



## Algemene Voorwaarden (bij kopen op afstand)

### 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

**"compleetbuiten.nl":**

Gevestigd aan de Markeweg 155, te Blesdijke, en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Noord-Nederland onder nummer 01083441. Is een handelsnaam van Smit Blesdijke BV.

**"Klant":**

Iedere bezoeker van webwinkel van compleetbuiten.nl, dan wel natuurlijk persoon of rechtspersoon die met compleetbuiten.nl in een contractuele relatie van welke aard dan ook staat of komt te staan;

**"Product":**

Het/de product(en) die door compleetbuiten.nl in de webwinkel wordt/worden aangeboden;

**"Aanbieding":**

Het/de product(en) die door compleetbuiten.nl in de webwinkel wordt/worden aangeboden, welke om wat voor reden dan ook een andere prijs hebben dan de normale prijs;

**"Webwinkel":**

Een door de verkoper geregistreerd systeem voor de verkoop op afstand, waarbij tot en met het sluiten van een overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zgn. Koop op Afstand;

**"Offerte":**

Verkoopofferte van product(en) door compleetbuiten.nl geformuleerd naar aanleiding van een offerteaanvraag;

**"Overeenkomst":**

Elke overeenkomst aangaande verkoop op afstand tussen compleetbuiten.nl en koper, die tot stand is gekomen via de webwinkel;

**"Werkdagen":**

Alle dagen met uitzondering van zaterdagen en zondagen en erkende feestdagen;

**"Dagen":**

Kalenderdagen;

**"Voorwaarden":**

Deze Algemene Voorwaarden.



## 2. Identiteit van compleetbuiten.nl

### **compleetbuiten.nl**

Is een handelsnaam van: **Smit Blesdijke BV**

### **Adres:**

Markeweg 155  
8398GN BLESDIJKE

### **Contact:**

T: 0561 451 252 (op werkdagen van 08.00 tot 17.30 uur)

E: [info@compleetbuiten.nl](mailto:info@compleetbuiten.nl)

**KvK nummer:** 01083441 (Kamer van Koophandel voor Friesland te Leeuwarden)

**BTW nummer:** NL8142.72.113.B01

## 3. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen compleetbuiten.nl en de klant waarop compleetbuiten.nl deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken;
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met compleetbuiten.nl, voor uitvoering waarvan door compleetbuiten.nl derden dienen te worden betrokken;
3. Indien zich tussen de partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene Voorwaarden;
4. Eventuele afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

## 4. Aanbiedingen, offertes en totstandkoming overeenkomsten

1. Alle prijzen zijn uitgedrukt in euro's, in overeenstemming met de wettelijke voorschriften hieromtrent, en zijn inclusief de BTW;
2. Offertes dienen te worden aangemerkt als een uitnodiging aan de klant tot het doen van een aanbod. compleetbuiten.nl is op geen enkele wijze hieraan gebonden, tenzij dit schriftelijk en ondubbelzinnig is vastgelegd. De aanvaarding van de uitnodiging tot het doen van een aanbod door de Klant geldt als een aanbod en leidt slechts tot een totstandkoming van een overeenkomst als aan het overige bepaalde in dit artikel is voldaan;
3. Alle offertes van compleetbuiten.nl hebben een geldigheidsduur van drie (3) weken na dagtekening, tenzij in de offerte een andere termijn voor aanvaarding is gesteld. Een offerte vervalt indien het product waarop de offerte betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is;



4. Een aanbod van een Klant als genoemd in artikel 3.2 wordt geacht te zijn gedaan in één van de volgende omstandigheden;
  1. De Klant heeft precies aangegeven welk product en/of dienst hij wil ontvangen
  2. De Klant heeft de gegevens ingevoerd op het daartoe geëigende invulscherm van de webwinkel en de desbetreffende data aan compleetbuiten.nl via de elektronische weg verzonden en deze is door compleetbuiten.nl ontvangen;
5. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat een orderbevestiging en/of factuur aan de klant per e-mail is verzonden naar het door de Klant opgegeven e-mailadres;
6. Klant en compleetbuiten.nl komen uitdrukkelijk overeen dat door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige overeenkomst tot stand komt. Met name ook het ontbreken van een handtekening doet niet af aan de verbindende kracht van het aanboden de aanvaarding daarvan. De elektronische bestanden van compleetbuiten.nl zullen voor zover de wet dat toelaat, hierbij gelden als een vermoeden van bewijs;
7. Informatie, afbeeldingen, mededelingen mondeling, telefonisch of via e-mail via de webwinkel van compleetbuiten.nl verstrekt en opgaven etc. met betrekking tot alle aanbiedingen/producten en de belangrijkste kenmerken van de producten worden zo nauwkeurig mogelijk (weer)gegeven of gedaan. Afwijkingen van de werkelijkheid kunnen geen aanleiding tot schadevergoeding en/of ontbinding zijn. compleetbuiten.nl is niet aansprakelijk voor kennelijke verschrijvingen;
8. De klant is de prijs verschuldigd die compleetbuiten.nl in haar orderbevestiging of factuur aan haar mededeelt. Kennelijke (manipulatie-)fouten in de prijsopgave, zoals evidente onjuistheden, kunnen ook na de totstandkoming van de overeenkomst door compleetbuiten.nl worden gecorrigeerd;
9. Alle aanbiedingen in de webwinkel van compleetbuiten.nl zijn vrijblijvend, ook indien deze een termijn van aanvaarding bevatten. compleetbuiten.nl behoudt zich het recht voor om aanbiedingen in te trekken. Alle aanbiedingen gelden op basis van beschikbaarheid. Prijswijzigingen voorbehouden;
10. compleetbuiten.nl kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat;
11. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is compleetbuiten.nl daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij compleetbuiten.nl anders aangeeft;
12. Bezorgkosten voor bestellingen van compleetbuiten.nl kunnen verschillend zijn per merk, product of productgroep. De bezorgkosten worden echter duidelijk in de webwinkel incl. BTW. weergegeven.

## 5. Leveringstermijnen, uitvoering en wijziging overeenkomst, prijsverhoging

1. Bestellingen worden zo snel mogelijk afgeleverd standaard binnen 7 werkdagen (veelal binnen 5 werkdagen) mits voorradig in ons magazijn of bij fabrikant. Genoemde levertijd geldt slechts als indicatie, derhalve kunnen hieraan geen rechten worden ontleend;



2. Indien een product, dat tijdelijk niet op voorraad is, door de Klant wordt besteld, zal worden aangegeven wanneer het product weer beschikbaar is. compleetbuiten.nl streeft erna vertraging binnen één werkdag telefonisch of per e-mail aan de Klant te melden;
3. Leveringen vinden plaats op het door de Klant tijdens de totstandkoming van de overeenkomst opgegeven adres en pas nadat de betaling heeft plaatsgevonden;
4. De Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor het opgeven van een afleverplaats die voor compleetbuiten.nl of ingeschakelde derden bereikbaar is voor levering in relatie tot de bestelde producten. De uiteindelijke afleverplaats is te allen tijde ter beoordeling voorbehouden aan compleetbuiten.nl of ingeschakelde derden (transporteur/chauffeur) en ingegeven door de mogelijkheden in termen van ruimte en techniek. De wijze van uitvoering/transport staat duidelijk vermeld in de webwinkel van compleetbuiten.nl, en geldt als richtlijn voor de opgave van een bereikbare afleverplaats door de klant;
5. Zodra de te leveren producten op het opgegeven afleveradres zijn geleverd, gaat het risico, waar het de producten betreft, over op de klant;
6. compleetbuiten.nl heeft het recht bepaalde werkzaamheden en/of diensten te laten uitvoeren door derden; Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.

## 6. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

1. compleetbuiten.nl is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, indien:
  1. De Klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
  2. Na het sluiten van de overeenkomst compleetbuiten.nl ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Klant de verplichtingen niet zal nakomen;
  3. Indien door de vertraging aan de zijde van de Klant niet langer van compleetbuiten.nl kan worden verlangd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities zal nakomen;
2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van compleetbuiten.nl op de klant onmiddellijk opeisbaar. Indien compleetbuiten.nl de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst;
3. Indien compleetbuiten.nl tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan of schadeloosstelling, terwijl de Klant, uit hoofde van wanprestatie, wel tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht;
4. Indien een klant een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert of op ongegronde redenen weigert bij aflevering, dan zullen de daarvoor bestelde of gereed gemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- en afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Klant in rekening worden gebracht;



5. Een ongegronde reden voor weigering van een aflevering door Klant is een voor hem onacceptabele afleverplaats. Klant is te allen tijde verantwoordelijk om een afleverplaats op te geven die voor compleetbuiten.nl of ingeschakelde derden voor levering bereikbaar is in relatie tot de bestelde producten. De uiteindelijk afleverplaats is te allen tijde ter beoordeling voorbehouden aan compleetbuiten.nl of derden (transporteur/chauffeur) en ingegeven door de mogelijkheden in termen van ruimte en techniek. De wijze van uitvoering/transport staat duidelijk vermeld in de webwinkel van compleetbuiten.nl, en geldt als richtlijn voor de opgave van een bereikbare afleverplaats door de klant.

## 7. Overmacht

1. compleetbuiten.nl is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichtingen jegens de Klant indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt;
2. Onder de overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop compleetbuiten.nl geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor compleetbuiten.nl niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf compleetbuiten.nl of van derden inbegrepen. compleetbuiten.nl heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheden die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat compleetbuiten.nl zijn verbintenis had moeten nakomen;
3. compleetbuiten.nl kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichtingen tot vergoeding van schade aan de andere partij.

## 8. Betaling

1. Bestellingen kunnen (vooralsnog) op de volgende wijze worden betaald;
  1. iDEAL;
  2. Vooraf overmaken;
2. Levering van de producten vindt plaats nadat de betaling heeft plaatsgevonden.

## 9. Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door compleetbuiten.nl. in het kader overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van compleetbuiten.nl.nl totdat de Klant alle verplichtingen uit de met compleetbuiten.nl gesloten overeenkomst deugdelijk is nagekomen;
2. Door compleetbuiten.nl geleverde zaken, die ingevolge lid 9.1 onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Klant is niet bevoegd om de onder de eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op andere wijze te bezwaren;



3. Indien derden beslag leggen op de onder de eigendomsvoorbehoud geleverde zaken Dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de klant verplicht om Compleetbuiten.nl daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen;
4. Voor het geval compleetbuiten.nl zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Klant bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan compleetbuiten.nl en de door compleetbuiten.nl aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van compleetbuiten.nl zich bevinden en dien zaken terug te nemen.

## 10. Garanties, onderzoek en reclame

1. De door compleetbuiten.nl te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik zijn bestemd;
2. Voor alle producten welke door compleetbuiten.nl worden geleverd en door derden worden geproduceerd gelden de garantietermijnen zoals die door de producent worden gegeven. De zogenaamde fabrieksgarantie. Wij staan in voor de garantie en conformiteit zoals de wet deze beidt. Daarnaast geldt in ieder geval altijd de extra service van fabrieksgarantie (dit termijn kan in sommige gevallen langer zijn dan wettelijk vastgesteld), maar deze beperkt de wettelijk garantie niet;
3. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan of gebruik na de houdbaarheidsdatum, onjuiste opslag of onderhoud daarvan door de Klant en/of derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van compleetbuiten.nl, de Klant of derden aan de zaak wijzigingen hebben aangebracht dan wel getracht wijzigingen aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd die daaraan niet bevestigd dienen te worden of indien deze werden ver- of bewerkt op een andere dan de voorgeschreven wijze. De Klant komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar compleetbuiten.nl geen invloed op kan uitoefenen;
4. De Klant is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld. Daarbij hoort de Klant te onderzoeken op kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele gebreken dienen binnen 2 (twee) werkdagen na ontvangst van de goederen schriftelijk (e-mail) aan compleetbuiten.nl te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat compleetbuiten.nl in staat is adequaat te reageren. De Klant dient compleetbuiten.nl in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken; Reeds verwerkte materialen kunnen niet meer gereclameerd worden;
5. Indien de Klant meer producten heeft geaccepteerd dan besteld dan houdt compleetbuiten.nl zich het recht voor deze aanvullend in rekening te brengen en heeft de Klant hiertoe een betalingsverplichting;
6. Indien de Klant tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Klant blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de bestelde zaken;



7. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Klant geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling; Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal compleetbuiten.nl de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan dan wel, indien retournering redelijkerwijs niet mogelijk is, schriftelijk kennisgeving ter zake van het gebrek door de Klant, ter keuze van compleetbuiten.nl, vervangen of zorgdragen voor herstel daarvan dan wel vervangende vergoeding daarvoor aan de Klant voldoen. In geval van vervanging is de Klant gehouden om de vervangen zaak aan compleetbuiten.nl te retourneren en de eigendom daarover aan compleetbuiten.nl te verschaffen, tenzij compleetbuiten.nl anders aangeeft;
8. Indien bij het ontvangst van de materialen of tijdens de verwerking een gebrek niet waarneembaar is, dan dient u na constatering van de klacht deze per direct aan compleetbuiten.nl te melden middels ons klachtenformulier met toevoeging van enkele foto's van het gebrekkige. Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is dan zal compleetbuiten.nl met een passende oplossing komen. Deze oplossing kan nooit verder gaan dan levering van de materialen zelf ter vervanging van het gebrekkige materiaal;
9. Witte uitslag bij betonproducten wordt veroorzaakt door de chemische reactie van cement en water. Hierdoor wordt vrije kalk gevormd, welke zich op het oppervlak afzet. Het is een fenomeen wat niet te voorspellen en helaas niet altijd te voorkomen is. Sommige bestratingsproducten zijn extra gevoelig voor witte uitslag, bij met name zwarte en rode betontegels komt het veel voor. Door belasting en contact met licht zal de witte uitslag, vrijwel altijd, na verloop van tijd vanzelf verdwijnen, ook is het oppervlak te behandelen met een speciaal middel om het proces te versnellen. Witte uitslag doet geen afbreuk aan de kwaliteit van het product en is geen reden voor reclamatie.

## 11. Afkoelperiode, herroeping en ruiling

1. Nadat de Klant het door hem/haar bestelde product heeft ontvangen, heeft de Klant de bevoegdheid om binnen 14 (veertien) dagen na ontvangst van dit product, de onderliggende overeenkomst met compleetbuiten.nl te ontbinden. Vervolgens dient de Klant de bestelling binnen 14 dagen na ontvangst van deze bevestiging aan ons te retourneren. De Klant hoeft hiervoor geen reden op te geven;
2. De Klant kan alleen daadwerkelijk gebruik maken van het herroepingsrecht indien de producten compleet, onbeschadigd, ongebruikt zijn en in de originele verpakking worden geretourneerd;
3. Indien de Klant de overeenkomst ingevolge artikel 11.1 van deze voorwaarden wenst te ontbinden, dient de klant dit schriftelijk (via e-mail) middels ons daarvoor bestemde "**Modelformulier voor herroeping**" aan compleetbuiten.nl te melden. De Klant dient het product, na overleg met compleetbuiten.nl, te sturen naar een door compleetbuiten.nl vastgesteld retouradres. De Klant dient in dit geval zelf de kosten van en het risico voor het verzenden te dragen;



4. Indien de Klant reeds enige betalingen heeft verricht op het moment dat de klant de overeenkomst met compleetbuiten.nl ingevolge artikel 11.1 van deze voorwaarden heeft herroepen, zal compleetbuiten.nl het volledige orderbedrag binnen 5 (vijf) werkdagen nadat compleetbuiten.nl het door de klant geretourneerde product heeft ontvangen, aan de klant terugbetalen;
5. compleetbuiten.nl behoudt het recht om geretourneerde producten te weigeren of om slechts een gedeelte van het reeds betaalde bedrag te crediteren, wanneer het vermoeden bestaat dat het product reeds is gebruikt of door schuld van de Klant is beschadigd of niet in de originele verpakking wordt aangeboden;
6. Indien een product wordt geretourneerd dat naar oordeel van compleetbuiten.nl schade heeft opgelopen die aan een handeling of nalatigheid van de klant is te wijten is of anderszins voor risico van de klant komt, zal compleetbuiten.nl de klant hiervan schriftelijk (e-mail) in kennis stellen. compleetbuiten.nl heeft het recht om waardevermindering van het product als gevolg van deze schade van het aan de klant te betalen bedrag in te houden;
7. Indien de consument niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door compleetbuiten.nl alleen worden uitgesloten indien compleetbuiten.nl dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld;
8. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
  1. die door compleetbuiten.nl tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de klant;
  2. die duidelijk van persoonlijke aard zijn;
  3. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  4. die snel kunnen bederven of verouderen;
  5. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop Compleetbuiten.nl geen invloed heeft.
9. Indien de Klant teveel materialen heeft besteld en een deel van de materialen wil retourneren die niet onder het herroepingsrecht zijn uitgesloten, kunnen deze uitsluitend worden geretourneerd in originele verpakking. De klant dient het/de product(en), na overleg met compleetbuiten.nl terug te zenden naar een door compleetbuiten.nl vastgesteld retouradres. De klant dient in dit geval zelf de kosten en het risico voor verzending te dragen.





## 12. Aansprakelijkheid

1. Indien compleetbuiten.nl aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld;
2. compleetbuiten.nl is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat compleetbuiten.nl is uitgegaan van door of namens de Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens;
3. Indien compleetbuiten.nl aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van compleetbuiten.nl beperkt tot maximaal driemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
4. De aansprakelijkheid van compleetbuiten.nl is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval;
5. compleetbuiten.nl is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade;
6. compleetbuiten.nl is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, herverwerking, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfs- en andersoortige stagnatie;
7. De in het artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van compleetbuiten.nl of zijn leidinggevende ondergeschikten.

### Artikel 13 - Klachtenregeling

De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

Bij de ondernemer 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 de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht door Stichting GeschilOnline ([www.geschilonline.com](http://www.geschilonline.com)) te laten behandelen, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.



#### 14. Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen compleetbuiten.nl en de Klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland;
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

#### 15. Persoonsgegevens

1. compleetbuiten.nl zal de gegevens van de Klant uitsluitend verwerken in overeenstemming met haar privacy beleid. De webwinkel bevat een uitgebreid privacy statement
2. compleetbuiten.nl neemt hierbij de van toepassing zijnde wet- en regelgeving in acht.

#### 16. Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel afwijkende bepalingen op deze Algemene Voorwaarden mogen niet ten nadeel van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

#### 17. Wijziging van de Algemene Voorwaarden

Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadien deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat de toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod die voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

**compleetbuiten.nl**

**Blesdijke, 9 februari 2016**