



Algemene voorwaarden

De Sjouwers B.V.

Versie februari 2024

Lees deze algemene voorwaarden zorgvuldig door. Wij raden u aan een kopie te bewaren voor toekomstig gebruik. Deze algemene voorwaarden zetten de toepasselijke voorwaarden uiteen met betrekking tot de Diensten (zoals hieronder gedefinieerd) die door De Sjouwers worden geleverd. De Sjouwers is een leidend bedrijf in alles wat met sjouwen te maken heeft met een sterke focus op flexibiliteit, service en kwaliteit. De Sjouwers ontzorgt zowel particuliere als zakelijke klanten op het gebied van sjouwwerk. Meer informatie over De Sjouwers is beschikbaar via de website: <https://www.desjouwers.nl/>.

1. Definities

1.1 De onderstaande begrippen in deze algemene voorwaarden worden als volgt gedefinieerd:

- (a) **BW** betekent het Burgerlijk Wetboek;
- (b) **De Sjouwers** betekent de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid De Sjouwers B.V. ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 86845942, statutair gevestigd te Jansdam 2a (3512 HB) in Utrecht, Nederland (**De Sjouwers**);
- (c) **Diensten** betekent de diensten geleverd door De Sjouwers zoals uiteengezet in de Overeenkomst;
- (d) **Intellectueel Eigendom** betekent alle intellectuele eigendomsrechten, met inbegrip van maar niet beperkt tot auteursrechten, naburige rechten, merken, octrooien, ontwerpen en databankrechten;
- (e) **Klant** bekent de (rechts)persoon die De Sjouwers verzoekt om de Diensten te verlenen zoals uiteengezet in de Overeenkomst;
- (f) **Looptijd** betekent de looptijd zoals vermeld in de Overeenkomst;
- (g) **Order** betekent de instructie van Klant aan De Sjouwers om de Diensten te leveren;
- (h) **Orderbevestiging** heeft de betekenis zoals uiteengezet in artikel 2.4 van deze Voorwaarden;
- (i) **Overeenkomst** betekent de overeenkomst tussen De Sjouwers en Klant, inclusief deze Voorwaarden en de Order en eventuele andere bijlagen;
- (j) **Voorwaarden** betekent deze algemene voorwaarden van De Sjouwers; en
- (k) **Website** betekent de website van De Sjouwers, beschikbaar via <https://www.desjouwers.nl/>.

2. Aanbod en Overeenkomst

- 2.1 Alle door De Sjouwers verstrekte aanbiedingen zijn niet-bindend en zijn geldig gedurende een periode van dertig (30) dagen.
- 2.2 Klant kan een Order indienen via (i) onze Website, (ii) online systemen van derden die door De Sjouwers zijn goedgekeurd, of (iii) per e-mail. Elke Order is een aanbod van Klant om de in de Order gespecificeerde Diensten af te nemen met inachtneming van deze Voorwaarden en, voor zover van toepassing, de Overeenkomst.
- 2.3 Het bestelproces biedt Klant de mogelijkheid om eventuele fouten te controleren en te corrigeren voordat de Order wordt verzonden. Controleer de Order zorgvuldig voordat u deze bevestigt. Klant is verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van de Order.
- 2.4 Nadat Klant zijn Order heeft geplaatst, ontvangt Klant een e-mail van De Sjouwers waarin wordt vermeld dat de Order is ontvangen, maar dit betekent niet dat de Order is aanvaard



door de Sjouwers. De aanvaarding van de Order vindt plaats bij ontvangst door Klant van een e-mail waarin de Order is aanvaard (de **Orderbevestiging**), op welk moment de Overeenkomst tot stand komt.

- 2.5 Een Order wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de benodigde mankracht bij De Sjouwers.
- 2.6 In geval van inconsequenties en tegenstrijdigheden tussen de verschillende documenten, geldt onderstaande volgorde voor zover wettelijk toegestaan en niet met expliciete verwijzing is afgeweken van het prevalerende document:
- (a) de voorwaarden in de Overeenkomst;
 - (b) deze Voorwaarden; en
 - (c) de Order.

3. **Verplichtingen van De Sjouwers**

- 3.1 De Sjouwers zal:
- (a) de Diensten aan Klant leveren in overeenstemming met de Overeenkomst;
 - (b) de Diensten leveren met gebruik van redelijke zorg en vaardigheid; en
 - (c) redelijke inspanningen leveren om te voldoen aan alle prestatiedata die in de Overeenkomst zijn gespecificeerd.
 - (d) zorg dragen voor het dragen van de vereiste persoonlijke beschermingsmiddelen.
- 3.2 Alle verplichtingen van De Sjouwers onder deze Voorwaarden, de Order en/of de Overeenkomst hebben uitsluitend het karakter van inspanningsverplichtingen.

4. **Verplichtingen van Klant**

- 4.1 Klant is verplicht om:
- (a) te controleren of de details van de Order, de Orderbevestiging en de Overeenkomst volledig en nauwkeurig zijn;
 - (b) redelijkerwijs samen te werken met De Sjouwers in alle zaken met betrekking tot de Diensten;
 - (c) De Sjouwers te voorzien van alle informatie en materialen die De Sjouwers redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te verlenen, en ervoor te zorgen dat dergelijke informatie in alle wezenlijke opzichten volledig en nauwkeurig is, waaronder in ieder geval:
 - (i) een omschrijving van de werkzaamheden;
 - (ii) soort, aantal en gewicht van de zaken en materialen;
 - (iii) of er sprake is van een bijzonder te verplaatsen object, of een bijzonder risico tot beschadiging van het te verhuizen object (zoals kunstwerken, muziekinstrumenten, edelmetalen, waardevolle collecties, enzovoorts);
 - (iv) of er sprake is van een zaak met een waarde van EUR 5.000,- of hoger;
 - (v) of De Sjouwers bepaalde, specifieke voorzorgsmaatregelen dient te nemen;
 - (vi) de locatie (indien van toepassing, aan te geven per verdieping);
 - (vii) het maximale toegestane gewicht van de lift(en) waarmee de zaken zullen worden verplaatst naar de plek van bestemming;
 - (viii) start- en eindtijd waarbinnen de Diensten worden geleverd;



- (ix) of er zaken aanwezig zijn die (mogelijk) gevaarlijk en/of schadelijk kunnen zijn voor personen of milieu; en
 - (x) contactgegevens van de voorman/contactpersoon.
 - (d) ervoor te zorgen dat de afgesproken bestemming goed toegankelijk is, zodat De Sjouwers haar Diensten veilig en efficiënt kan leveren;
 - (e) ervoor te zorgen dat er voldoende parkeerruimte is. Eventuele ontheffingen of vergunningen zijn verantwoordelijkheid van Klant. Boetes, parkeerkosten of andere naheffingsaanslagen in dit verband worden op Klant verhaald;
 - (f) de zaken transportwaardig te verpakken, demonteren en/of monteren, tenzij schriftelijk anders overeengekomen;
 - (g) ervoor te zorgen dat de relevante aanwezige personen op de hoogte zijn van de levering van de Diensten en desgevraagd beschikbaar zijn hun medewerking te verlenen;
 - (h) alle noodzakelijke licenties, toestemmingen en toestemmingen te verkrijgen en behouden die mogelijk vereist zijn voor de Diensten vóór de datum waarop de Diensten door De Sjouwers worden geleverd.
- 4.2 Klant zal informatie inwinnen over de Diensten om te bepalen of de Diensten aansluiten bij het doel en de activiteiten van Klant. De Sjouwers zal deze informatie op verzoek verstrekken en Klant vrijblijvend adviseren. Hier kan Klant echter geen rechten aan ontleen.
5. **Vergoeding, facturering en betaling**
- 5.1 Klant zal De Sjouwers de vergoedingen betalen zoals gespecificeerd in de Overeenkomst en/of factuur. Klant betaalt de vergoeding direct aan De Sjouwers nadat de Diensten zijn geleverd, tenzij partijen uitdrukkelijk betaling middels factuur zijn overeengekomen. In het geval van betaling middels factuur is Klant verplicht om de factuur binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te voldoen, tenzij anders overeengekomen.
- 5.2 Prijzen in de offertes van De Sjouwers zijn exclusief BTW (en andere heffingen van overheidswege) en eventuele parkeerkosten, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Indien Klant als consument kwalificeert, zijn de prijzen in de offerte inclusief BTW.
- 5.3 De vergoeding voor de Diensten wordt, vooraf, schriftelijk overeengekomen. Tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen, zijn in deze vergoeding niet begrepen:
- (a) eventuele extra (on)kosten, zoals parkeerkosten, voorrijkosten, kosten voor ontheffingen en vergunningen;
 - (b) kosten voor het huren van een bus of lift, materiaalkosten; en
 - (c) de in redelijkheid gemaakte kosten voor het treffen van niet te voorziene maatregelen tot het behoud of de aflevering van de zaken of kosten die voortvloeien uit meerwerk / wijziging van de Overeenkomst.
- Bovenstaande kosten worden op basis van nacalculatie bij u in rekening gebracht.
- 5.4 Als partijen zijn overeengekomen dat Klant de vergoeding moet betalen vóór het vertrek van De Sjouwers, en blijkt dat Klant niet heeft betaald of het waarschijnlijk is dat Klant niet zal betalen, dan mag De Sjouwers de levering van de Diensten opschorten. Indien De Sjouwers van mening is dat de kredietwaardigheid van Klant niet voldoende kan worden aangetoond, kan nadere zekerheid worden verlangd. Wordt deze niet gegeven, dan kan De Sjouwers de levering van de Diensten opschorten.

- 5.5 De Sjouwers is gerechtigd over het openstaande bedrag (inclusief BTW) aan Klant de wettelijke handelsrente in de zin van artikel 6:119a BW in rekening te brengen, zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling is vereist. De Sjouwers kan een vordering ter incasso uit handen geven, in welk geval Klant gehouden is tot betaling van het gehele openstaande bedrag, alsmede tot vergoeding van de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, welke 15% van het totale verschuldigde bedrag (inclusief BTW) bedragen met een minimum van EUR 150,00. Indien Klant kwalificeert als consument is artikel 6:119 BW van toepassing.
- 5.6 De Sjouwers mag de Overeenkomst in verschillende fasen uitvoeren en de uitgevoerde gedeelten afzonderlijk factureren, zonder dat hiervoor goedkeuring van Klant nodig is.
- 5.7 Behoudens indien Klant als consument kwalificeert, mag Klant aan De Sjouwers verschuldigde bedragen niet opschorten of verrekenen. Bezwaren van Klant tegen een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
- 5.8 In geval van (een aanvraag voor) uw faillissement, liquidatie, schuldsanering of surséance van betaling, zijn de vorderingen van De Sjouwers en uw verplichtingen jegens De Sjouwers onmiddellijk opeisbaar.
- 6. Intellectueel eigendom**
- 6.1 De Sjouwers is eigenaar (of licentiehouders) van en behoudt alle rechten, aanspraken en belangen in en op het Intellectueel Eigendom in verband met of voortvloeiend uit de Diensten en/of de Overeenkomst.
- 6.2 De Sjouwers verleent aan Klant een beperkte, herroepbare, niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare licentie om het Intellectueel Eigendom van De Sjouwers te gebruiken voor zover noodzakelijk voor het doel van het ontvangen en gebruiken van de Diensten onder de Overeenkomst.
- 6.3 Klant verleent De Sjouwers een beperkte, herroepelijke, niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare licentie om Intellectueel Eigendom van Klant te gebruiken voor de Looptijd ten behoeve van het verlenen van de Diensten.
- 7. Aansprakelijkheid en vrijwaring**
- 7.1 Behoudens schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van De Sjouwers, is De Sjouwers slechts aansprakelijk voor schade veroorzaakt door haar toerekenbare tekortkoming in verband met of voortvloeiend uit de Diensten, deze Voorwaarden en/of de Overeenkomst.
- 7.2 De Sjouwers is niet aansprakelijk voor gevolgschade of verlies, met inbegrip van maar niet beperkt tot: winstderving, omzetcerving, inkomstderving, verlies van kansen, contracten of inkomsten; verlies als gevolg van bedrijfsonderbreking; verlies van verwachte besparingen; verspilde uitgaven; verlies van goodwill; reputatieschade; verlies of diefstal van zaken of de persoonlijke eigendommen van medewerkers of door Klant ingeschakelde derden; schade ontstaan doordat Klant de zaken niet transportwaardig heeft verpakt; schade ontstaan doordat Klant op eigen initiatief heeft besloten mee te helpen, of derden laat meehelpen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst; items die zijn achtergebleven op het beginadres; schade ontstaan ten gevolge van het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door Klant; en verspilde management- of kantoortijd.
- 7.3 In ieder geval is de aansprakelijkheid van De Sjouwers jegens Klant beperkt tot het hoogste van de volgende bedragen: (i) het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van De Sjouwers wordt uitgekeerd of (ii) het bedrag (exclusief btw) dat door de Klant aan De Sjouwers is betaald in verband met de relevante Order.
- 7.4 Het staat De Sjouwers vrij bij het leveren van de Diensten gebruik te maken van hulppersonen en derden die niet in dienst zijn bij De Sjouwers. Artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW zijn niet van toepassing. Aansprakelijkheid onder artikel 6:76 BW is uitgesloten, voor zover wettelijk toegestaan.

- 7.5 Elke vordering tot schadevergoeding jegens De Sjouwers vervalt door verloop van 2 weken na de dag waarop Klant de schade ontdekte of redelijkerwijs had behoren te ontdekken.
- 7.6 Behalve voor zover Klant een consument is, vrijwaart Klant De Sjouwers tegen aanspraken van derden - daaronder mede begrepen aandeelhouders, bestuurders, personeel en anderen die bij de organisatie van Klant betrokken zijn - die voortvloeien uit of verband houden met de door De Sjouwers aan Klant verleende Diensten.
- 7.7 De voorwaarden in artikel 7 beogen uitdrukkelijk geen aansprakelijkheid uit te sluiten en/of te beperken in strijd met regels van dwingend recht.

8. Duur en beëindiging

- 8.1 De Sjouwers kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van dertig (30) dagen. De Klant kan Overeenkomsten gesloten voor een bepaalde termijn niet tussentijds opzeggen.
- 8.2 De Sjouwers kan de Overeenkomst schriftelijk of mondeling met onmiddellijke ingang, zonder ingebrekestelling, opzeggen of opschorten in de volgende gevallen:
- (a) Wanneer de zaken (geheel of gedeeltelijk) niet op de afgesproken bestemming en plaats aan De Sjouwers ter beschikking zijn gesteld;
 - (b) Wanneer Klant De Sjouwers verkeerd heeft geïnformeerd over de zaken, of belangrijke informatie niet tijdig heeft medegedeeld;
 - (c) Wanneer Klant slecht bereikbaar is;
 - (d) Wanneer Klant zich niet (volledig) houdt aan het bepaalde in deze Voorwaarden en/of de Overeenkomst;
 - (e) Wanneer nieuwe of aangepaste informatie beschikbaar komt gedurende de uitvoering van de Overeenkomst waardoor (verdere) uitvoering door De Sjouwers van de Diensten onredelijk zou zijn.
- 8.3 Indien de Klant als consument kwalificeert, dan kan de Klant de Overeenkomst kosteloos opzeggen tot 7 dagen voor uitvoering van de Overeenkomst. Indien er binnen 7 dagen uitvoering aan de Overeenkomst zal worden gegeven, dan zal consument annuleringskosten moeten betalen, die gelijk staan aan 25% van de waarde van de Overeenkomst.
- 8.4 Indien de Klant een zakelijke entiteit betreft, dan kan de Klant de overeenkomst kosteloos opzeggen tot 48 uur voor de uitvoering van de Overeenkomst. Indien de opzegging plaatsvindt binnen een termijn van minder dan 48 uur voor de geplande uitvoering van de Overeenkomst, zal de Klant annuleringskosten verschuldigd zijn. Deze annuleringskosten zijn gelijk aan de minimale afname van vier (4) uur of zoals anderszins aan de Klant is gecommuniceerd. Voorts zullen alle kosten die direct verband houden met de tot dan toe voorbereiding van de te verrichten Diensten, alsmede reeds gemaakte kosten ter uitvoering van de Overeenkomst, aan de Klant in rekening worden gebracht.
- 8.5 Indien de oorzaak van de opzegging door De Sjouwers is te wijten aan een omstandigheid welke aan Klant kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Klant. Reeds gemaakte kosten zullen tevens in rekening worden gebracht.
- 8.6 Tenzij Klant kwalificeert als een consument, en behoudens de beëindigingsrechten van Klant onder deze Voorwaarden en/of de Overeenkomst doet Klant hierbij afstand van zijn eventuele rechten om de Overeenkomst te vernietigen, (gedeeltelijk) te ontbinden of op te zeggen, of om ontbinding, vernietiging, opzegging of wijziging te verzoeken op grond van artikel 6:228 en/of 6:265 en/of 7:408 lid 1 BW.

9. Overmacht

- 9.1 De Sjouwers is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt – naast hetgeen



daaromtrent in de wet en jurisprudentie is bepaald – onder andere verstaan: ziekte, werkstakingen, files, epidemieën, pandemieën, brand, overstromingen, vertragingen (openbaar) vervoer, overheidsmaatregelen en alle andere van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop De Sjouwers geen invloed kan uitoefenen en waardoor De Sjouwers redelijkerwijs niet in staat is om haar verplichtingen na te komen.

- 9.2 Wanneer er sprake is van overmacht, heeft De Sjouwers de mogelijkheid om de uitvoering van de Overeenkomst tijdelijk op te schorten. Indien de periode van overmacht langer duurt dan vier (4) weken, dan zijn partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen zonder dat dit leidt tot schadeplichtigheid. De Sjouwers behoudt zich het recht voor om het reeds uitgevoerde gedeelte van de Overeenkomst, afzonderlijk in rekening te brengen. Klant is gehouden deze declaratie voor het reeds uitgevoerde gedeelte van de Overeenkomst, te voldoen, als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

10. **Verbod overname personeel**

- 10.1 Het is Klant uitdrukkelijk niet toegestaan om, gedurende de uitvoering van de Overeenkomst en voor een periode van 12 maanden na afloop daarvan, een of meer personeelsleden van, of andere individuen gebruikt door, De Sjouwers bij het verlenen van de Diensten een arbeidsovereenkomst aan te bieden, dan wel op andere wijze gebruik te maken van hun diensten.
- 10.2 Bij overtreding van artikel 10.1 van deze Voorwaarden dient Klant een direct opeisbare boete te betalen aan De Sjouwers van EUR 25.000 per werknemer en per incident onverminderd het recht van De Sjouwers om schadevergoeding en/of nakoming te vorderen.

11. **Privacy**

De Sjouwers verwerkt de persoonsgegevens in overeenstemming met haar privacy- en cookiebeleid dat beschikbaar is via de volgende webpagina www.desjouwers.nl/privacy. Voor informatie over het beleid, inclusief gegevensverzoeken, kan een e-mail worden gestuurd naar info@desjouwers.nl.

12. **Slotbepalingen**

- 12.1 Met de Klant overeengekomen termijnen zullen nooit geacht fatale termijnen te zijn, behalve voor zover dit letterlijk zo in de Overeenkomst is opgenomen.
- 12.2 De Sjouwers kan deze Voorwaarden te allen tijde eenzijdig wijzigen na een voorafgaande kennisgeving aan Klant van dertig (30) dagen. Indien Klant kwalificeert als consument, kan De Sjouwers deze Voorwaarden eenzijdig wijzigen om de volgende redenen:
- (a) veranderende marktomstandigheden die van invloed zijn op de Diensten van De Sjouwers (inclusief inflatie);
 - (b) aanzienlijke kostenstijgingen, inclusief maar niet beperkt tot kosten met betrekking tot leveranciers, personeel, administratie, toepasselijke wet- en/of regelgeving, belastingen en nutsvoorzieningen;
 - (c) omstandigheden van overmacht; en
 - (d) andere belangrijke wijzigingen die voortvloeien uit toepasselijke wet- en/of regelgeving.
- 12.3 De volgende artikelen van deze Voorwaarden blijven na beëindiging en/of afloop van de Overeenkomst van kracht: artikel 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13.
- 12.4 Behoudens de omstandigheid dat Klant als consument kwalificeert, gelden de documenten en informatie uit de administratie of systemen van De Sjouwers als dwingend bewijs van de door De Sjouwers verrichte Diensten en de door Klant verschuldigde bedragen, onverminderd het recht van Klant tegenbewijs te leveren.

- 12.5 Voorwaarden of bepalingen, gesteld door Klant, die afwijken van deze Voorwaarden of simpelweg niet in deze Voorwaarden voorkomen, zijn uitsluitend bindend voor De Sjouwers indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door De Sjouwers zijn aanvaard.
- 12.6 Partijen hebben uitdrukkelijk niet de bedoeling om een inleenovereenkomst dan wel ter beschikking stelling tot stand te brengen. De Sjouwers treedt niet op in hoedanigheid van arbeidsbemiddelaar. De te verrichten werkzaamheden worden niet onder uw toezicht en leiding uitgevoerd.
- 12.7 Indien er tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat Klant niet beschikt over voldoende financiële middelen en/of weigert haar betalingsverplichtingen te voldoen, heeft De Sjouwers in afwijking van artikel 8:1196 BW het recht haar retentierecht uit te oefenen ten aanzien van de zaken die zij in verband met de Overeenkomst onder zich heeft.
13. **Toepasselijk recht en geschillen**
- 13.1 Op deze Voorwaarden, de Order en de Overeenkomst, inclusief bijlagen, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Behoudens geschillen met consumenten, worden alle geschillen die voortvloeien of verband houden met deze Voorwaarden, de Order en de Overeenkomst, inclusief bijlagen, uitsluitend voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland.
14. **Klachtenregeling en contactgegevens**
- 14.1 De Sjouwers vindt het uiteraard belangrijk dat u tevreden bent met haar dienstverlening. Indien u niet tevreden bent met de uitvoering van de Overeenkomst, kunt u bij De Sjouwers een klacht indienen. Klant dient de klacht zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee (2) dagen, aan De Sjouwers te melden. Indien Klant te laat klaagt, heeft dit tot gevolg dat Klant de rechten ter zake verliest.
- 14.2 In geval van direct waarneembare schade, dient Klant dit bij de opdracht aan de aanwezige medewerkers van De Sjouwers te melden en dit schriftelijk te laten vaststellen. Voorts dient Klant eventuele schade ook nog binnen 24 uur schriftelijk te melden, door een e-mail te sturen naar info@desjouwers.nl. Indien Klant dit nalaat, wordt de Overeenkomst geacht te zijn uitgevoerd zonder direct waarneembare schade.
- 14.3 In geval van niet-direct waarneembare schade, dient Klant dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na uitvoering van de opdracht, aan De Sjouwers te melden, door een e-mail te sturen naar info@desjouwers.nl. Indien Klant dit nalaat, wordt de Overeenkomst geacht te zijn uitgevoerd zonder niet-direct waarneembare schade.
- 14.4 Indien er sprake is van schade, terwijl Klant al haar verplichtingen uit deze Voorwaarden is nagekomen, dient Klant tijdig eventuele relevante aankoopbonnen te leveren van de beschadigde zaken, als Klant in aanmerking wil komen voor een financiële vergoeding.
- 14.5 Consumenten kunnen ook een aanvraag indienen via het platform voor onlinegeschillenbeslechting van de Europese Commissie op: <http://ec.europa.eu/odr>. Het is aan De Sjouwers om te beslissen of we al dan niet akkoord gaan met het oplossen van een klacht via het ODR-platform.