

Artikel 1 – Definities

1. *Singa Swalmen* wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als **dienstverlener**.
2. De wederpartij van dienstverlener wordt aangeduid als **opdrachtgever**.
3. Dienstverlener en opdrachtgever worden gezamenlijk aangeduid als **partijen**.
4. Onder **overeenkomst** wordt verstaan: de overeenkomst tot dienstverlening die tussen partijen wordt gesloten.

Artikel 2 – Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten en/of goederen door of namens dienstverlener.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door beide partijen zijn overeengekomen.
3. De overeenkomst houdt voor dienstverlener een **inspanningsverplichting** in, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een **resultaatsverplichting** is overeengekomen.
4. Voor particuliere klanten zijn aanvullend de **Romazo Consumentenvoorwaarden** van toepassing. Deze zijn opgesteld in overleg met de Consumentenbond en de SER en bieden duidelijke richtlijnen voor verkoop, levering, montage en service van zonweringen, rolluiken, horren, terrasoverkappingen en aanverwante producten.
5. De Romazo Consumentenvoorwaarden worden aangevuld met de onderhavige algemene voorwaarden en de geldende **garantievoorwaarden** van dienstverlener. Bij tegenstrijdigheden prevaleren de bepalingen uit de Romazo Consumentenvoorwaarden.
6. Voor zakelijke klanten gelden uitsluitend de algemene voorwaarden van dienstverlener, inclusief de garantievoorwaarden indien van toepassing.

Artikel 3 – Betaling

1. Betaling vindt plaats conform de opdrachtbevestiging: **25% bij opdracht** en **75% bij gereedheid van de werkzaamheden**, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Indien opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij **van rechtswege in verzuim**. Dienstverlener is in dat geval gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.
3. Indien opdrachtgever in verzuim blijft, zal dienstverlener overgaan tot invordering. Alle hieruit voortvloeiende kosten, waaronder **wettelijke (handels)rente, buitengerechtelijke incassokosten** en overige schade, komen volledig voor rekening van opdrachtgever. De incassokosten worden berekend conform het **Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten**.
4. In geval van **liquidatie, faillissement, beslaglegging of surseance van betaling** van opdrachtgever zijn alle vorderingen van dienstverlener op opdrachtgever **onmiddellijk opeisbaar**.
5. Indien opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht weigert of verhindert, blijft hij verplicht de overeengekomen prijs volledig aan dienstverlener te voldoen.
6. Voor particuliere klanten die vallen onder de **Romazo Consumentenvoorwaarden** geldt aanvullend: indien dienstverlener onverhoopt failliet gaat vóór levering van de overeengekomen prestatie, wordt een reeds betaalde aanbetaling aan opdrachtgever **terugbetaald conform de regeling zoals opgenomen in de Romazo Consumentenvoorwaarden**.

Artikel 4 – Prijsaanpassing en indexering

1. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen en uurtarieven zijn gebaseerd op het op dat moment geldende prijspeil. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om deze tarieven jaarlijks per **1 januari** aan te passen.
2. Een prijsverhoging op basis van indexering wordt vastgesteld conform onderstaande methode en vereist **geen afzonderlijke instemming** van opdrachtgever, mits deze methode vooraf in de overeenkomst is opgenomen.
3. De nieuwe tarieven worden berekend door de bestaande prijzen te vermenigvuldigen met een breuk, waarbij:
 - ☐ de teller het **prijsindexcijfer van de gezinsconsumptie (CPI), alle huishoudens**, betreft zoals gepubliceerd door het **Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)** voor de maand **april voorafgaand aan de aanpassing**, en
 - ☐ de noemer het CPI-indexcijfer is van **april van het daaraan voorafgaande jaar**.
4. Indien de prijsaanpassing afwijkt van bovenstaande indexeringsmethode, zal deze uitsluitend plaatsvinden na **schriftelijke instemming** van opdrachtgever.

Artikel 5 – Aanbiedingen, offertes en prijs

1. De in aanbiedingen, offertes en facturen vermelde prijzen zijn gebaseerd op de op dat moment geldende kostprijzen en omvatten de **koop prijs inclusief de wettelijk verschuldigde btw** en eventuele andere toepasselijke overheidsheffingen.
2. Alle aanbiedingen en offertes zijn **vrijblijvend**, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, en zijn geldig gedurende de daarin aangegeven termijn.
3. Indien na het uitbrengen van de offerte of het sluiten van de overeenkomst sprake is van **onvoorziene stijgingen van kostprijzen** (zoals materiaal-, energie-, transport- of loonkosten), behoudt dienstverlener zich het recht voor om de overeengekomen prijs dienovereenkomstig aan te passen.

4. Prijsverhogingen op grond van indexering worden geregeld conform **Artikel 4 – Prijsaanpassing en indexering**.
5. Voor particuliere klanten die vallen onder de **Romazo Consumentenvoorwaarden** geldt dat prijsverhogingen uitsluitend plaatsvinden binnen de kaders zoals daarin omschreven.

Artikel 6 – Honorarium en prijsafspraken

1. Bij het aangaan van de overeenkomst kunnen partijen een **vaste prijs** overeenkomen voor de uitvoering van de opdracht. Deze prijs wordt schriftelijk vastgelegd in de opdrachtbevestiging.
2. Indien geen vaste prijs is overeengekomen, wordt het honorarium vastgesteld op basis van de **werkelijk bestede uren**. Het honorarium wordt berekend volgens de **gebruikelijke uurtarieven** van dienstverlener, geldend voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij schriftelijk een afwijkend tarief is overeengekomen.
3. Eventuele aanvullende werkzaamheden buiten de oorspronkelijke opdracht worden eveneens op basis van het geldende uurtarief gefactureerd, tenzij hierover vooraf schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.
4. Voor particuliere klanten die vallen onder de **Romazo Consumentenvoorwaarden** geldt dat prijsafspraken en eventuele meerwerk worden afgestemd conform de bepalingen zoals daarin omschreven.

Artikel 7 – Informatieverstrekking door opdrachtgever

1. Opdrachtgever stelt alle informatie die relevant is voor een correcte uitvoering van de opdracht tijdig ter beschikking aan dienstverlener.
2. Opdrachtgever is verplicht om alle gegevens en bescheiden die dienstverlener redelijkerwijs nodig acht voor de uitvoering van de opdracht, tijdig, volledig en in de gewenste vorm en wijze aan te leveren.
3. Opdrachtgever staat in voor de **juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid** van de verstrekte informatie en documenten, ook indien deze van derden afkomstig zijn, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit.
4. Opdrachtgever **vrijwaart dienstverlener** voor alle schade, kosten of vertragingen die voortvloeien uit het niet, niet tijdig of niet correct verstrekken van de benodigde informatie.
5. Indien opdrachtgever hierom verzoekt, zal dienstverlener de verstrekte bescheiden retourneren, mits dit redelijkerwijs mogelijk is.
6. Indien de uitvoering van de opdracht vertraging oploopt doordat opdrachtgever de benodigde informatie niet, niet tijdig of niet correct verstrekt, komen de daaruit voortvloeiende **extra kosten en honoraria** volledig voor rekening van opdrachtgever.
7. Voor particuliere klanten die vallen onder de **Romazo Consumentenvoorwaarden** geldt dat informatieverstrekking en medewerking aan de uitvoering van de opdracht plaatsvinden conform de bepalingen zoals daarin omschreven.

Artikel 8 – Intrekking of annulering van de opdracht

1. Opdrachtgever heeft het recht om de opdracht op elk gewenst moment schriftelijk te beëindigen.
2. Bij beëindiging van de opdracht **tijdens de uitvoering** is opdrachtgever verplicht het tot dat moment verschuldigde loon en de door dienstverlener gemaakte kosten volledig te vergoeden. Dienstverlener stelt binnen 14 dagen een eindfactuur op.
3. Bij annulering van de opdracht **vóór aanvang van de uitvoering** is opdrachtgever een **schadevergoeding van 35%** van de overeengekomen prijs verschuldigd, ter dekking van voorbereidingskosten en gederfde winst.
4. Indien de annulering plaatsvindt **nadat dienstverlener is gestart met de uitvoering**, wordt de schadevergoeding verhoogd met de **werkelijk gemaakte kosten**, waaronder arbeidsuren, materiaalkosten en reeds uitgevoerde werkzaamheden.
5. Voor particuliere klanten die vallen onder de **Romazo Consumentenvoorwaarden** geldt dat annulering en eventuele schadevergoeding plaatsvinden conform de bepalingen zoals daarin omschreven.

Artikel 9 – Uitvoering van de overeenkomst

1. Dienstverlener voert de overeenkomst uit naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.
2. Dienstverlener heeft het recht om werkzaamheden geheel of gedeeltelijk te laten uitvoeren door derden, mits dit de kwaliteit en voortgang van de opdracht niet schaadt.
3. De uitvoering van de opdracht geschiedt in onderling overleg, na schriftelijk akkoord en – indien van toepassing – betaling van het overeengekomen voorschot.
4. Opdrachtgever draagt zorg voor omstandigheden die dienstverlener in staat stellen de werkzaamheden tijdig en zonder belemmeringen aan te vangen.
5. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor gebreken of tekortkomingen in materialen die door opdrachtgever zelf zijn aangeschaft of gemonteerd.
6. Indien door opdrachtgever aangeleverd materiaal niet naar behoren functioneert, kan dienstverlener hiervoor niet in gebreke worden gesteld.
7. Voor particuliere klanten die vallen onder de **Romazo Consumentenvoorwaarden** geldt dat uitvoering, aansprakelijkheid en samenwerking plaatsvinden conform de bepalingen zoals daarin omschreven.

Artikel 9a – Verwerking van door opdrachtgever aangeschafte materialen

1. Dienstverlener verwerkt **geen materialen, onderdelen of systemen** die door opdrachtgever bij derden zijn aangeschaft.
2. Verzoeken tot verwerking van dergelijke materialen worden **niet gehonoreerd**, ongeacht de aard of herkomst van het materiaal.
3. Deze bepaling is bedoeld ter waarborging van de **kwaliteit, veiligheid, garantievoorwaarden en aansprakelijkheidsbeperkingen** van de door dienstverlener geleverde diensten.
4. Indien opdrachtgever desondanks aandringt op verwerking van extern aangeschafte materialen, behoudt dienstverlener zich het recht voor de opdracht geheel of gedeeltelijk te weigeren of te beëindigen.

Artikel 9B – Montagevoorwaarden en werkomstandigheden

1. Opdrachtgever draagt zorg voor een **veilige, toegankelijke en geschikte werkplek**, zodat dienstverlener de werkzaamheden zonder belemmeringen kan uitvoeren.
2. De werkplek dient te voldoen aan de minimale eisen voor bereikbaarheid, stabiele ondergrond, voldoende werkruimte, stroomvoorziening en – indien van toepassing – bescherming tegen weersinvloeden.
3. Indien montage niet kan plaatsvinden door omstandigheden die buiten dienstverlener liggen, zoals geblokeerde toegang, onveilige situaties of ontbrekende voorzieningen, kunnen **extra kosten en vertragingen** worden doorberekend aan opdrachtgever.
4. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de werkzaamheden op te schorten indien de werkomstandigheden niet voldoen aan de gestelde eisen.
5. Voor particuliere klanten die vallen onder de **Romazo Consumentenvoorwaarden** gelden aanvullend de montagevoorschriften zoals daarin omschreven.

Artikel 10 – Contractduur van de opdracht

1. De overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener wordt aangegaan voor **onbepaalde tijd**, tenzij uit de aard van de opdracht of uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Indien partijen binnen de looptijd van de overeenkomst een termijn zijn overeengekomen voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden, geldt deze termijn **niet als fatale termijn**, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Bij overschrijding van een overeengekomen termijn dient opdrachtgever dienstverlener **schriftelijk in gebreke te stellen**, met een redelijke hersteltermijn.

Artikel 11 – Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een correcte uitvoering noodzakelijk is om de opdracht te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in onderling overleg aanpassen.
2. Een wijziging of aanvulling kan gevolgen hebben voor de geplande opleverdatum. Dienstverlener informeert opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.
3. Indien de wijziging financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal dienstverlener opdrachtgever hierover vooraf schriftelijk informeren.
4. Indien een **vast honorarium** is overeengekomen, zal dienstverlener aangeven in hoeverre de wijziging leidt tot een overschrijding van dit honorarium.
5. Dienstverlener brengt **geen meerkosten** in rekening indien de wijziging voortvloeit uit omstandigheden die aan hem kunnen worden toegerekend.
6. Voor particuliere klanten die vallen onder de **Romazo Consumentenvoorwaarden** geldt dat wijzigingen en meerwerk worden afgestemd conform de bepalingen zoals daarin omschreven.

Artikel 12 – Overmacht

1. In aanvulling op artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van dienstverlener in de nakoming van enige verplichting niet aan hem kan worden toegerekend indien deze het gevolg is van een **van zijn wil onafhankelijke omstandigheid**, waardoor nakoming geheel of gedeeltelijk onmogelijk is, of in redelijkheid niet van hem kan worden verlangd. Onder dergelijke omstandigheden worden mede verstaan: storingen bij toeleveranciers of derden, stroomuitval, cyberincidenten, pandemieën, extreme weersomstandigheden, stakingen, werkonderbrekingen en overheidsmaatregelen.
2. In geval van overmacht worden de verplichtingen van dienstverlener **opgeschort** zolang de overmacht voortduurt. Indien de situatie langer dan **30 kalenderdagen** aanhoudt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding.
3. Dienstverlener is in geval van overmacht **niet gehouden tot enige schadevergoeding**, ook niet indien hij als gevolg van de overmacht enig voordeel geniet.
4. Voor particuliere klanten die vallen onder de **Romazo Consumentenvoorwaarden** geldt dat overmacht wordt beoordeeld conform de bepalingen zoals daarin omschreven.

Artikel 13 – Verrekening

Opdrachtgever doet afstand van het recht om enige vordering op dienstverlener te **verrekenen** met een door hem verschuldigde betaling aan dienstverlener, tenzij verrekening wettelijk is toegestaan of schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 14 – Opschorting

Opdrachtgever doet afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting **op te schorten**, tenzij opschorting wettelijk is toegestaan of schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 15 – Overdracht van rechten

Rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst kunnen uitsluitend worden overgedragen aan derden na voorafgaande **schriftelijke instemming** van de andere partij. Deze bepaling geldt als een **goederenrechtelijk beding** zoals bedoeld in artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 16 – Verval van vorderingen

1. Elk recht op schadevergoeding jegens dienstverlener vervalt **12 maanden** na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit, tenzij opdrachtgever binnen die termijn schriftelijk bezwaar maakt conform artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek.
2. Voor particuliere klanten die vallen onder de **Romazo Consumentenvoorwaarden** geldt het vervalt termijn zoals daarin omschreven, indien dit afwijkt van het bovenstaande.

Artikel 17 – Verzekering

1. Opdrachtgever is verplicht om geleverde zaken adequaat te **verzekeren en verzekerd te houden** tegen risico's zoals brand, ontploffing, waterschade en diefstal, vanaf het moment van levering.
2. Op eerste verzoek van dienstverlener verstrekt opdrachtgever **inzage in de polis** van de betreffende verzekering(en).
3. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade aan geleverde zaken die had kunnen worden gedekt door een verzekering van opdrachtgever.

Artikel 18 – Aansprakelijkheid voor schade

1. Dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst indien sprake is van **opzet of grove schuld**.
2. Indien dienstverlener aansprakelijk is, is de schadevergoeding beperkt tot maximaal het **honorarium** dat voor de betreffende opdracht is overeengekomen.
3. Iedere aansprakelijkheid is bovendien beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de **beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering** van dienstverlener wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico volgens de polis.
4. Deze beperking geldt ook voor schade die voortvloeit uit het niet naar behoren functioneren van door dienstverlener gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden of andere hulpmiddelen.
5. De aansprakelijkheidsbeperking vervalt bij schade die het gevolg is van **opzet of bewuste roekeloosheid** van dienstverlener of diens leidinggevende medewerkers.
6. Voor particuliere klanten die vallen onder de **Romazo Consumentenvoorwaarden** geldt dat aansprakelijkheid wordt beoordeeld conform de bepalingen zoals daarin omschreven.

Artikel 19 – Aansprakelijkheid van opdrachtgever

1. Indien een opdracht wordt verstrekt door **meerdere natuurlijke of rechtspersonen**, zijn zij ieder **hoofdelijk aansprakelijk** voor de volledige betaling van de uit de opdracht voortvloeiende bedragen.
2. Indien een opdracht wordt verstrekt door een natuurlijke persoon namens een rechtspersoon, en deze persoon kan worden aangemerkt als **(mede)beleidsbepaler**, dan is hij ook **persoonlijk aansprakelijk** voor de betaling van de factuur, ongeacht op wiens naam de factuur is gesteld.
3. Deze bepaling geldt ter bescherming van dienstverlener bij wanbetaling door rechtspersonen met beperkte verhaalsmogelijkheden.

Artikel 20 – Vrijwaring

1. Dienstverlener vrijwaart opdrachtgever tegen alle vorderingen en aanspraken van derden, inclusief daaruit voortvloeiende schade, die het gevolg zijn van een tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst of enig ander handelen of nalaten van dienstverlener. Deze vrijwaring geldt onverminderd hetgeen is bepaald in **Artikel 18 – Aansprakelijkheid voor schade**.
2. De vrijwaring geldt niet indien dienstverlener niet bekend was, en ook niet bekend behoorde te zijn, met de rechten waarop een dergelijke vordering is gebaseerd.

Artikel 21 – Klachtplicht

1. Opdrachtgever is verplicht om klachten over de uitvoering van de werkzaamheden **onverwijld en schriftelijk** te melden aan dienstverlener. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren.
2. Indien een klacht gegrond is, is dienstverlener uitsluitend gehouden om de werkzaamheden alsnog uit te voeren zoals oorspronkelijk overeengekomen.
3. Voor particuliere klanten die vallen onder de **Romazo Consumentenvoorwaarden** geldt dat klachtenbehandeling plaatsvindt conform de bepalingen zoals daarin omschreven.

Artikel 22 – Eigendomsvoorbehoud en retentierecht

1. Alle door dienstverlener geleverde zaken en onderdelen blijven diens **eigendom** totdat opdrachtgever de volledige overeengekomen prijs heeft voldaan. Tot dat moment kan dienstverlener zich beroepen op het eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen.
2. Indien overeengekomen vooruitbetalingen niet of niet tijdig worden voldaan, heeft dienstverlener het recht om de uitvoering van de werkzaamheden **op te schorten** totdat betaling alsnog heeft plaatsgevonden. In dat geval is sprake van **schuldeisersverzuim**, en kan een verlate levering niet aan dienstverlener worden tegengeworpen.
3. Dienstverlener is niet bevoegd om zaken die onder eigendomsvoorbehoud vallen te **verpanden of op andere wijze te bezwaren**.
4. Dienstverlener verplicht zich om zaken die onder eigendomsvoorbehoud aan opdrachtgever zijn geleverd **adequaat te verzekeren** tegen brand-, ontploffings-, waterschade en diefstal, en stelt op eerste verzoek de polis ter inzage.
5. Indien zaken nog niet zijn geleverd en de overeengekomen vooruitbetaling niet conform afspraak is voldaan, heeft dienstverlener het recht van **retentie**: levering vindt pas plaats nadat volledige betaling is ontvangen.
6. In geval van **liquidatie, insolventie of surseance van betaling** van opdrachtgever zijn alle verplichtingen van opdrachtgever jegens dienstverlener **onmiddellijk opeisbaar**.

Artikel 23 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle overeenkomsten tussen dienstverlener en opdrachtgever is **uitsluitend Nederlands recht** van toepassing.
2. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst worden, behoudens andersluidende wettelijke bepalingen, voorgelegd aan de **bevoegde rechter in Nederland**, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 24 – Intellectuele eigendom en geheimhouding

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, behoudt dienstverlener alle **intellectuele eigendomsrechten** (waaronder auteursrechten, octrooirechten, merkrechten, tekeningen- en modellenrechten) op alle door hem vervaardigde ontwerpen, tekeningen, documenten, gegevensdragers, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, maquettes en overige informatie.
2. Deze rechten mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van dienstverlener worden gekopieerd, aan derden getoond, ter beschikking gesteld of op andere wijze gebruikt.
3. Opdrachtgever verplicht zich tot **geheimhouding** van alle vertrouwelijke informatie die door dienstverlener ter beschikking wordt gesteld. Onder vertrouwelijke informatie wordt mede verstaan: technische gegevens, bedrijfsinformatie, klantgegevens en alle materialen waarop intellectuele eigendomsrechten rusten.
4. Opdrachtgever verplicht zich om zijn personeel en/of derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst een **schriftelijke geheimhoudingsplicht** op te leggen die gelijkwaardig is aan deze bepaling.

Artikel 25 – Geschillenbeslechting (Romazo)

1. Dienstverlener is lid van **Romazo** en hanteert bij particuliere klanten de **Romazo Consumentenvoorwaarden**.
2. Indien er onverhoopt een geschil ontstaat tussen dienstverlener en een consument, en dit niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan het geschil worden voorgelegd aan de **Geschillencommissie Zonwering** van de **Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC)**.
3. De uitspraak van deze commissie is **bindend** voor beide partijen.
4. Meer informatie over de procedure is te vinden op www.degeschillencommissie.nl.

Artikel 25A – Grensoverschrijdende opdrachten en rechtskeuze

1. Voor opdrachten die (gedeeltelijk) worden uitgevoerd in het buitenland, waaronder Duitsland, blijft **Nederlands recht** van toepassing, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
2. In geval van een grensoverschrijdend geschil wordt dit, behoudens andersluidende wettelijke bepalingen, voorgelegd aan de **bevoegde Nederlandse rechter**.
3. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om in specifieke gevallen aanvullende voorwaarden te hanteren die zijn afgestemd op het rechtsgebied waarin de opdracht wordt uitgevoerd, mits deze vooraf schriftelijk zijn overeengekomen met opdrachtgever.

Artikel 26 – Privacy en gegevensbescherming (AVG)

1. Dienstverlener verwerkt persoonsgegevens conform de bepalingen van de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**.
2. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst en worden niet gedeeld met derden zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever, tenzij dit wettelijk verplicht is.
3. Dienstverlener treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang of onrechtmatige verwerking.

Artikel 27 – Garantie en onderhoud

1. Dienstverlener verleent garantie conform de **Romazo Consumentenvoorwaarden** voor particuliere klanten, en bij zakelijke opdrachten conform de **schriftelijk overeengekomen garantietermijn**.
2. Dienstverlener hanteert daarnaast eigen **garantievoorwaarden**, die op verzoek worden verstrekt en/of separaat beschikbaar zijn via de website of als bijlage bij de offerte.
3. Garantie vervalt bij **onoordeelkundig gebruik, zelf uitgevoerde aanpassingen, gebrek aan onderhoud**, of wanneer montage is uitgevoerd in afwijking van de instructies van dienstverlener.
4. Onderhoudsverplichtingen en controlevoorschriften kunnen onderdeel uitmaken van de garantievoorwaarden.
5. Voor zakelijke klanten geldt dat garantie uitsluitend van toepassing is indien aan alle contractuele en technische voorwaarden is voldaan.

Artikel 21a – Afhandeling van reclamaties

1. Dienstverlener beoordeelt ingediende klachten en reclamaties binnen een redelijke termijn en bepaalt zelfstandig de wijze en het moment van herstel of reactie.
2. Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan een door hem gewenste of voorgestelde afhandelingstermijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Dienstverlener is niet gehouden om reclamaties **onmiddellijk of binnen een door opdrachtgever gestelde termijn** op te lossen.
4. Indien een klacht gegrond is, zal dienstverlener de tekortkoming herstellen binnen een termijn die redelijk is gelet op de aard van de klacht, de planning en de beschikbaarheid van personeel en materialen.
5. Voor particuliere klanten die vallen onder de **Romazo Consumentenvoorwaarden** geldt dat de afhandeling van klachten plaatsvindt conform de daarin opgenomen termijnen en procedures.
6. Het indienen van een reclamatie geeft opdrachtgever **geen recht op terugbetaling, korting of aanpassing van het factuurbedrag**, ook niet indien de klacht leidt tot een tijdelijke belemmering in het gebruik van het geleverde product of dienst.
7. Dienstverlener beoordeelt de situatie en bepaalt zelfstandig of, wanneer en op welke wijze herstel plaatsvindt. Eventuele hinder of ongemak bij opdrachtgever vormt **geen grond voor verrekening of opschorting van betaling**.