

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **Artikel 1: Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Sportmasseur:** paardensportmasseur, lid van de VPSN, handelend als zelfstandig gevestigd paardendienstverlener;
- Dienstverlener:** Equi-Vitaal, gevestigd te Westervoort
- VPSN:** Vereniging van Paarden Sportmassieurs Nederland, ingeschreven/geregistreerd bij de Kamer van Koophandel te Venlo onder nummer 50668919;
- Paard:** paard/pony dat voor advies, behandeling of sessie door de klant aan de dienstverlener wordt aangeboden;
- Klant:** eigenaar of bezitter/aanbieder van een paard aan wie door de dienstverlener advies verleend wordt, dan wel diens wettelijke vertegenwoordigers;
- Adviesgesprek:** een gesprek van de sportmasseur met de klant resulterend in een behandelingsadvies ten behoeve van het paard. Het advies is gebaseerd op de door de klant verstrekte informatie en eigen waarneming en/of onderzoek van de sportmasseur;
- Behandeling:** het doen van een spier-onderzoek bij het paard, alsmede het verlenen van een volledige massagebehandeling van het paard waaronder inbegrepen het geven van adviezen ten behoeve van een klant dan wel het paard in een consult;
- Overeenkomst:** een overeenkomst conform het principe van een inspanningsverbindtenis waarbij de klant om een advies en/of behandeling en/of sessie verzoekt en de dienstverlener dit verzoek honoreert, dan wel het aanbod van de dienstverlener een behandeling en/of sessie te starten waarbij de klant op welke wijze dan ook heeft aangegeven dit aanbod te (zullen) accepteren.
- Sessie:** een sessie met hoefbalanskussens, toepassen van lichttherapie, training met hartslagmeter

## **Artikel 2: Algemeen**

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en alle overeenkomsten tot behandeling en/of sessies voor paarden, tenzij vooraf schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met de dienstverlener, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken. Al dan niet gedeponeerde voorwaarden van de klant en/of van derden zijn niet van toepassing.
3. Indien één of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, zullen de dienstverlener en klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige cq. vernietigde bepalingen overeen te komen, die zoveel mogelijk met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in overeenstemming zijn.
4. De dienstverlener geeft advies aan de klant op (of vanuit) het als zodanig opgegeven praktijkadres. Van elke wijziging van het praktijkadres wordt de klant direct op de hoogte gesteld.

## **Artikel 3: Overeenkomst tot behandeling en/of sessie**

1. Een overeenkomst tot behandeling en/of sessie komt tot stand en wordt rechtsgeldig zodra de aanbieding van het paard voor behandeling en/of sessie aan de dienstverlener door de klant wordt gevolgd door een acceptatie voor behandeling en/of sessie door de dienstverlener. De aanbieding van het paard kan mondeling, telefonisch, per mail, per app en/of fysiek geschieden.
2. Van acceptatie is sprake zodra de dienstverlener een aanvang neemt met het adviesgesprek of de behandeling en/of sessie dan wel een datum en/of tijdstip voor het adviesgesprek of de behandeling en/of sessie heeft bepaald, dan wel een toezegging heeft gedaan om het adviesgesprek of de behandeling en/of sessie op een nog nader te overeen te komen tijdstip te zullen uitvoeren.
3. Er is eveneens sprake van een rechtsgeldige en bindende overeenkomst zodra de klant verzocht heeft om de levering van zaken of diensten anders dan een adviesgesprek of behandeling en/of sessie en de dienstverlener heeft toegezegd aan dit verzoek van de klant te zullen (gaan) voldoen.
4. De dienstverlener heeft het recht om het sluiten van een overeenkomst ten aanzien van een aangeboden paard en/of de levering van bepaalde zaken en/of diensten te weigeren en/of slechts onder bepaalde voorwaarden aan te nemen indien de dienstverlener van mening is dat behandeling en/of sessie van het paard geen, althans onvoldoende kans op succes heeft dan wel indien de dienstverlener van mening is dat verdere behandeling en/of sessie niet in het belang van het paard is of geen zin heeft.
5. In bijzondere gevallen kan de dienstverlener de acceptatie afhankelijk stellen van de voldoening van een door hem bepaalde waarborgsom, bijvoorbeeld in de vorm van een aanbetaling van een deel van de door de dienstverlener te maken kosten voor de behandeling en/of sessie dan wel vooruitbetaling te verlangen van de te maken kosten.
6. De dienstverlener kan in door hem nader te bepalen gevallen stellen dat vooraf door de klant een akkoordverklaring getekend moet worden voor de te verrichten behandeling en/of sessie en de daaraan verbonden kosten en risico's. De dienstverlener is te allen tijde gerechtigd bij deze akkoordverklaring om het overleggen van een geldig identiteitsbewijs te vragen.

7. De overeenkomst verplicht de dienstverlener uitsluitend tot het leveren van een adviesgesprek, behandeling en/of sessie met inachtneming van alle betrokken belangen. De dienstverlener is evenwel niet verplicht tot enige specifieke behandeling en/of sessie noch tot het leveren van enig vooraf bepaald en/of voorzien resultaat.
8. Er wordt rekening gehouden met wensen van de klant tenzij dat naar oordeel van de dienstverlener niet bijdraagt tot een optimaal behandeling en/of sessie resultaat of deze wens leidt tot verstoring van de overige gang van zaken binnen de praktijk, dan wel in strijd is met wettelijke voorschriften.
9. Op uitdrukkelijke wens van de klant wordt het adviesgesprek en/of de behandeling en/of sessie voortijdig beëindigd, mits de klant hierover tevoren met de dienstverlener overleg heeft gepleegd. In dit overleg licht de dienstverlener de klant in over de mogelijke gevolgen van deze beëindiging.
10. Indien een overeenkomst eenzijdig wordt geannuleerd door de klant is deze gehouden alle tot dan toe gemaakte kosten te vergoeden, waaronder inbegrepen maar niet uitsluitend: alle kosten van de voor de behandeling en/of sessie reeds gereserveerde: tijd, ruimtes, eventuele apparatuur, zaken en/of door derden reeds gemaakte kosten ten behoeve van de klant en/of dierklant alsmede voor de behandeling en/of sessie reeds speciaal bestelde zaken.
11. De dienstverlener kan eenzijdig de (voortzetting van) overeenkomst annuleren indien:
  - a. het vertrouwen tussen de dienstverlener en de klant op zo ernstige wijze is verstoord dat de dienstverlener geen werkbare situatie meer aanwezig acht;
  - b. de dienstverlener van mening is dat een (voortzetting van de) behandeling en/of sessie van hem redelijkerwijs niet verlangd kan worden omdat er geen redelijke kans meer is op een beoogd en/of gewenst resultaat;
  - c. de klant zal van een dergelijke beslissing zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld. De klant blijft verplicht de tot dan toe gemaakte behandeling en/of sessieskosten te voldoen.

#### **Artikel 4: Adviesgesprek, behandeling en/of sessie**

1. De dienstverlener adviseert de klant na een intakegesprek op basis van de door de klant verstrekte informatie en eigen waarneming van de dienstverlener.
2. De dienstverlener zal het adviesgesprek, de behandeling en/of sessie naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van het adviesgesprek, behandeling en/of sessie dit vereist, heeft de dienstverlener het recht en de plicht (eveneens) te verwijzen naar een dierenarts of specialist.
4. De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de dienstverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het adviesgesprek, de behandeling en/of sessie, tijdig en juist aan de dienstverlener worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van het adviesgesprek, behandeling en/of sessie benodigde gegevens niet tijdig en/of juist aan de dienstverlener zijn of kunnen worden verstrekt, heeft de dienstverlener het recht de uitvoering van het adviesgesprek, de behandeling en/of sessie op te schorten en de extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de klant in rekening te brengen.
5. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, indien en voor zover die schade voortvloeit uit door de klant verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de dienstverlener kenbaar behoorde te zijn.

6. Indien is overeengekomen dat het adviesgesprek, debehandeling en/of sessie in fasen zal worden uitgevoerd kan de dienstverlener de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase met de dienstverlener heeft teruggekoppeld.
7. De dienstverlener stelt geen diagnoses en iedere vorm van sportmassage of een sessie is op geen enkele manier vervanging voor goede veterinaire zorg.

### **Artikel 5: Verantwoordelijkheden klant**

1. De klant zal een geschikte afgeschermdde ruimte van minimaal 3x3 meter ter beschikking stellen om de sportmassage uit te kunnen voeren. De ruimte dient schoon en droog te zijn.  
Voor een sessie met balanskussens dient er een rustige omgeving in de rijbaan of longeercirkel beschikbaar te zijn.  
In het geval van “slecht” weer, dient er een overdekte ruimte beschikbaar te zijn.
2. Bij de eerste behandeling en/of sessie dient de klant aanwezig zijn. Bij verdere behandelingen of sessies zal dit in overleg geregeld worden.
3. De klant zorgt ervoor dat het paard/de pony droog en schoon is. Er dient vlak voor een sportmassage niet gereden of gelongeerd te zijn. Bij post-wedstrijd sessie moet het paard goed uitgestapt zijn en een normale ademhaling hebben, en niet meer bezweet te zijn.
4. Na de sportmassage dient de klant het paard 10 minuten op een harde ondergrond uit te stappen en de daaropvolgende dag rust te geven.
5. Na elke sportmassage mag het paard/de pony de dag erna niet getraind worden, tenzij door de sportmasseur anders is voorgesteld.
6. Het paard/de pony kan niet op een dag of dag na de enting gemasseerd worden.
7. In geval van een sessie met hoefbalanskussens, dient het paard enigszins bekend te zijn met “vreemde” voorwerpen. Het paard dient rustig en braaf in de omgang te zijn.
8. Bij een sessie met hoefbalanskussens zijn geen toeschouwers toegestaan.

### **Artikel 6: Verhindering**

1. Indien de klant verhinderd is om op de afgesproken datum en tijdstip de dienstverlener niet kan ontvangen op het opgegeven adres, dient hij de dienstverlener hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.
2. Wijziging of annulering van een opdracht om welke redenen dan ook, behoeft schriftelijke instemming van betreffende dienstverlener.
3. Indien de klant geen of korter dan een etmaal (24 uur) vóór genoemd tijdstip bericht van verhindering aan de dienstverlener geeft, is de dienstverlener gerechtigd om het honorarium voor de desbetreffende afspraak aan de klant in rekening te brengen. Tenzij hier iets anders is afgesproken.
4. Bij afspraken op een dag volgend op een zondag of op één of meer erkende feestdagen wordt de in lid 2 van dit artikel bedoelde termijn van 24 uur geacht in te gaan om 18.00 uur op de laatste voorafgaande gewone werkdag. Bij een gewone maandag gaat de termijn dus in om 18.00 uur op de voorafgaande vrijdag.

## **Artikel 7: Tariefstelling**

1. De overeenkomst verplicht de klant tot betaling conform de tarieven van de dienstverlener. Op verzoek van de klant worden hem de tarieven voorafgaand aan een adviesgesprek, behandeling en/of sessie toegezonden.
2. De genoemde tarieven zijn inclusief BTW en andere wettelijke heffingen.
3. Aan de klant kan op zijn verzoek vooraf een raming van de te verwachten kosten worden verstrekt. Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend aangezien het nadrukkelijk slechts een schatting betreft.
4. Kostenramingen dienen door de dienstverlener en de klant te zijn voorzien van een schriftelijke aantekening voor zijnde gezien en akkoord bevonden. Dit om eventuele toekomstige misverstanden te voorkomen.
5. Kostenramingen omvatten uitsluitend de op deze raming specifiek vermelde adviesgesprekken, behandelingen/sessies, diensten, middelen en/of producten. De kosten van vervolgesprekken, nabehandelingen/sessies en/of onverwachte dan wel al dan niet voorzienbare complicaties zijn nimmer bij een afgesproken dan wel geschatte prijs inbegrepen en komen altijd volledig voor rekening van de klant. Zodra dit aan de orde gaat komen zal hierover de klant meteen benadert worden om hierover afspraken te maken.
6. Indien lonen en prijzen een wijziging ondergaan, is de dienstverlener gerechtigd het overeengekomen tarief overeenkomstig aan te passen, tenzij daar vooraf schriftelijk andere afspraken over zijn gemaakt. Dit geldt niet voor een reeds ondertekende offerte.

## **Artikel 8: Betaling**

1. Betaling geschiedt vooraf, door storting op een door de dienstverlener aan te wijzen bank- of girorekening of contant/per tikkie direct na een behandeling en/of sessie. Terugvordering is niet mogelijk. Op verzoek kan er een factuur gemaild worden.
2. Een beroep op enige aftrek of schuldvergelijking zijdens de wederpartij is nimmer toegestaan. Van dat recht wordt uitdrukkelijk afstand gedaan.
3. Afwijkende betalingsafspraken zijn uitsluitend bindend wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen. Indien sprake is van een andere wijze van betaling, dient de betaling te geschieden binnen de op de factuur aangegeven datum. Ingeval van een betalingsregeling worden de door de dienstverlener bepaalde extra kosten bij klant in rekening gebracht.
4. Klant is automatisch in verzuim bij het verstrijken van de betalingstermijn zonder sommatie of in gebrekenstelling.
5. Wanneer de rekening na vorenvermelde betalingstermijn nog geheel of gedeeltelijk onbetaald is gebleven, is de klant de dienstverlener een verdragingsrente verschuldigd ter hoogte van de dan geldende wettelijke rente.
6. In geval van buitengerechtelijke invordering is klant naast de hoofdsom en de rente de gebruikelijke incassokosten verschuldigd.
7. In geval van gerechtelijke invordering, waaronder een faillissementsaanvraag, blijft de wederpartij naast de gerechtelijke kosten, waaronder mede inbegrepen de advocaatkosten, tevens rente en buitengerechtelijke kosten verschuldigd.
8. De dienstverlener is gerechtigd een voorschot ten bedrage van de volledige opdrachtsom als vooruitbetaling te verlangen.
9. Betaling door een verzekeraar of een derde heeft kwijting tot gevolg voorzover de waarde van die betaling overeenstemt met het bedrag van de vordering op klant.

### **Artikel 9: Aansprakelijkheid**

1. De dienstverlener wijst elke aansprakelijkheid vanwege een mogelijke wanprestatie van de hand, tenzij deze het gevolg is van opzet of grove schuld van de kant van de dienstverlener. Van opzet of grove schuld is pas sprake indien klant dit aannemelijk heeft weten te maken.
2. Indien de dienstverlener op enigerlei wijze aansprakelijk zal zijn is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag vermeld op de factuur cq. het bedrag waarop de dienstverlener op grond van zijn verzekering aanspraak kan maken. Aan klant zal op diens verzoek kosteloos een afschrift van de betreffende verzekeringspolis ter beschikking worden gesteld.
3. Vergoeding van indirecte schade is te allen tijde uitgesloten. Onder indirect schade is in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door (bedrijfs)stagnatie.

### **Artikel 10: Levering en levertijd**

1. Levering van bestelde goederen geschiedt door het afhalen van die goederen aan het door de dienstverlener opgegeven afhaaladres, tenzij anders overeengekomen. Vanaf het moment van levering zijn de goederen voor risico van klant. Indien klant niet bereid is of in staat is de zaak/zaken in ontvangst te (doen) nemen, kan de dienstverlener de zaak als geleverd beschouwen en deze conserveren, opslaan en verzekeren gedurende een redelijk termijn voor rekening en risico van de wederpartij.
2. Levering/toezending geschiedt altijd onder doorberekening van de te maken verzendkosten. Levering geschiedt alleen franco indien en voor zover door de dienstverlener wordt besloten.
3. Bij leveringen buiten Nederland worden altijd verzendkosten in rekening gebracht.
4. Postzendingen worden in principe zo spoedig mogelijk na betaling per post verzonden indien de artikelen op voorraad zijn.
5. De leveringstermijn wordt door de dienstverlener steeds bij benadering opgegeven en is niet bindend. Overschrijding van de leveringstermijn brengt de dienstverlener niet in verzuim als bedoeld in artikel 83 van het Boek 6 BW.
6. Adviesgesprekken worden in onderling overleg op afspraak ingeboekt, indien klant deze afspraak niet kan nakomen en niet binnen 24 uur de afspraak verzet of annuleert, worden de kosten doorberekend aan klant, tenzij er sprake is van aantoonbare overmacht. Tevens behoudt de dienstverlener zich het recht voor om de afspraak te verzetten en/of te annuleren.
7. Indien de door de dienstverlener geleverde goederen door Afnemer worden geretourneerd in verband met een door klant onjuist gedane bestelling, is de dienstverlener gerechtigd de kosten voor verzending en retournering aan klant door te berekenen



## **Artikel 11: Garantie**

1. De dienstverlener geeft garantie op gekochte producten volgens de garantievoorwaarden van de fabrikant. De dienstverlener geeft geen garantie op een positief effect van de behandeling en/of sessie. Paardenmassage is nimmer een vervanging voor de reguliere geneeskunde. Reguliere behandeling en/of sessie mag alleen gestaakt worden in overleg met de behandelende dierenarts. Klant dient hier zelf verantwoording voor te nemen.
2. Klant is verplicht de goederen bij levering en in de mate waarin dit in de redelijkheid en/of volgens gebruik van hem kan worden verlangd, te controleren. Gebreken aan de geleverde goederen die bij deze controle vastgesteld zijn of hadden kunnen worden, dienen onverwijld doch uiterlijk binnen 14 dagen na leverdatum, onder nauwkeurige opgave van de aard van de gebreken aan de dienstverlener schriftelijk te worden medegedeeld. Na het verstrijken van deze 14 dagen na leverdatum is klant gebonden.

## **Artikel 12: Overmacht**

1. De dienstverlener en de klant zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop de dienstverlener geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de dienstverlener niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. De dienstverlener heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat de dienstverlener zijn verplichtingen 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 de dienstverlener ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is de dienstverlener gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte afzonderlijk bij de klant in rekening te brengen. De klant is gehouden deze rekening te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

### **Artikel 13: Geheimhouding**

1. 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.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, de dienstverlener gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en de dienstverlener zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de dienstverlener niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

### **Artikel 14: Eigendom**

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt de dienstverlener zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle informatie, kennis, adviezen, afbeeldingen, folders, technieken en/of ideeën vergaard en ontwikkeld voor en/of toegepast bij de uitvoering van een offerte, overeenkomst, adviesgesprek of levering na uitvoering van de opdracht, blijven het intellectueel eigendom van de dienstverlener. Deze is te allen tijde gerechtigd vrijelijk over deze informatie te beschikken.
3. Alle door de dienstverlener voor het adviesgesprek, de behandeling en/of sessie en/of de levering van andere diensten en zaken gebruikte hulpmiddelen, originele afschriften, (paard)klantkaarten en alle andere bescheiden en /of informatiedragers die betrekking hebben op het paard blijven te allen tijde eigendom van de dienstverlener.
4. Klant kan op verzoek tegen vergoeding van de kostprijs afschriften krijgen van de in lid 2 van dit artikel genoemde zaken.
5. De in lid 2 van dit artikel genoemde zaken zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de dienstverlener en de klant en mogen niet door klant zonder voorafgaande toestemming van de dienstverlener worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
6. De dienstverlener behoudt het recht de door de uitvoering van de overeenkomst toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.



### **Artikel 15: Klachtenregeling**

1. Klant is verplicht om door de dienstverlener te verrichten adviesgesprek, behandeling en/of sessie, te leveren zaken en/of andere uit de overeenkomst voortvloeiende diensten onverwijld na ontvangst of na uitvoering te controleren op direct constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden.
2. Klachten over de onder lid 1 van dit artikel genoemde door de dienstverlener verrichte handelingen dient klant binnen 7 dagen nadat het gebrek en/of de onvolkomenheid aan de klant kenbaar is geworden of had kunnen worden mondeling aan de dienstverlener kenbaar te maken en vervolgens uiterlijk binnen 7 dagen nadat klant zijn klacht mondeling kenbaar heeft gemaakt te worden gevolgd door zijn schriftelijke bevestiging van de klacht. Ingeval van overschrijding van een van deze termijnen vervalt iedere aanspraak tegen de dienstverlener betreffende een gebrek of onvolkomenheid.
3. Indien de dienstverlener de in lid 3 van dit artikel genoemde klacht gegrond acht heeft de dienstverlener te allen tijde het recht en dient hij daartoe door klant in de gelegenheid te worden gesteld om:
  - a. de prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten indien zulks redelijkerwijs nog mogelijk is;
  - b. het gebrek of de onvolkomenheid alsnog weg te nemen dan wel een artikel of dienst te leveren zonder dat gebrek of die onvolkomenheid indien zulks redelijkerwijs nog mogelijk is;
  - c. het door klant verschuldigde bedrag te crediteren onder teruggave van het artikel met dat gebrek of die onvolkomenheid; zulks ter keuze van de dienstverlener.

### **Artikel 16: Geschillenregeling**

1. Op alle overeenkomsten tussen de dienstverlener en klant is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Indien een geschil behoort tot de wettelijke competentie van de rechtbank, is de rechtbank van het arrondissement waarbinnen de dienstverlener gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, onverminderd de bevoegdheid van de dienstverlener een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.