

## **Algemene Voorwaarden Tweekel per 19 juli 2012 (Hieronder vallen ook TweekelPrint en TweekelDruk)**

### **1. Definities**

Met "klant" wordt hierna bedoeld: de afnemer van goederen en diensten van Tweekel.  
Met de term "schriftelijk" wordt bedoeld: een vastlegging via internet, e-mail of per brief.

### **2. Toepassing van deze voorwaarden en uitsluiting, toepassing voorwaarden van de klant**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Tweekel en op alle overeenkomsten tussen de klant en Tweekel. Algemene voorwaarden die door de klant worden gehanteerd, zijn van toepassing uitgesloten.

### **3. Aanbieding, totstandkoming van een overeenkomst**

De overeenkomst tussen de klant en Tweekel komt niet reeds tot stand doordat de klant opdracht geeft n.a.v. een aanbod van Tweekel, maar pas doordat Tweekel de opdracht van de klant schriftelijk bevestigt ("opdrachtbevestiging"). Aanbiedingen van Tweekel zijn dan ook niet bindend in die zin, dat zij nog slechts door de klant behoeven te worden aanvaard om een overeenkomst tot stand te brengen.

### **4. Annulering**

Wil de klant de met Tweekel gesloten overeenkomst annuleren, dan dient hij Tweekel een schriftelijk bericht van annulering te sturen. De annulering heeft pas effect, nadat het annuleringsbericht door Tweekel schriftelijk is bevestigd. De klant kan niet meer annuleren nadat Tweekel aan de klant de statusvermelding "in druk" heeft gestuurd. Na annulering brengt Tweekel bij de klant altijd een bedrag van € 25,- wegens kosten in rekening en de werkelijke tot dan gemaakte kosten indien die meer dan € 25,- belopen.

### **5. Opmaak en specificaties van het drukwerk en verantwoordelijkheid daarvoor**

5.1 De klant krijgt op zijn schriftelijk verzoek zonder kosten een papiermonster toegestuurd met het oog op de bestelling van drukwerk. Aan de hand daarvan kan de klant de papierkwaliteit beoordelen. Bestelt de klant drukwerk zonder een papierwaaier te hebben gekregen, dan kan hij niet reclameren over de papierkwaliteit behalve in het kader van de garantie volgens 8.1.

5.2 Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen, geeft Tweekel de klant schriftelijk bericht dat hij de gewenste opmaak van het drukwerk kan opsturen naar Tweekel. Dat opsturen gebeurt volgens de procedure en specificaties (hierna gezamenlijk: "aanleverspecificaties") die staan vermeld op de website Tweekel.nl. Een toezending niet volgens de aanleverspecificaties hoeft Tweekel niet te aanvaarden. Fouten, afwijkingen of storingsen die zich voordoen bij het (elektronisch) opsturen van de opmaak, zijn uitsluitend het risico van de klant. Tweekel heeft daarvoor geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid.

5.3 De klant kan ervoor kiezen dat Tweekel een controle uitvoert nadat de bestanden met de opmaak zijn opgestuurd ("controle bestanden"). In dat geval gaat Tweekel na of de opgestuurde bestanden voldoen aan de technische eisen voor drukken en controleert Tweekel de bestanden op conformiteit met de aanleverspecificaties. Tweekel beoordeelt in het kader van de "controle bestanden" niet of het aangereikte bestand onjuistheden of vergissingen bevatten, in tekst, creativiteit of kleur e.d.

5.4 De klant houdt rekening met het feit dat kleuren – van drukwerkproducten en opmaakbestanden - zoals weergegeven in een eigen print-out van de klant of zoals getoond op een beeldscherm bij de klant, in zekere mate zullen afwijken van de kleur van het drukwerk na productie. Een dergelijke afwijking geeft de klant geen aanspraak wegens tekortkoming. Een objectief bepaalde standaardkleur geldt alleen als dat is vastgelegd in de opdrachtbevestiging. Afwijkingen tot 5% in formaat zijn toegestaan en geven de klant geen aanspraak wegens tekortkoming. De afwijking wordt bepaald door vergelijking (i) in geval van "controle bestanden": met het bestand zoals door Tweekel ontvangen en (ii) in andere gevallen: met het afdrukvoorbeeld in PDF. Ook indien een standaardkleur geldt is een afwijking van 5% toegestaan.

### **6. Prijs, betaling**

6.1 Voor de vraag welke prijs en betalingswijze zijn overeengekomen, is uitsluitend bepalend wat er staat in de opdrachtbevestiging. Opgegeven prijzen zijn exclusief BTW tenzij anders aangegeven. De overeengekomen prijs is franco op een afleveradres binnen Nederland, tenzij anders is aangegeven in de opdrachtbevestiging.

6.2 Is vooruitbetaling afgesproken, dan wordt de opdracht pas uitgevoerd nadat de klant het volledige bedrag heeft betaald. Niettemin kan Tweekel kosten die zij maakte voordat betaling werd ontvangen, in rekening brengen in geval van annulering. Is betaling op rekening afgesproken, dat zal klant het factuurbedrag betalen binnen 5 dagen na factuurdatum. Tweekel kan in dit geval vooruitbetaling of betaling onder rembours vragen indien Tweekel (naderhand) reden heeft te vrezen dat betaling op rekening niet tijdig zal geschieden.

6.3 Kosten van girale betaling zijn voor de klant. De klant heeft niet het recht om de verplichting tot betaling te verrekenen met een vordering op Tweekel.

6.4 Bij overschrijding van de betalingstermijn is de klant automatisch in gebreke. Tweekel heeft dan aanspraak op vergoeding van de wettelijke handelsrente met ingang van de dag waarop uiterlijk betaald had moeten worden. Ook heeft Tweekel aanspraak op vergoeding van kosten van incasso. Die kosten worden gesteld op 15% van het factuurbedrag maar Tweekel heeft aanspraak op vergoeding van een hoger bedrag indien de werkelijke kosten hoger zijn.

## **7. Levering, risico tijdens vervoer**

7.1 Levering aan de klant binnen Nederland geschiedt binnen kantooruren van 09.00-18.00 uur op werkdagen, via een passend vervoer in opdracht van Tweekel. Daarbij wordt het drukwerk op de gebruikelijke wijze verpakt.

7.2 De kosten van het vervoer naar een afleveradres binnen Nederland zijn voor Tweekel, tenzij anders is aangegeven in de opdrachtbevestiging. Het risico van verlies of beschadiging van het drukwerk tijdens het vervoer ligt echter altijd volledig bij de klant, vanaf afgifte aan de vervoerder. De klant zal de vervoerder moeten aanspreken wegens schadevergoeding bij verlies en beschadiging. Afwijkende afspraken over vervoer en/of verpakking verbinden Tweekel alleen indien ze schriftelijk door Tweekel werden aangegaan.

7.3 In de door Tweekel opgegeven levertijden wordt gerekend vanaf het moment dat de bestelling in druk is genomen volgens de statusvermelding door Tweekel. De levertijden die Tweekel opgeeft zijn een indicatie; zij houden geen zogenaamde "fatale termijn" in die leidt tot aansprakelijkheid van Tweekel bij overschrijding. Er geldt alleen een fatale termijn indien Tweekel die verplichting schriftelijk heeft aanvaard, met uitdrukkelijke aanduiding dat het een fatale termijn is. Overschrijding van de indicatieve levertermijn, verleent de klant geen aanspraken wegens tekortkoming. Wordt een indicatieve levertermijn met meer dan 30 dagen overschreden, dan kan de klant de order schriftelijke annuleren.

7.4 Kan geen aflevering plaatsvinden om redenen die bij de klant liggen, dan wordt nog één keer zonder kosten een bezorging gedaan. De levertermijn wordt verlengd met de vertraging die dan optreedt, ook een fatale levertermijn. Lukt het dan weer niet om de goederen af te leveren, dan zal Tweekel de goederen voor rekening van de klant beschikbaar houden, tot nader order, maar maximaal 30 dagen. Binnen die 30 dagen kan de klant alsnog geleverd krijgen tegen betaling van de kosten van opslag en (her) levering. Zijn de 30 dagen verstreken, dan kan Tweekel zich van de goederen ontdoen voor rekening van de klant. De koopprijs wordt verschuldigd na eerste aanbieding. De koopprijs blijft verschuldigd als Tweekel zich van de goederen ontdoet.

## **8. Waartoe de overeenkomst Tweekel verplicht, reclame**

8.1 Tweekel zal het drukwerk leveren met de specificaties en hoedanigheden zoals weergegeven in de opdrachtbevestiging, met inachtneming van hetgeen waarover in deze algemene voorwaarden is bepaald, bijvoorbeeld over toegelaten afwijkingen. Tweekel staat er alleen voor in dat het drukwerk in algemene zin geschikt is voor het doel waarvoor het bestemd is. Tweekel geeft geen garantie dat het drukwerk geschikt is voor enige bijzonder doel, in het algemeen of een bijzonder doel dat de klant voor ogen heeft. Het maakt daarbij niet uit of de klant dit bijzondere doel aan Tweekel heeft medegedeeld.

8.2 Afwijkingen in aantallen zijn toegestaan als de afwijking blijft binnen 10% van het aantal volgens de opdracht. Binnen die marge zal het meerdere niet in rekening worden gebracht en zal het mindere niet worden verrekend.

8.3 De klant zal binnen acht dagen na levering nagaan of het geleverde voldoet aan de overeenkomst. Dit betreft in ieder geval: aantal, opmaak, kleurstelling en andere uiterlijk waarneembare aspecten. Reclame van de klant op de hier bedoelde punten dient per aangetekende brief aan Tweekel te worden doorgegeven, binnen de gestelde termijn. Reclame over andere aspecten dan hiervoor bedoeld, dient de klant binnen acht dagen na ontdekking per aangetekende brief aan Tweekel door te geven. De klant kan niet meer reclameren als drie maanden zijn verstreken na de levering. Bij iedere reclame dient nauwkeurig opgave te worden gedaan van de klacht, onder bijsluiting van circa 30 exemplaren van het drukwerk waarover wordt gereclameerd. Wordt inmiddels een factuur ontvangen, dan dient ook een kopie van de factuur te worden meegestuurd. Na ontvangst van een tijdige reclame volgens de juiste procedure, zal Tweekel met bekwame spoed de klacht onderzoeken en contact opnemen met de klant.

8.4 Wordt de termijn voor reclame overschreden, dan heeft Tweekel het recht om de klacht af te wijzen en is Tweekel niet aansprakelijk voor de betreffende tekortkoming.

8.5 Als Tweekel de reclame van de klant als juist heeft aangemerkt, zal de klant op eerste verzoek van Tweekel het betreffende drukwerk aan Tweekel retourneren. De vervoerskosten zijn dan voor rekening van Tweekel. Indien de klant het drukwerk ongevraagd retourneert zijn de vervoerskosten voor rekening van de klant, ongeacht of de reclame volgens Tweekel terecht was of niet.

8.6 De klant kan niet reclameren over drukwerk indien het drukwerk door de klant normaal wordt gebruikt of indien sprake is van onjuiste opslag of gebruik.

8.7 Indien de klant terecht reclameert over het drukwerk, heeft Tweekel de verplichting maar ook het recht om, met herstel van de tekortkoming, het drukwerk opnieuw te leveren of het ontbrekende aanvullend te leveren. Die (her)levering zal geschieden met bekwame spoed. De klant heeft geen aanspraak op ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

Als herlevering bezwaarlijk is voor Tweekel, kan Tweekel er voor kiezen om de opdracht te ontbinden en de koopprijs te crediteren.

## **9. Beperking van aansprakelijkheid van Tweekel**

9.1 De aansprakelijkheid van Tweekel in verband met de levering van drukwerk aan de klant – zowel de aansprakelijkheid uit overeenkomst als die volgens de wet – is beperkt, zoals hierna aan te geven.

9.2 In geval van tekortkoming geldt het bepaalde in 8.7, maar heeft de klant geen aanspraak op ontbinding of beëindiging van de overeenkomst. De klant heeft in dat geval geen (verdere) aanspraken jegens Tweekel.

9.3 Tweekel is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, van de klant of van derden. Onder indirecte schade of gevolgschade wordt onder andere verstaan: reputatieschade, verlies aan goodwill, omzet/winstderving. De aansprakelijkheid van Tweekel is altijd beperkt tot het factuurbedrag inclusief BTW van de opdracht waarin de aansprakelijkheidsstelling door de klant, of de derde, haar oorzaak vindt. Betreft de (oorzaak van) aansprakelijkstelling een deellevering, dan wordt het aansprakelijkheidsmaximum bepaald door de waarde van dat onderdeel van de opdracht.

9.4 De beperking van aansprakelijkheid vervalt bij opzet of aan opzet grenzende grove schuld van de leiding binnen Tweekel, maar niet bij opzet of aan opzet grenzende grove schuld van personeel, hulppersonen of leveranciers van Tweekel.

9.5 Tweekel is niet aansprakelijk voor de aspecten van de levering waarvoor de klant zelf de verantwoordelijkheid heeft of het risico draagt. Dit betreft onder andere de opmaak die door de klant werd goedgekeurd zoals bepaald in 5.3. Tweekel is ook niet aansprakelijk voor aspecten die vallen binnen de afwijkingen die toelaatbaar zijn zoals elders in deze voorwaarden bepaald. De klant zal Tweekel vrijwaren en schadeloos stellen, als Tweekel wordt aangesproken door een derde in verband met geleverd drukwerk en het betreffende manco, in de verhouding tussen de klant en Tweekel, niet voor rekening of risico van Tweekel komt maar van de klant. Het kan dan ook gaan om overschrijding van een aansprakelijkheidsmaximum.

## **10. Eigendomsvoorbehoud**

Tweekel blijft eigenaar van geleverd drukwerk totdat de klant alle verplichtingen jegens Tweekel heeft voldaan die voortvloeien uit de betreffende levering van drukwerk of uit overeenkomstige transacties die partijen met elkaar hebben gedaan en zullen doen. Tweekel behoudt zich het recht voor gemaakte ontwerpen voor eigen reclamedoeleinden te gebruiken. De klant kan het drukwerk, waarvan de eigendom door Tweekel wordt voorbehouden, gebruiken in de normale uitoefening van zijn bedrijf. De klant is niet bevoegd om deze zaken te vervreemden of daarop een recht van zekerheid te vestigen ten behoeve van derden.

## **11. Inbreuk op rechten van derden**

De klant staat er jegens Tweekel voor in dat de opmaak van het drukwerk, zoals bepaald door de klant, geen inbreuk maakt op rechten van derden, in het bijzonder het auteursrecht van derden. De klant vergoedt Tweekel alle schade en nadeel die Tweekel lijdt indien en doordat het door Tweekel geproduceerde drukwerk inbreuk maakt op rechten van derden. De klant vrijwaart Tweekel tegen aanspraken van derden op dit punt. Tweekel heeft het recht om kopieën te maken en te behouden van de opmaak, ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst met de klant.

## **12. Overmacht**

Partijen zijn niet aansprakelijk wegens tekortkoming indien er sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt aan de zijde van Tweekel in ieder geval verstaan: oorlog, onrusten en vijandelijkheden van welke aard ook, blokkade, boycot, natuurrampen, epidemieën, gebrek aan grondstoffen, verhindering en onderbrekingen van transportmogelijkheden, storingen in het bedrijf, in- en uitvoerbeperkingen of verboden, belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale en regionale overheidsinstanties. Voor zover dat van toepassing kan zijn, is ook sprake van overmacht aan de zijde van Tweekel indien de hiervoor bedoelde omstandigheden zich voordoen bij hulppersonen of toeleveranciers van Tweekel.

## **13. Toepasselijk recht en geschillen**

Op alle rechtshandelingen, opdrachten en overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden gelden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Almelo.