

# Algemene Voorwaarden

## Identiteit van de onderneming



- Postadres – Acacialaan 9, 8302 AK Emmeloord
- Opslag – Produktieweg 10, 8304 AV Emmeloord

Marlijn van der Kamp

06 48 35 68 73

[hallo@bittersoet.nl](mailto:hallo@bittersoet.nl)

[www.bittersoet.nl](http://www.bittersoet.nl)

- KvK 73948527
- BTW nummer NL138246786B02 – per 1-1-2020 NL001658117B82

## Offertes & Bestellingen – algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst gesloten tussen Bittersoet en de Wederpartij, tenzij van deze Algemene Voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Bittersoet, voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.
- 1.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien gebleken is dat één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de algemene voorwaarden voor al het overige in stand.
- 1.5 Afwijkingen van de overeenkomst en algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk met Bittersoet zijn overeengekomen.

## Offertes & Bestellingen

- 2.1 Alle offertes van Bittersoet zijn geheel vrijblijvend, tenzij onherroepelijkheid van het aanbod op enigerlei wijze blijkt. Herroeping van het aanbod c.q. offerte kan door Bittersoet plaatsvinden onverwijld na de aanvaarding door de Wederpartij. Bittersoet is niet gebonden door bestellingen hoe dan ook gedaan, die niet door ons schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.2 Bestellingen gaan via e-mail of telefonisch.
- 2.3 Wijzigingen in bestelling(en) moeten door Wederpartij tijdig en schriftelijk aan de Bittersoet ter kennis worden gebracht.

2.4 Bittersoet kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de Wederpartij, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing bevat.

2.5 Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de aanbieding en/of offerte opgenomen aanbod dan is Bittersoet daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Bittersoet anders aangeeft.

## *Annuleringen*

3.1 Bij annulering van eenmaal geplaatste bestellingen, brengen wij u een bedrag in rekening, dat naar redelijkheid in overeenstemming is met de periode dat de goederen voor u gereserveerd zijn geweest, het aantal dagen tot de levering en de dag van annulering.

3.2 Indien u 2 weken van te voren annuleert rekent Bittersoet 40% van het totaal verschuldigde bedrag.

3.3 Indien u 1 week van te voren annuleert rekent Bittersoet 75% van het totaal verschuldigde bedrag.

3.4 Indien u 48 uur van te voren annuleert rekent Bittersoet 100% van het totaal verschuldigde bedrag.

## *Huurprijzen en transport*

4.1 Alle huurprijzen worden berekend per stuk gehuurd goed, en gelden voor de periode die tevoren tussen partijen is afgesproken.

4.2 Wederpartij draagt gedurende de gehele huurperiode, vanaf in ontvangst name van de zaken, ook tijdens het transport indien dit zijdens Wederpartij verzorgd wordt, het risico en rekening van verlies of beschadiging van de zaken.

4.3 Wederpartij is verplicht maatregelen te nemen om een voorspoedig laden en lossen van zaken mogelijk te maken. Bij gebreke hiervan is Bittersoet gerechtigd deze zaken voor rekening en risico van Wederpartij te laden en lossen en zo nodig op te (doen) slaan, waarmede aan de plicht van levering door Bittersoet is voldaan.

4.4 De transportkosten voor het bezorgen en ophalen van de goederen zijn op aanvraag beschikbaar.

4.5 Transport geschiedt tegen de door Bittersoet vastgestelde tarieven.

4.6 Alle door de Bittersoet bezorgde goederen worden in principe op de begane grond afgeleverd en daar weer opgehaald, tenzij partijen, om welke reden dan ook, andere afspraken hebben gemaakt. De laad/los plaats dient makkelijk bereikbaar te zijn voor onze wagen.

4.7 Als uitgangspunt voor laadtijd geldt maximaal 15 minuten; als uitgangspunt voor lostijd geldt eveneens maximaal 15 minuten.

4.8 Indien zaken door Bittersoet worden bezorgd en/of gehaald verplicht Wederpartij zich voor passende assistentie zorg te dragen. Bij het ontbreken van deze hulp zullen meerkosten worden berekend waarbij als uitgangsbasis de gemaakte kosten aan zijde van Bittersoet gelden.

4.9 Zaken dienen aan het eind van de huurperiode compleet, ordelijk en zo dicht mogelijk bij elkaar opgesteld te staan om een spoedig laden en transport te bevorderen, bij gebreke waarvan de Bittersoet de uit dit gebrek voortvloeiende kosten in rekening zal brengen bij Wederpartij. Een en ander is ter beoordeling aan Bittersoet.

4.10 Genoemde prijzen zijn per stuk, inclusief BTW en in euro's.

4.11 Bij uitvoering van de opdrachten behouden wij ons geringe afwijkingen voor.

4.12 Op de overeengekomen dag worden de goederen ter beschikking gesteld aan de Wederpartij.

## *Verzending*

5.1 Verzending vindt tijdig plaats en alleen indien de goederen door Bittersoet niet op tijd verzonden worden, zullen de verhuurkosten vergoed worden door Bittersoet.

5.2 Indien voor de verzending een termijn is overeengekomen is deze termijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als een fatale termijn.

5.3 Indien het pakket te laat aankomt wegens derden, omdat het bijvoorbeeld niet kan worden afgegeven door de transporteur en het pakket een volgende werkdag opnieuw wordt aangeboden, zijn wij niet verantwoordelijk en zal er geen geld worden gerestitueerd.

## *Retour en verpakkingen*

6.1 De goederen dienen op de retourdatum op de afgesproken tijd klaar te staan voor transport en dienen op dezelfde wijze geretourneerd te worden als waarop ze geleverd zijn (op rolcontainer, in kratten, op pallet etc.)

6.2 Indien op de retourdatum op de afgesproken tijd de Wederpartij de goederen niet klaar heeft staan voor verzending of heeft opgestuurd dan wordt vanaf die datum huur in rekening gebracht totdat de goederen retour zijn. Tevens worden alle extra kosten voor transport, arbeid e.d. doorberekend.

6.3 Bij vervoer van de goederen door de Wederpartij zelf of door derden, die al dan niet van hem daartoe opdracht gekregen hebben, is het risico van het teniet gaan der goederen en/of kwaliteitsvermindering van het gehuurde, door welke oorzaak dan ook, geheel voor rekening van de Wederpartij.

6.4 Bittersoet zal bij het retour brengen/halen/sturen een telling van de gehuurde goederen verrichten. Deze telling is bindend voor beide partijen.

## *Schade en vermissingen*

7.1 Gehuurde artikelen dienen altijd ongewassen retour gegeven te worden. Als het nat is, dient het te uitgehangen te worden om weervorming te voorkomen. Brandgaatjes, kaarsvet, schimmel, kauwgom, olie, inkt en andere onherstelbare vlekken worden gezien als schade.

7.2 Alle schades, vermissingen en kwaliteitsverminderingen, veroorzaakt door de Wederpartij, zijn voor rekening van de Wederpartij, tenzij deze schade is ontstaan door de bewuste roekeloosheid of opzet van Bittersoet. Bij schades voor rekening van de Wederpartij blijft uiteraard de huurprijs verschuldigd, daarnaast wordt de vervangingswaarde van de verloren gegane en beschadigde goederen aan de Wederpartij in rekening gebracht. De Wederpartij is verplicht het gehuurde in overeenstemming met zijn bestemming te gebruiken en het goed te verzorgen.

7.3 Bittersoet is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de Wederpartij en verband houdende met de gehuurde goederen, die aan derden, aan hun persoon en/of bezittingen wordt toegebracht, tenzij deze schade is ontstaan door de bewuste roekeloosheid of opzet van Bittersoet.

## *Aansprakelijkheid*

8.1 Bittersoet is niet aansprakelijk en niet tot nakoming van het contract en/of schadevergoeding jegens de Wederpartij gehouden, indien de goederen door overmacht niet aan de Wederpartij ter beschikking gesteld kunnen worden.

8.2 Bittersoet zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van Bittersoet kan worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat Wederpartij aan Bittersoet onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Bittersoet voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk, tenzij Bittersoet op de hoogte was dat deze informatie onjuist of onvolledig was. Indien Wederpartij aantoont dat zij schade heeft geleden door een fout van Bittersoet die bij

zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, dan is de aansprakelijkheid van Bittersoet beperkt tot maximaal € 10.000 of tot het bedrag waarop de door Bittersoet aangesloten verzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat Bittersoet overeenkomstig de verzekering draagt.

8.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Bittersoet aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Bittersoet toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

8.4 Bittersoet is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, kosten voortvloeiende uit veroordeling in proceskosten, rente- en/of verdragingschade, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking en/of informatie van Wederpartij, en/of schade wegens door Bittersoet gegeven vrijblijvende inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de schriftelijke overeenkomst vormt.

8.5 Wederpartij vrijwaart Bittersoet voor alle aanspraken van derden tot schadevergoeding jegens haar ter zake van welke oorzaak ook.

8.6 Bittersoet erkent geen enkele aansprakelijkheid (waaronder bovendien aansprakelijkheid m.b.t. milieuschaden) indien deze schade is ontstaan door verkeerd en/of ondeskundig gebruik van de geleverde zaken door Wederpartij.

8.7 Beschadigde of verloren zaken, alsook breuk of enige kwaliteitsvermindering, alsook de geleverde zaak ter vervanging van de beschadigde of verloren zaak zijn gedurende de gehele huurperiode voor rekening van Wederpartij. Vergoeding van zaken geschiedt tegen nieuwwaarde.

8.8 Wederpartij verplicht zich maatregelen te nemen ter voorkoming van beschadiging, diefstal of anderszins en zo nodig de gehuurde zaken te verzekeren.

8.9 Gedurende de gehele huurperiode is Wederpartij aansprakelijk voor alle boetes, leges, precario, staangelden, milieulasten en/of aanverwante risico's en kosten, voortvloeiend uit het gebruik van de gehuurde zaken.

8.10 Onverminderd het bepaalde in artikel 10 en 11, houdt de Bittersoet de Wederpartij aansprakelijk voor eventuele storm- en/of brandschade alsook de gevolgschade aan geleverde zaken.

## *Huurperiode*

9.1 Alle huurprijzen gelden voor 1 aaneengesloten huurperiode. Deze huurperiode dient voor de huurperiode overeengekomen te worden met Bittersoet en goedgekeurd te worden door Bittersoet. Standaard is deze huurperiode drie dagen, zodat de goederen in overleg met Bittersoet 1 dag van tevoren kunnen worden afgehaald en 1 dag na gebruik kunnen worden geretourneerd met inachtneming de betreffende openingstijden. Prijzen voor langere termijnen op aanvraag beschikbaar.

## *Controle en klachten*

10.1 De goederen dienen op datum van levering door de Wederpartij gecontroleerd te worden. Klachten van de Wederpartij moeten op straffe van verval van het recht tot reclameren op de bezorgdag aan Bittersoet worden meegedeeld. Vanaf het moment van gebruik van de goederen verliest de Wederpartij het recht tot reclameren.

## *Risico-overgang*

11.1 De Wederpartij draagt het contractuele en wettelijke risico van zgn. producten- en diensten-aansprakelijkheid vanaf het moment dat de goederen ter beschikking worden gesteld tot het tijdstip dat de goederen weer in het bezit van Bittersoet gekomen zijn. Gedurende de in de vorige zin vermelde periode vrijwaart de Wederpartij derhalve Bittersoet tegen alle aanspraken, die derden in verband met de gehuurde goederen jegens Bittersoet mochten doen gelden.

## *Legitimatatie*

12.1 Legitimatatie dient te geschieden met een geldig legitimatiebewijs voor het huren van onze artikelen.

## *Betalingsvoorwaarden*

13.1 Minimaal 50% van de huurprijs dient voor de huurperiode voldaan te zijn bij het ter beschikking stellen, dan wel bezorgen van de te huren goederen. Het restant bedrag dient binnen 30 dagen te worden voldaan. De kosten voortspruitend uit het ontbreken van bepaalde gehuurde goederen, en/of kosten veroorzaakt door enig andere schade dienen door overschrijving van het verschuldigd bedrag naar de op factuur vermeld rekeningnummer t.n.v. Bittersoet te worden afgerekend binnen 30 dagen na het retourneren der goederen.

13.2 Betaling dient te geschieden:

A) In geldige Nederlandse valuta (Euro);

B) Door overschrijving van het verschuldigd bedrag naar de op factuur vermeld rekeningnummer t.n.v. Bittersoet;

C) Door overboeking van het verschuldigde bedrag via PayPal;

D) Contante betaling en betaling achteraf op rekening is slechts mogelijk indien hiertoe vooraf door Bittersoet toestemming is verleend.

13.3 Alle betalingen door de Wederpartij zullen binnen de overeengekomen periode ten kantore van Bittersoet of op een door deze aan te wijzen bank- of girorekening worden gestort.

13.4 Na het verstrijken van de overeengekomen betalingsperiode is de Wederpartij, zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim. De Wederpartij is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is.

## *Incassokosten*

14.1 Indien de Wederpartij in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Wederpartij.

14.2 Ten aanzien van de buitengerechtigde (incasso)kosten heeft Bittersoet, voor zover de Wederpartij handelt in de hoedanigheid als Bedrijf, in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten, recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 90 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is.

14.3 Ten aanzien van de buitengerechtigde (incasso)kosten heeft Bittersoet, voor zover de Wederpartij handelt in de hoedanigheid van Consument, recht op de wettelijke maximale toegestane vergoeding zoals bepaalt in het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde (incasso)kosten.

14.4 Voor zover de Wederpartij handelt in de hoedanigheid van Consument heeft Bittersoet pas recht op een vergoeding van de buitengerechtigde (incasso)kosten, nadat Bittersoet de Wederpartij na het intreden van het verzuim een aanmaning heeft gestuurd om de openstaande factuur of facturen binnen 14 dagen te voldoen.

14.5 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de Wederpartij.

## *Borg*

15.1 Bittersoet zal als zekerheid tot betaling van de huurprijs en/of borg van het verhuurde een waarborgsom verlangen.

15.2 Na terugkomst van het gehuurde zal de waarborgsom aan Wederpartij worden terugbetaald, onder aftrek van de verschuldigde huurpenningen, schade en eventuele kosten. Indien op enig moment tijdens de looptijd van de huurovereenkomst het bedrag van de verschuldigde huurpenningen de waarborg overtreft, is Bittersoet gerechtigd om aanvulling van de waarborgsom te eisen.

## *Privacy & Geheimhouding*

16.1 Bittersoet verklaart hierbij nadrukkelijk dat alle door u verstrekte adresinformatie en persoonsgegevens uitsluitend zullen worden gebruikt ten behoeve van haar eigen administratie en informatieverstrekking. Desbetreffende gegevens worden niet doorverkocht en niet ter beschikking gesteld aan derden.

16.2 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

16.3 Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de Wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade hierdoor ontstaan.

## *Overmacht*

17.1 Onder overmacht wordt verstaan elke tekortkoming die Bittersoet niet kan worden toegerekend. Hieronder zijn onder meer begrepen weersgesteldheid en/of weersomstandigheden, brand, sabotage, oproer, onlusten, mobilisatie, oorlog, oorlogsdreiging, terrorisme, staat van beleg, stremming van verkeer te land, te water of in de lucht, stremming van post, communicatie, dataverkeer en datacommunicatie in welke zin ook, maatregelen van overheidswege e.d., zonder dat verplicht is de invloed op de verhindering of vertraging aan te tonen. Bittersoet heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat zij haar verbintenis had moeten nakomen.

17.2 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Bittersoet opgeschort. Indien de periode van overmacht langer duurt dan twee maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval aan één of beide zijden verplichting tot schadevergoeding bestaat.

17.3 Indien Bittersoet bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Wederpartij gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

## *Medewerking door de Wederpartij*

18.1 Wederpartij dient er voor zorg te dragen dat alle gegevens en bescheiden, welke Bittersoet overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct en tijdig uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig en in de door Bittersoet gewenste vorm en wijze aan Bittersoet ter beschikking worden gesteld.

18.2 Wederpartij dient er voor zorg te dragen dat Bittersoet onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en omstandigheden die in verband met de correcte uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

18.3 Tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit is Wederpartij verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Bittersoet ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze via of van derden afkomstig zijn.

18.4 Tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit zal Wederpartij het Bittersoet noodzakelijk geachte personeel inzetten dan wel laten inzetten teneinde Bittersoet in staat te stellen de werkzaamheden te verrichten. Indien specifiek personeel noodzakelijk is zal dit worden overeengekomen en vastgelegd in de opdrachtbevestiging. Wederpartij dient er voor te zorgen dat zijn personeel over de juiste vaardigheden en ervaring beschikt om de werkzaamheden te kunnen verrichten.

18.5 De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en extra honoraria, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verzochte gegevens, bescheiden, faciliteiten en/of personeel zijn voor rekening van Wederpartij.

## *Klachtenregeling*

19.1 Mocht er onverwijld een klacht ontstaan over de producten/diensten geleverd door Bittersoet, dan kan deze worden gemeld bij Bittersoet, die deze klacht overeenkomstig de klachtenprocedure zal behandelen.

19.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Bittersoet.

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

19.4 De Wederpartij dient Bittersoet in ieder geval 4 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.

## *Wijziging algemene voorwaarden*

20.1 Bittersoet heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

20.2 Wijzigingen zullen niet gelden voor reeds afgesloten overeenkomsten.

## *Toepasselijk recht en geschillen*

21.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Bittersoet partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de Wederpartij zijn woonplaats in het buitenland heeft.