masoco opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht Masoco steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.
3. Indien Masoco op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en Masoco zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Masoco niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.
4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van producties die door Masoco aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van Masoco vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal Masoco vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van Masoco is verspreid.
5. De geheimhoudingsverplichting leggen Masoco en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 25 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten van Masoco berusten uitsluitend bij Masoco en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever.
2. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken waarop de intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten van Masoco rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Masoco. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Masoco geleverde zaken, dient Masoco expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.

3. Het is Opdrachtgever verboden om de Producten waarop de intellectuele eigendomsrechten van Masoco rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.

Artikel 26 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan Masoco verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan Masoco zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.

2. Opdrachtgever vrijwaart Masoco van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.

3. Opdrachtgever vrijwaart Masoco van alle aanspraken van medewerkers van Opdrachtgever voor schade ten gevolge van de Werkzaamheden van Masoco, behoudens opzet of grove schuld zijdens Masoco.

Artikel 27 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van Masoco of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen **7** kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via info@masoco.nl met als onderwerp "Klacht".

2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Masoco de klacht in behandeling kunnen nemen.

3. Masoco zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen **7** kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.

4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 28 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Masoco en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. Masoco heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Masoco en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Rotterdam, locatie Rotterdam tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Rotterdam, 4 april 2022.