

ALGEMENE LEVERINGS-, BETALINGS- EN GARANTIEVOORWAARDEN FALK BISTRO NEDERLAND

Artikel 1: Definities

1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven: **Falk Bistro Nederland**: de gebruiker van de algemene voorwaarden.

Koper: de wederpartij van gebruiker, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen **Falk Bistro Nederland** en koper.

2. Toepasselijkheid

2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en opdrachten

tot levering van goederen door **Falk Bistro Nederland** welke hebben plaatsgevonden of tot stand zijn gekomen via de online webshop van **Falk Bistro Nederland** en wederpartij.

2.2. Door het verstrekken van een opdracht, als ook door aanvaarding van een door **Falk Bistro Nederland** gedaan aanbod, aanvaardt wederpartij steeds en uitsluitend de toepasselijkheid van deze voorwaarden, onder uitdrukkelijke uitsluiting van haar eventuele eigen algemene voorwaarden.

2.3. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze voorwaarden gelden slechts indien en voor zover **Falk Bistro Nederland** deze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard. De afwijking en/of aanvulling heeft uitsluitend betrekking op de levering ter zake waarvan die aanvaarding heeft plaatsgevonden.

2.4. Ook een e-mail bericht geldt in deze algemene voorwaarden als een schriftelijke verklaring.

2.5. Waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken over consumentenkoop wordt bedoeld: de koop die wordt gesloten tussen wederpartij en **Falk Bistro Nederland** met betrekking tot roerende goederen, waarbij de wederpartij een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.

3. Aanbod en aanvaarding

3.1 Alle aanbiedingen door of namens **Falk Bistro Nederland** op welke wijze dan ook gedaan (mondeling, schriftelijk, elektronisch, digitaal etc.), zijn vrijblijvend en gelden zolang de voorraad strekt.

3.2 **Falk Bistro Nederland** is bevoegd elk aanbod binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding van de wederpartij te herroepen. **Falk Bistro Nederland** heeft het recht aanbiedingen van de website te verwijderen en van levering af te zien.

3.3 Indien de aanvaarding van de wederpartij, ook indien slechts op ondergeschikte punten, afwijkt van het aanbod van **Falk Bistro Nederland**, komt geen overeenkomst tot stand, doch heeft dat te gelden als een aanbod van de wederpartij.

3.4 Een aanbod van de wederpartij wordt eerst geacht door **Falk Bistro Nederland** te zijn aanvaard indien en zodra **Falk Bistro Nederland** dit schriftelijk heeft bevestigd.

3.5 Aanbiedingen en/of offertes van **Falk Bistro Nederland** gelden niet voor nabestellingen of nieuwe bestellingen.

3.6 Wederpartij heeft een aanbod van **Falk Bistro Nederland** aanvaard (lees koopovereenkomst gesloten) indien hij op de website van **Falk Bistro Nederland** zijn accountgegevens (klantgegevens) heeft ingevuld en een bestelling heeft geplaatst.

3.7 Na een door wederpartij gedane bestelling zendt **Falk Bistro Nederland** een orderbevestiging, voorzien van een factuur.

Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst

4.1. **Falk Bistro Nederland** zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

4.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

4.3. De koper draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de koper redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan gebruiker zijn verstrekt, heeft gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de koper in rekening te brengen.

4.4. **Falk Bistro Nederland** is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat **Falk Bistro Nederland** is uit gegaan van door de koper verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor **Falk Bistro Nederland** kenbaar behoorde te zijn.

4.5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan **Falk Bistro Nederland** de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de koper de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

4.6. Indien door **Falk Bistro Nederland** of door **Falk Bistro Nederland** ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van koper of een door koper aangewezen locatie, draagt koper kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

4.7. Koper vrijwaart gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan koper toerekenbaar is.

Artikel 5: Levering afleveradres Nederland.

Falk Bistro Nederland levert af op het adres van de opdrachtgever. Aflevering is begane grond. Belangrijk: leveringen zijn af fabriek en vrachtkosten zijn, tenzij anders vermeld op de opdrachtbevestiging, niet in de prijzen inbegrepen. Goederen reizen dus onder verantwoording van de opdrachtgever.

5.1. Levering geschiedt af fabriek/winkel/magazijn van gebruiker tenzij anders aangegeven.

5.2. Koper is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat gebruiker deze bij hem aflevert of doet afleveren, dan wel op het moment waarop deze hem volgens de overeenkomst ter beschikking worden gesteld.

5.3. Indien de koper afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is gebruiker gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van koper.

5.4. Indien de zaken worden bezorgd is **Falk Bistro Nederland** gerechtigd eventuele bezorgkosten in rekening te brengen. Deze zullen als dan afzonderlijk worden gefactureerd.

5.5. Indien **Falk Bistro Nederland** gegevens nodig heeft van de koper in het kader van uitvoering van de overeenkomst, vangt de levertijd aan nadat koper deze aan **Falk Bistro Nederland** ter beschikking heeft gesteld.

5.6. Indien **Falk Bistro Nederland** een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief. Een opgegeven levertijd is dan ook nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de koper **Falk Bistro Nederland** schriftelijk ingebreke te stellen.

5.7. **Falk Bistro Nederland** is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij hiervan bij overeenkomst is afgeweken of aan de deellevering geen zelfstandige waarde toekomt. **Falk Bistro Nederland** is gerechtigd het aldus geleverde afzonderlijk te factureren.

5.8. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan **Falk Bistro Nederland** de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de koper de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Wij leveren alle webshop orders volgens vaste tarieven in Nederland. Transportkosten kunnen per platform of leverancier verschillen. Andere landen op aanvraag.

Artikel 6: Monsters en modellen

6.1. Is aan de koper een monster of model getoond of verstrekt, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn verstrekt zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat de zaak daarmee zal overeenstemmen.

Artikel 7: Onderzoek, reclames

7.1. Koper is gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, doch in ieder geval binnen zo kort mogelijke termijn te (doen) onderzoeken. Daarbij behoort koper te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemmen met het geen is overeengekomen, althans voldoet aan de eisen die daaraan in het normale (handels-) verkeer gelden.

7.2. Eventuele zichtbare gebreken of tekorten behoren binnen twee dagen na levering schriftelijk aan **Falk Bistro Nederland** te worden gemeld. Niet zichtbare gebreken of tekorten behoren binnen drie weken nadat ze zijn ontdekt, dan wel in alle redelijkheid hadden kunnen worden ontdekt, te worden gemeld.

7.3. Indien n.a.v. het vorige lid niet tijdig wordt gereclameerd, blijft koper verplicht tot afname en betaling van de gekochte zaken. Wenst koper gebrekkige zaken te retourneren, dan geschiedt dit met voorafgaande schriftelijke toestemming van de gebruiker op de wijze zoals door gebruiker aangegeven.

Artikel 8: Prijs

8.1 **Falk Bistro Nederland** hanteert de prijzen zoals deze vermeld zijn op de website, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. De op de website genoemde prijzen zijn exclusief B.T.W. en exclusief bezorgkosten.

8.2 **Falk Bistro Nederland** is gerechtigd om kostprijsverhogingen van meer dan 3 procent aan haar wederpartij door te berekenen. Vindt de verhoging plaats binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 9: Wijziging van de overeenkomst

9.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen en / of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

9.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd en / of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. **Falk Bistro Nederland** zal de koper zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

9.3. Indien de wijziging en / of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties heeft, zal gebruiker de koper hierover tevoren inlichten.

9.4. Indien een vast tarief is overeengekomen zal **Falk Bistro Nederland** daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit vaste tarief tot gevolg heeft.

9.5. In afwijking van het te dezen bepaalde zal **Falk Bistro Nederland** geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan hem kunnen worden toegerekend.

Artikel 10. Betaling

10.1. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen, dient betaling te geschieden vóór de overeengekomen vervaldatum, uitsluitend door storting of overmaking op een op de factuur vermelde rekening.

10.2. Onverminderd overigens aan **Falk Bistro Nederland** toekomende rechten, is wederpartij, in geval de wederpartij het verschuldigde bedrag niet tijdig en/of volledig betaalt, dan wel anderszins toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen tegenover **Falk Bistro Nederland** van rechtswege in verzuim zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling vereist zal zijn.

10.3. **Falk Bistro Nederland** is gerechtigd om de buitengerechtelijke incassokosten te verhalen op de wederpartij.

De kosten worden berekend conform de "Staffel Kantonrechters" Rapport Voorwerk II. Het minimum bedrag aan buitengerechtelijke incassokosten bedraagt € 50.

Artikel 11: Eigendomsvoorbehoud

11.1. Alle door **Falk Bistro Nederland** geleverde zaken, daaronder mede begrepen eventuele ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden enz. blijven eigendom van **Falk Bistro Nederland** totdat de koper alle navolgende verplichtingen uit alle met gebruiker gesloten overeenkomsten is nagekomen.

11.2. De koper is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

11.3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is koper verplicht **Falk Bistro Nederland** zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

11.4. De koper verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffing - en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.

11.5. Door **Falk Bistro Nederland** geleverde zaken, die krachtens het onder 1. van dit artikel bepaalde onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.

11.6. Voor het geval dat **Falk Bistro Nederland** zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de koper reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan **Falk Bistro Nederland** of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van gebruiker zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

Artikel 12: Garantie

Garantie Nederland: **Falk Bistro Nederland** garandeert de deugdelijke werking van het betreffende apparaat gedurende de periode van 1 jaar, gerekend vanaf de factuur datum. Op de Producten van Bartscher zit 1 jaar volledige garantie en 1 jaar op

onderdelen. Op de koel- en vriesapparatuur van Saro zit 2 jaar fabrieksgarantie. Onder deugdelijke werking wordt verstaan, die delen van het apparaat die nodig zijn om de verwachte prestatie, te leveren / te reguleren.

Uitgesloten van garantie zijn die delen en onderdelen, die niet direct van invloed zijn op het leveren van deze prestatie, zoals verlichting, glas, sloten, zwenkwielen, deurrubber, bedieningsknoppen, etc. Garantie gedurende de aangegeven periode betreft zowel de kosten van arbeid, voorrijkosten als van onderdelen en materialen tijdens normale werkdagen (08.00 – 17.00 uur). Na 17.00 uur en tijdens zaterdag en zondagen en feestdagen zullen toeslagen worden doorberekend. Klein apparaat wordt door onze technische dienst gerepareerd en kan, na overleg opgestuurd te worden naar een door ons opgegeven adres. **Kleine stekkerklare apparatuur** wordt niet op locatie gerepareerd, maar dient te worden gestuurd naar de leverancier, dit altijd vooraf in overleg met een van onze medewerkers.

Defecten en/of storingen die het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik of van nalatigheid, deze zaak uitsluitend ter beoordeling van **Falk Bistro Nederland** vallen niet onder de garantie. Zonder duidelijke toestemming vooraf door **Falk Bistro Nederland** vergoedt **Falk Bistro Nederland** géén kosten van de door een bedrijf of dealer zelf ondernomen actie v.w.b deze reparatie. Indien hier wel toestemming voor is gegeven kan het service verlenende bedrijf de kosten (uurloon, voorrijkosten en onderdelen) tegen kostprijs en redelijkheid van **Falk Bistro Nederland** in rekening brengen.

12.1. **Falk Bistro Nederland** garandeert dat de te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan kunnen worden gesteld en vrij zijn van welke gebreken ook.

12.2. Indien de te leveren zaken zijn bestemd voor het gebruik in het buitenland geldt de onder 1. genoemde garantie niet, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

12.3. De onder 1. genoemde garantie geldt gedurende een periode van 12 maanden na levering.

12.4. Indien de te leveren zaken niet voldoen aan deze garanties, zal **Falk Bistro Nederland** de zaak binnen redelijke termijn na ontvangst daarvan, het gebrek door koper, naar keuze van **Falk Bistro Nederland**, vervangen. In geval van vervanging verbindt koper zich reeds nu de eigendom van de vervangen zaak aan **Falk Bistro Nederland** te verschaffen.

12.5. De te dezen genoemde garantie geldt niet wanneer het gebrek is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik of wanneer, zonder schriftelijke toestemming van **Falk Bistro Nederland**, koper of derden wijzigingen hebben aangebracht dan wel trachten aan te brengen aan de zaak of deze hebben aangewend voor doeleinden waarvoor de zaak niet bestemd is.

12.6. Indien de door **Falk Bistro Nederland** verstrekte garantie een zaak betreft die door een derde werd geproduceerd is de garantie beperkt tot die, die door de producent van de zaak er voor wordt verstrekt.

12.7. Transportschade dient direct bij of na het uitpakken te worden genoteerd en aan ons te worden doorgegeven. U kunt geen aanspraak maken op een garantieclaim op een later moment

13. Bedenktijd en ontbinding

13.1. In geval van consumentenkoop heeft wederpartij gedurende veertien dagen na de ontvangst van het goed het recht de koop te ontbinden door een daartoe strekkende schriftelijke verklaring.

13.2. *Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer geretourneerd worden.*

Mocht het product beschadigd of de verpakking meer beschadigd zijn dan nodig is om het product te proberen, dan kunnen we deze waardevermindering van het product aan u doorberekenen. Behandel het product dus met zorg en zorg ervoor dat deze bij een retour goed verpakt is.

13.3 Bij het terugzenden van een deel van de bestelling, zal het bedrag van de verzenden en afhandelingskosten niet worden terugbetaald. Het terugzenden van de geleverde zaken komt geheel voor rekening en risico van de afnemer.

Voor zakelijke klanten:

Wij nemen alleen goederen terug als deze ongeopend en in de originele verpakking zitten, bij het retourneren of omruilen van producten kan tot 20% van het totale aankoopbedrag in rekening gebracht met een minimumbedrag van tenminste de verzendkosten.

Let daarom goed op wat u bestelt.

Artikel 14: Teruggave ter beschikking gestelde zaken

14.1. Indien **Falk Bistro Nederland** aan koper bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is koper gehouden het aldus geleverde **binnen 14 dagen na het aannemen (zoals vermeld in artikel 13.1)** in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de koper deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.

14.2. Indien koper, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1. genoemde verplichting, heeft gebruiker het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op koper te verhalen.

Artikel 15: Aansprakelijkheid

15.1. Indien door **Falk Bistro Nederland** geleverde zaken gebrekkig zijn, is de aansprakelijkheid van **Falk Bistro Nederland** jegens koper beperkt tot hetgeen in deze voorwaarden onder "Garanties" is geregeld.

15.2. Aansprakelijkheid voor schade, ontstaan door het installeren van de geleverde zaken niet conform de instructies van de betreffende fabrikant(-en) is uitgesloten. Indien Falk Bistro Nederland aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het factuurbedrag. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van gebruiker in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.

15.3. 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 **Falk Bistro Nederland** aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij dit gebrek niet aan **Falk Bistro Nederland** toegerekend kan worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover koper aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

15.4. **Falk Bistro Nederland** is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

15.5. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van **Falk Bistro Nederland** of zijn ondergeschikten.

Artikel 16: Risico-overgang

16.1. Het risico van verlies of beschadiging van de producten die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op koper over op het moment waarop deze aan koper juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van koper of van een door koper aan te wijzen derden worden gebracht.

Artikel 17: Overmacht

17.1. Partijen 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.

17.2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast het geen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet -voorzien, waarop **Falk Bistro Nederland** geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor **Falk Bistro Nederland** niet in staat is zijn verplichtingen na

te komen. Werkstakingen in het bedrijf van **Falk Bistro Nederland** worden daaronder begrepen.

17.3. **Falk Bistro Nederland** heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat **Falk Bistro Nederland** zijn verbintenis had moeten nakomen.

17.4. 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.

17.5. Voor zover **Falk Bistro Nederland** 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 **Falk Bistro Nederland** gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Koper is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

17.6. Onder overmacht wordt begrepen toerekenbare tekortkomingen tegenover gebruiker, veroorzaakt door derden, waaronder dienstverleners van de gebruiker.

Artikel 18: Vrijwaringen

18.1. De koper vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de koper verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

18.2. Indien koper aan **Falk Bistro Nederland** informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 19: Intellectuele eigendom en auteursrechten

19.1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt **Falk Bistro Nederland** zich de rechten en bevoegdheden voor die **Falk Bistro Nederland** toekomen op grond van de Auteurswet.

19.2. Het is de koper niet toegestaan veranderingen in de zaken aan te brengen, tenzij uit de aard van het geleverde anders volgt of schriftelijk anders is overeengekomen.

19.3. De in het kader van de overeenkomst eventueel door de **Falk Bistro Nederland** tot stand gebrachte ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software en andere materialen of (elektronische) bestanden, blijven eigendom van gebruiker, ongeacht of deze aan de koper of aan derden ter hand zijn gesteld, tenzij anders is overeengekomen.

19.4. Alle door **Falk Bistro Nederland** eventueel verstrekte stukken, zoals ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden enz., zijn uitsluitend bestemd om door de koper te worden gebruikt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van **Falk Bistro Nederland** worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

19.5. **Falk Bistro Nederland** behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 20: Geheimhouding

20.1. 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 een partij is verteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

20.2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, **Falk Bistro Nederland** 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.

Artikel 21: Niet-overname personeel

21.1. De koper zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad met gebruiker, medewerkers van **Falk Bistro Nederland** of van ondernemingen waarop gebruiker ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

Artikel 22: Geschillen

22.1. De rechter in de vestigingsplaats van **Falk Bistro Nederland** is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft gebruiker het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

22.2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 23: Toepasselijk recht

23.1. Op elke overeenkomst tussen gebruiker en de koper is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 24: Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden

24.1. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds doorslaggevend.

24.2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

Artikel 25- Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting GeschilOnline (www.geschilonline.com), de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.