

#### **Artikel 1 - Definities**

1. Defend: Defend, gevestigd te Soest, KvK-nummer 85488151.
2. Klant: degene met wie Defend een overeenkomst is aangegaan.
3. Partijen: Defend en Klant samen.
4. Consument: een Klant die tevens een individu is en die als privépersoon handelt.

#### **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of producten door of namens Defend.
2. Defend en de Klant kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als dat schriftelijk is afgesproken.
3. Defend en de Klant sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant of van anderen uitdrukkelijk uit.

#### **Artikel 3 - Aanbiedingen en offertes**

1. Aanbiedingen en offertes van Defend zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Een aanbod of offerte is maximaal 1 maand geldig, tenzij er een andere termijn in het aanbod of de offerte staat.
3. Aanvaardt de Klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn, dan vervalt het aanbod of de offerte.
4. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor nabestellingen, tenzij Defend en de Klant dit schriftelijk afspreken.

#### **Artikel 4 - Aanvaarding**

1. Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding, mag Defend de offerte of het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding intrekken, zonder dat de Klant hieraan enige rechten kan ontnemen.
2. Mondelinge aanvaarding van de Klant verbindt Defend slechts, nadat de Klant deze schriftelijk of elektronisch heeft bevestigd.

#### **Artikel 5 - Prijzen**

1. Defend hanteert prijzen in euro's, inclusief & exclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals administratie- of verzendkosten, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
2. Defend mag de prijzen van zijn diensten en producten op zijn website en in andere uitingen altijd wijzigen.
3. Defend en de Klant spreken voor een dienstverlening door Defend een totaalbedrag als richtprijs af, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
4. Defend mag tot 10% van de richtprijs afwijken.
5. Defend moet de Klant op tijd laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is, wanneer de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen.
6. De Klant mag het deel van de opdracht dat boven de richtprijs (vermeerderd met 10%) uitkomt laten vervallen, wanneer de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen.
7. Defend mag de prijzen jaarlijks aanpassen.
8. Defend zal prijsaanpassingen meedelen aan de Klant voorafgaand aan de ingang ervan.
9. Een consument mag de overeenkomst met Defend ongedaan maken wanneer hij het niet eens is met de prijsverhoging.

#### **Artikel 6 - Betalingen en betalingstermijn**

1. Defend mag bij het aangaan van de overeenkomst een aanbetaling tot 70% van het afgesproken bedrag verlangen.
2. De Klant moet een betaling achteraf binnen 14 dagen na levering/installatie hebben voldaan.
3. De betalingstermijnen die Defend hanteert, zijn fatale betalingstermijnen. Dat betekent dat indien de Klant het afgesproken bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft betaald, hij automatisch in verzuim en in gebreke is, zonder dat Defend aan de Klant een aanmaning hoeft te sturen of in gebreke hoeft te stellen.
4. Defend mag een levering afhankelijk stellen van onmiddellijke betaling dan wel een zekerheidstelling eisen voor het totale bedrag van de diensten of producten.

1. De Klant rekent producten direct af in de winkel.

1. De Klant rekent producten direct af.
2. Defend mag bij het aangaan van de overeenkomst voor een dienst een aanbetaling tot 70% van het afgesproken bedrag verlangen.
3. De Klant moet declaraties binnen 14 dagen na factuurdatum aan Defend betalen, tenzij anders is afgesproken of op de factuur een andere betaaltermijn staat.
4. De genoemde betalingstermijnen zijn fatale betalingstermijnen. Wanneer de Klant het bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft betaald, is hij dus automatisch in verzuim en in gebreke, zonder dat Defend de Klant een aanmaning hoeft te sturen of in gebreke hoeft te stellen.
5. Defend mag een levering afhankelijk stellen van onmiddellijke betaling of een zekerheidstelling eisen voor het totale bedrag van de dienst.

#### **Artikel 7 - Recht van reclame**

1. Wanneer de Klant in verzuim is, mag Defend het recht van reclame invoeren ten aanzien van de onbetaalde aan de Klant geleverde producten.
2. Defend maakt gebruik van zijn recht van reclame door een schriftelijke of elektronische mededeling aan de Klant.
3. Zodra de Klant op de hoogte is gesteld van het ingeroepen recht van reclame, moet de Klant de betreffende producten onmiddellijk retourneren aan Defend, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
4. De Klant betaalt de kosten voor het terughalen of -brengen van de producten in lid 3.

#### **Artikel 8 - Herroepingsrecht**

1. Een consument mag een online aankoop binnen 14 dagen na aankoop zonder opgave van reden ongedaan maken. Dit herroepingsrecht geldt niet wanneer:
  - het product is gebruikt
  - het een product is dat snel kan bederven, zoals voedsel of bloemen
  - het een product is dat speciaal voor de consument op maat is gemaakt of aangepast
  - het een product is dat niet kan worden teruggestuurd om hygiënische redenen, zoals ondergoed en badkleding
  - de verzegeling niet intact is, wanneer het gaat om gegevensdragers met digitale inhoud zoals dvd's of cd's
  - het product of dienst logies, een reis, een restaurantbedrijf, vervoer, een cateringopdracht of een vorm van vrijetijdsbesteding betreft
  - het product een los tijdschrift of losse krant is
  - het een spoedreparatie betreft
  - het weddenschappen en/of loterijen betreft
  - de consument heeft afgezien van zijn herroepingsrecht
  - het een dienst betreft die met instemming van de Klant volledig worden uitgevoerd binnen de bedenktijd en waarbij de Klant uitdrukkelijk heeft verklaard van het herroepingsrecht af te zien
2. De bedenktijd van 14 dagen in lid 1, begint:

- op de dag nadat de consument het laatste product of onderdeel heeft ontvangen van 1 bestelling
  - zodra de consument een overeenkomst tot levering van een dienst heeft gesloten
  - zodra de consument bevestigd heeft dat hij digitale inhoud via internet gaat afnemen
3. De consument kan gebruik maken van zijn bedenktijd door een mail met dat onderwerp te sturen naar [info@defenddetailing.nl](mailto:info@defenddetailing.nl), eventueel met behulp van het herroepingsformulier dat beschikbaar is op de website van Defend, [www.defenddetailing.nl](http://www.defenddetailing.nl).
  4. De consument is verplicht om het product binnen 14 dagen na het kenbaar maken van zijn herroepingsrecht te retourneren aan Defend, bij gebreke waarvan zijn herroepingsrecht komt te vervallen.

#### **Artikel 9 - Vergoeding van bezorgkosten**

1. Wanneer de consument op tijd zijn aankoop heeft herroepen en op tijd de volledige bestelling naar Defend heeft geretourneerd, dan zal Defend eventuele door de consument betaalde verzendkosten binnen 14 dagen na ontvangst van de tijdig volledig geretourneerde bestelling aan de consument terugbetalen.
2. De kosten voor bezorgen komen slechts voor rekening van Defend voor zover de volledige bestelling wordt geretourneerd.

#### **Artikel 10 - Vergoeding retourkosten**

1. Indien de consument een beroep doet op zijn herroepingsrecht en de volledige bestelling op tijd retourneert, dan betaalt de Klant de kosten daarvoor.

#### **Artikel 11 - Opschortingsrecht**

1. Tenzij de Klant een consument is, doet hij hierbij afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

#### **Artikel 12 - Retentierecht**

1. Defend kan gebruikmaken van zijn retentierecht en in dat geval producten van de Klant bij zich houden, totdat de Klant alle nog openstaande rekeningen van Defend heeft betaald, tenzij de Klant voor die kosten voldoende zekerheid heeft gesteld.
2. Het retentierecht geldt ook op grond van eerdere overeenkomsten waardoor de Klant nog geld moet betalen aan Defend.
3. Defend is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de Klant lijdt vanwege het gebruik van zijn retentierecht.

#### **Artikel 13 - Verrekening**

1. Tenzij de Klant een consument is, doet hij afstand van zijn recht om een schuld aan Defend te verrekenen met een vordering op Defend.

#### **Artikel 14 - Eigendomsvoorbehoud**

1. Defend blijft eigenaar van alle geleverde producten totdat de Klant alle openstaande facturen van Defend met betrekking tot een onderliggende overeenkomst heeft betaald, inclusief vorderingen vanwege het tekortschieten in de nakoming.
2. Tot die tijd in lid 1 kan Defend gebruikmaken van zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen.
3. Voordat het eigendom is overgegaan op de Klant, mag de Klant de producten niet verpanden, verkopen, vervreemden of op een andere manier bezwaren.
4. Wanneer Defend gebruik maakt van zijn eigendomsvoorbehoud, dan wordt daarmee de overeenkomst ongedaan gemaakt en mag Defend van de Klant schadevergoeding, gederfde winst en rente eisen.

#### **Artikel 15 - Levering**

1. Levering vindt plaats zolang de voorraad strekt.
2. Levering vindt plaats bij Defend, tenzij anders wordt afgesproken.
3. Levering van online bestelde producten vindt plaats op het door de Klant aangegeven adres.
4. Wanneer de Klant de afgesproken bedragen niet of niet op tijd betaalt, mag Defend zijn verplichtingen opschorten totdat de Klant betaalt.
5. Bij te late betaling is er sprake van schuldeisersverzuim, waardoor de Klant een verlate levering niet aan Defend kan tegenwerpen.

#### **Artikel 16 - Levertijd**

1. De levertijden van Defend zijn indicatief. Indien later wordt geleverd, kan de Klant hieraan geen rechten ontleen, tenzij schriftelijk anders wordt afgesproken.
2. De levertijd gaat in wanneer de door de Klant voor akkoord getekende offerte aan Defend door Defend schriftelijk of elektronisch is bevestigd aan de Klant.
3. De Klant krijgt geen schadevergoeding en mag de overeenkomst niet ongedaan maken wanneer Defend later levert dan is afgesproken. De Klant mag de overeenkomst wel ongedaan maken wanneer dat schriftelijk is afgesproken of wanneer Defend niet binnen 14 dagen kan leveren, na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand of de Klant en Defend iets anders hebben afgesproken.

#### **Artikel 17 - Feitelijke levering**

1. De Klant moet ervoor zorgen dat de feitelijke levering van zijn bestelde producten op tijd kan plaatsvinden.

#### **Artikel 18 - Transportkosten**

1. De Klant betaalt de kosten voor transport, tenzij de Klant en Defend schriftelijk iets anders hebben afgesproken.

#### **Artikel 19 - Verpakking en verzending**

1. Wanneer de verpakking van een geleverd product geopend of beschadigd is, dan moet de Klant hiervan door de vervoerder een aantekening op laten maken voordat hij het product in ontvangst neemt. Doet de Klant dit niet, dan kan hij Defend niet aansprakelijk stellen voor eventuele schade.
2. Wanneer de Klant zelf het transport van een product regelt, moet hij eventuele zichtbare beschadigingen aan producten of de verpakking voorafgaand aan het vervoer melden aan Defend. Doet de Klant dit niet, dan kan hij Defend niet aansprakelijk stellen voor eventuele schade.

#### **Artikel 20 - Verzekering**

1. De Klant moet de volgende zaken voldoende verzekeren en verzekerd houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade, en diefstal:
  - geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst
  - zaken van Defend die bij de Klant aanwezig zijn
  - zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd
2. De Klant geeft op eerste verzoek van Defend de polis van deze verzekeringen ter inzage.

#### **Artikel 21 - Bewaring**

1. Wanneer de Klant bestelde producten pas later afneemt dan de afgesproken leveringsdatum, is het risico van een eventueel kwaliteitsverlies geheel voor de Klant.
2. Eventuele extra kosten als gevolg van voortijdige dan wel verlate afname van producten komen geheel voor rekening van de Klant.

#### **Artikel 22 - Garantie**

1. Wanneer de Klant en Defend een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor Defend enkel een inspanningsverplichting en dus geen resultaatsverplichting.
2. De garantie op producten geldt alleen voor defecten die zijn veroorzaakt door een ondeugdelijke fabricage/montage of constructie door Defend en voor de duur van maximaal 8 maanden na installatie.
3. De garantie geldt niet:
  - in het geval van normale slijtage
  - voor schade ontstaan door ongevallen
  - voor schade ontstaan door aangebrachte wijzigingen aan het product
  - voor schade door nalatigheid of ondeskundig gebruik door de Klant
  - wanneer de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld
4. Het risico van verlies, beschadiging of diefstal van de producten die Defend levert, gaat over op de Klant zodra deze juridisch of feitelijk worden geleverd, althans in de macht van de Klant komen of van een derde die het product voor de Klant in ontvangst neemt.

### **Artikel 23 - Ruilen**

1. De Klant mag een gekocht artikel vanuit de webshop/shop ruilen. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:
  - ruilen vindt plaats binnen 7 dagen na aankoop waarbij de Klant de originele factuur kan laten zien
  - het product wordt teruggebracht in de originele verpakking en met het aangehechte originele prijskaartje
  - het product is nog niet gebruikt
2. Afgeprijsde artikelen, bederfelijke producten, op maat gemaakte artikelen of speciaal voor de Klant aangepaste artikelen en Geopende en/of gebruikte producten kunnen niet worden geruild.

### **Artikel 24 - Uitvoering van de overeenkomst**

1. Defend voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uit.
2. Defend mag de afgesproken dienstverlening in zijn geheel of deels laten uitvoeren door anderen.
3. De uitvoering van de overeenkomst gebeurt in overleg en na een schriftelijk akkoord en betaling van een eventueel voorschot door de Klant.
4. De Klant moet ervoor zorgen dat Defend op tijd kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.
5. Zorgt de Klant er niet voor dat Defend tijdig kan beginnen, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de Klant.

### **Artikel 25 - Informatieverstrekking door de Klant**

1. De Klant stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan Defend.
2. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
3. Wanneer en voor zover de Klant dit verzoekt, retourneert Defend de betreffende bescheiden.
4. Stelt de Klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Defend redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de Klant.

### **Artikel 26 - Vrijwaring**

1. De Klant vrijwaart Defend tegen alle aanspraken van anderen die verband houden met de door Defend geleverde producten en/of diensten.

### **Artikel 27 - Klachten**

1. De Klant moet een door Defend geleverd product of verleende dienst zo snel mogelijk onderzoeken op eventuele tekortkomingen.
2. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan dat wat de Klant redelijkerwijs mocht verwachten, dan moet de Klant Defend daarvan op de hoogte te stellen binnen 1 maand na het vaststellen van de tekortkoming.
3. Een consument moet uiterlijk binnen 2 maanden na het vaststellen van de tekortkoming Defend hiervan op de hoogte stellen.
4. De Klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekort-koming, zodat Defend hierop gepast kan reageren.
5. De Klant moet aantonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen de Klant en Defend.
6. Wanneer een klacht gaat over lopende werkzaamheden, dan kan de Klant niet eisen dat Defend andere werkzaamheden gaat verrichten dan is afgesproken.

#### **Artikel 28 - Ingebrekestelling**

1. De Klant moet een eventuele ingebrekestelling schriftelijk kenbaar maken aan Defend.
2. De Klant is ervoor verantwoordelijk dat zijn ingebrekestelling Defend ook daadwerkelijk op tijd bereikt.

#### **Artikel 29 - Aansprakelijkheid Klant**

1. Wanneer Defend een overeenkomst aangaat met meerdere Klanten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de afspraken in die overeenkomst.

#### **Artikel 30 - Aansprakelijkheid Defend**

1. Defend is alleen aansprakelijk voor schade die de Klant lijdt wanneer die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
2. Wanneer Defend aansprakelijk is voor schade, dan geldt dat alleen voor directe schade die verband houdt met de uitvoering van een onderliggende overeenkomst.
3. Defend is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of schade aan derden.
4. Wanneer Defend aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps) aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Is er geen verzekering gesloten of wordt geen schadebedrag uitgekeerd, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en kunnen niet leiden tot enige vergoeding, ontbinding of opschorting.
6. Defend is niet aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaat door bijvoorbeeld het verwijderen van PPF en/of wrap. Defend heeft geen wetenschap van de staat van de lak onder PPF/wrap en daarom is eventuele schade hierdoor niet verhaalbaar op Defend.
7. Defend is niet aansprakelijk voor eventuele schade aan de PPF ontstaan door steenslag en/of andere externe factoren. Eventuele productie fouten in de folie volstaat dat XPEL als eigenaar van de folie hiervoor apart opgestelde voorwaarden en garantie mogelijkheden heeft opgesteld.
8. De klant begrijpt dat na installatie van coatings en/of sealants een periode van 14 dagen de auto niet gewassen mag worden. Hierna dienen de juiste onderhoudstechnieken uitgevoerd te worden om de werking en garantie te behouden. De coatings/sealants die door Defend worden aangebracht zijn niet krasbestendig en/of bestand tegen watervlekken. Een jaarlijkse inspectie is vereist om de werking van de aangebrachte coating aan de garantie eisen te voldoen. Verdere garanties worden via de productfabrikant aangeboden.

#### **Artikel 31 - Vervaltermijn**

1. Elk recht van de Klant op schadevergoeding van Defend vervalt 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 BW.

#### **Artikel 32 - Ontbinding**

1. De Klant mag de overeenkomst ongedaan maken wanneer Defend toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming de ontbinding niet rechtvaardigt vanwege haar bijzondere aard of geringe betekenis.
2. Is de nakoming van de verplichtingen door Defend nog mogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat Defend in verzuim is.
3. Defend mag de overeenkomst met de Klant ongedaan maken, wanneer de Klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel wanneer Defend kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om aan te nemen dat de Klant zijn verplichtingen niet zal nakomen.

#### **Artikel 33 - Overmacht**

1. In aanvulling op artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van Defend door de Klant niet aan Defend kan worden toegerekend wanneer er sprake is van overmacht.
2. Onder de overmachtsituatie in lid 1 valt onder meer ook:
  - een noodtoestand zoals een burgeroorlog of natuurramp
  - wanprestatie of overmacht van toeleveranciers, bezorgers of anderen
  - stroom-, elektriciteits-, internet-, computer- of telecomstoringen
  - computer-virussen
  - stakingen
  - overheidsmaatregelen
  - vervoersproblemen
  - slechte weersomstandigheden
  - werkonderbrekingen
3. Wanneer zich een overmachtsituatie voordoet waardoor Defend 1 of meer verplichtingen naar de Klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat Defend kan nakomen.
4. Vanaf het moment dat een overmachtsituatie ten minste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen zowel de Klant als Defend de overeenkomst schriftelijk in zijn geheel of deels ongedaan maken.
5. Defend hoeft in een overmachtsituatie geen vergoeding aan de Klant te betalen, ook niet wanneer Defend hiervan voordeel heeft.

#### **Artikel 34 - Wijziging overeenkomst**

1. Wanneer het voor de uitvoering ervan nodig is om een gesloten overeenkomst te wijzigen, kunnen de Klant en Defend de overeenkomst aanpassen. Dit geldt niet voor producten die de Klant heeft gekocht in een fysieke winkel.

#### **Artikel 35 - Wijziging algemene voorwaarden**

1. Defend mag deze algemene voorwaarden wijzigen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang mag Defend altijd doorvoeren.
3. Ingrijpende wijzigingen zal Defend zoveel mogelijk vooraf met de Klant bespreken.
4. Een consument mag bij een ingrijpende wijziging van de algemene voorwaarden de onderliggende overeenkomst opzeggen.

#### **Artikel 36 - Overgang van rechten**

1. De Klant kan geen rechten uit een overeenkomst met Defend aan anderen overdragen zonder schriftelijke toestemming van Defend.
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals in artikel 3:83 lid 2 BW.

#### **Artikel 37 - Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid**

1. Wanneer 1 of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan heeft dit geen invloed op de overige bepalingen van deze voorwaarden.

2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat Defend bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

#### **Artikel 38 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op deze algemene voorwaarden en iedere onderliggende overeenkomst tussen de Klant en Defend is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Defend is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen de Klant en Defend, tenzij de wet iets anders bepaalt.

Opgesteld op 01 augustus 2022.