

# Algemene voorwaarden B2B

Algemene Voorwaarden B2B Frank B.V. per 1 oktober 2017.

## Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van Frank B.V.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - De prijs

Artikel 7 - Nakoming en extra garantie

Artikel 8 - Levering en uitvoering

Artikel 9 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 10 - Betaling

Artikel 11 - Klachtenregeling

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de klant producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door Frank B.V. worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Frank B.V.;

**Dag:** kalenderdag;

**Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

**Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;

**Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de klant of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

**Klant:** ledere rechtspersoon of natuurlijke persoon, die in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst met Frank B.V. heeft gesloten of wenst te sluiten en tevens hun vertegenwoordigers en gemachtigden alsmede hun rechtsopvolgers.;

**Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan klanten aanbiedt;

**Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen Frank B.V. en de klant wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

**Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat klant en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

## Artikel 2 - Identiteit van Frank B.V.

Naam ondernemer: Frank B.V.

Handelend onder de naam/namen:

- frank.shop, frank.nl, afvalbak-expert.nl, afvalemmer-expert.nl, Brievenbus-expert, buitenverlichting-expert.nl, fietskar-expert.nl, fietstas-expert.nl, fotostudio-expert.nl, Kapstok-expert, klokken-expert.nl, Microscoop-expert, Muurbeugel-expert, pedaalemmer-expert.nl, prullenbak-expert.nl, Rekenmachine-expert, Telescoop-expert, verrekijker-expert, vitrinekast-expert.nl, vouwfiets-expert.nl, vuilnisbak-expert.nl, weerstationexpert.nl, wereldbol-expert.nl, Wielersport-expert.

Een actuele lijst van onze webshops is te vinden op [www.frank.shop](http://www.frank.shop).

Vestigingsadres: Rozenburglaan 11, 9727 DL Groningen

Telefoonnummer: 0885207777

Bereikbaarheid:

Van maandag t/m vrijdag vanaf 09.00 uur tot 17.00 uur

E-mailadres: [info@frank.nl](mailto:info@frank.nl)

KvK-nummer: NL02083727

Btw-nummer: NL822613992B01

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Frank B.V. en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en klant.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Frank B.V. voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij Frank B.V. zijn in te zien en dat zij op verzoek van de klant zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de klant op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de klant zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

## Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod of offerte een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod of de offerte vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken. Als Frank B.V. gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod of in een offerte binden Frank B.V. niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

## Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Frank B.V. onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Frank B.V. is bevestigd, kan de klant de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Frank B.V. passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de klant elektronisch kan betalen, zal Frank B.V. daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. Frank B.V. kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien Frank B.V. op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. Frank B.V. zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - het bezoekadres van de vestiging van Frank B.V. waar de klant met klachten terecht kan
  - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop
  - de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud. Voor zover van toepassing:
    - de kosten van aflevering en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand

- de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
  7. Vanaf het moment dat de klant het aanbod heeft aanvaard of Frank B.V. de order heeft uitgevoerd is de gesloten overeenkomst bindend en houdt deze een betalingsverplichting uit hoofde van de klant in. Eens de overeenkomst gesloten is kan deze niet meer door de klant geannuleerd worden. Bij overmacht uit hoofde van de klant dient de klant Frank B.V. hier onmiddellijk schriftelijk van op de hoogte te stellen en kan Frank B.V. uitzonderlijk beslissen de overeenkomst toch te annuleren.
  8. Op alle overeenkomsten die door Frank B.V. worden gesloten is uitsluitend Nederlands recht, met inbegrip van het Weens Koopverdrag 1980 (CISG 1980), van toepassing.

## **Artikel 6 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan Frank B.V. producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Frank B.V. geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Frank B.V. dit bedongen heeft en:
  - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - de klant de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## **Artikel 7 - Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. Frank B.V. staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat Frank B.V. er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door Frank B.V., diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de klant op grond van de overeenkomst tegenover Frank B.V. kan doen gelden indien Frank B.V. is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van Frank B.V., diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de klant bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

## **Artikel 8 - Levering en uitvoering**

1. Frank B.V. zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de klant aan Frank B.V. kenbaar heeft gemaakt.
3. De opgave van de levertijd geschiedt bij benadering, is niet bindend voor Frank B.V. en is gebaseerd op de ten tijde van deze opgave voor Frank B.V. geldende omstandigheden en, voor zover afhankelijk van prestaties of gegevens van klant dan wel derden, op het tijdstip waarop die prestaties en die gegevens door koper dan wel derden zijn verricht respectievelijk verstrekt. Deze afleveringstermijn zal door Frank B.V. zo veel mogelijk in acht worden genomen.
4. Bij overschrijding van de afleveringstermijn heeft klant geen recht op enige schadevergoeding of compensatie anderszins. Klant heeft in dat geval evenmin recht op ontbinding van de overeenkomst, tenzij de overschrijding van de afleveringstermijn van de betreffende producten zodanig is dat van klant redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij dat betreffende gedeelte van de overeenkomst in stand laat. Klant is in dat geval gerechtigd de overeenkomst te ontbinden echter alleen voor zover het te laat geleverde/ te leveren producten zoals hiervoor bedoeld betreft.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Frank B.V. tot het moment van bezorging aan de klant of een vooraf aangewezen en aan Frank B.V. bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 9 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

Opzegging:

1. De klant kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De klant kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De klant kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

- te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
- tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
- altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als Frank B.V. voor zichzelf heeft bedongen.

#### Verlenging:

1. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
2. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de klant deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de klant te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
4. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

#### Duur:

1. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de klant na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

## Artikel 10 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de klant verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de klant de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan klanten mag de klant in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de klant geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Frank B.V. te melden.

4. Indien de klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Frank B.V. is gewezen op de te late betaling en Frank B.V. de klant een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Frank B.V. gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. Frank B.V. kan ten voordele van de klant afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## **Artikel 11 - Klachtenregeling**

1. Frank B.V. beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Frank B.V..
3. Bij Frank B.V. 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 Frank B.V. binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Alle geschillen tussen Frank B.V. en de klant zullen uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter in Nederland.