



**FEESTMATERIAALVERHUUR**

*Voor ieder budget een eigen feestpakket*

# Algemene voorwaarden

## Verhuur

Identiteit van de onderneming  
Feestmateriaalverhuur  
Kraaivenstraat 34  
5048 AB, Tilburg, Nederland  
Telefoonnummer: +31 6 2376 3702  
E-mailadres: info@feestmateriaalverhuur.nl  
Website: www.feestmateriaalverhuur.nl  
KvK: 17268224  
BTW: NL 167875516 B01

### 1. Offertes & Bestellingen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst gesloten tussen Feestmateriaalverhuur en de Wederpartij, tenzij van deze Algemene Voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 1.2 Deze algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Feestmateriaalverhuur, voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.
- 1.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Indien gebleken is dat één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de algemene voorwaarden voor al het overige in stand.
- 1.5 Afwijkingen van de overeenkomst en algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk met Feestmateriaalverhuur zijn overeengekomen.

### 2. Offertes & Bestellingen

- 2.1 Alle offertes van Feestmateriaalverhuur zijn geheel vrijblijvend, tenzij onherroepelijkheid van het aanbod op enigerlei wijze blijkt. Herroeping van het aanbod c.q. offerte kan door Feestmateriaalverhuur plaatsvinden onverwijld na de aanvaarding door de Wederpartij, verder te noemen Wederpartij of Wederpartij. Feestmateriaalverhuur is niet gebonden door bestellingen hoe dan ook gedaan, die niet door ons schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.2 Bestellingen gaan via e-mail, telefonisch of via fax.
- 2.3 Wijzigingen in bestelling(en) moeten door Wederpartij tijdig en schriftelijk aan de Feestmateriaalverhuur ter kennis worden gebracht.
- 2.4 Feestmateriaalverhuur kan niet aan zijn aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de Wederpartij, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte

- dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 2.5 Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de aanbieding en/of offerte opgenomen aanbod dan is Feestmateriaalverhuur daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Feestmateriaalverhuur anders aangeeft.

### **3. Annuleringen**

- 3.1 Bij annulering van eenmaal geplaatste bestellingen, brengen wij u een bedrag in rekening, dat naar redelijkheid in overeenstemming is met de periode dat de goederen voor u gereserveerd zijn geweest, het aantal dagen tot de levering en de dag van annulering.
- 3.2 Indien u 1 maand van te voren annuleert rekenen wij 40% van het verschuldigde bedrag.
- 3.3. Indien u 2 weken van te voren annuleert rekenen wij 50% van het verschuldigde bedrag.
- 3.4. Indien u 1 week van te voren annuleert rekenen wij 75% van het verschuldigde bedrag.
- 3.5. Indien u 48 uur van te voren annuleert rekenen wij 100% van het verschuldigde bedrag.
- 3.6. Decoraties die op speciaal verzoek zijn besteld en speciaal voor de bestelling zijn gemaakt, worden bij iedere annulering volledig in rekening gebracht bij de Wederpartij.

### **4. Huurprijzen en transport**

- 4.1 Alle huurprijzen worden berekend per stuk gehuurd goed, en gelden voor de periode die tevoren tussen partijen is afgesproken.
- 4.2 Wederpartij draagt gedurende de gehele huurperiode, vanaf in ontvangst name van de zaken, ook tijdens het transport indien dit tijdens Wederpartij verzorgd wordt, het risico en rekening van verlies of beschadiging van de zaken.
- 4.3 Wederpartij is verplicht maatregelen te nemen om een voorspoedig laden en lossen van zaken mogelijk te maken. Bij gebreke hiervan is Feestmateriaalverhuur gerechtigd deze zaken voor rekening en risico van Wederpartij te laden en lossen en zo nodig op te (doen) slaan, waarmede aan de plicht van levering door Feestmateriaalverhuur is voldaan.
- 4.4 De transportkosten voor het bezorgen en ophalen van de goederen zijn op aanvraag beschikbaar.
- 4.5 Transport geschiedt tegen de door Feestmateriaalverhuur vastgestelde tarieven.
- 4.6 Alle door Feestmateriaalverhuur bezorgde goederen worden in principe op de begane grond afgeleverd en daar weer opgehaald, tenzij partijen, om welke reden dan ook, andere afspraken hebben gemaakt. De laad/los plaats dient makkelijk bereikbaar te zijn voor onze wagens.
- 4.7 Als uitgangspunt voor lostijd geldt maximaal 15 minuten; als uitgangspunt voor laadtijd geldt eveneens maximaal 15 minuten.
- 4.8 Indien zaken door Feestmateriaalverhuur worden bezorgd en/of gehaald verplicht wederpartij zich voor passende assistentie zorg te dragen. Bij het ontbreken van deze hulp zullen meerkosten worden berekend waarbij als uitgangsbasis de gemaakte kosten aan zijde van Feestmateriaalverhuur gelden.
- 4.9 Zaken dienen aan het eind van de huurperiode compleet, ordelijk en zo dicht mogelijk bij elkaar opgesteld te staan om een spoedig laden en transport te bevorderen,

bij gebreke waarvan Feestmateriaalverhuur de uit dit gebrek voortvloeiende kosten in rekening zal brengen bij Wederpartij. Een en ander is ter beoordeling aan Feestmateriaalverhuur

- 4.10. Genoemde prijzen zijn per stuk, exclusief BTW en in euro's.
- 4.11. Bij uitvoering van de opdrachten behouden wij ons geringe afwijkingen voor.
- 4.12. Op de overeengekomen dag worden de goederen ter beschikking gesteld aan de Wederpartij.
- 4.13. Transporten en opruimen van stylingen in het weekend en 's nachts kan alleen in overleg en tegen een extra weekend en/of nachttarief.

## **5. Verzending**

- 5.1. Verzending vindt tijdig plaats en alleen indien de goederen door Feestmateriaalverhuur niet op tijd verzonden worden, zullen de verhuurkosten vergoed worden aan Feestmateriaalverhuur
- 5.2. Indien voor de verzending een termijn is overeengekomen is deze termijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als een fatale termijn.
- 5.3. Indien het pakket te laat aankomt wegens derden, omdat het bijvoorbeeld niet kan worden afgegeven door de transporteur en het pakket een volgende werkdag opnieuw wordt aangeboden, zijn wij niet verantwoordelijk en zal er geen geld worden gerestitueerd.

## **6. Retour en verpakkingen**

- 6.1. De goederen dienen op de retourdatum op afgesproken tijd klaar te staan voor transport en dienen op dezelfde wijze geretourneerd te worden als waarop ze geleverd zijn (op rol container, in kratten, op pallet etc.)
- 6.2. Indien op de retourdatum op de afgesproken tijd de Wederpartij de goederen niet klaar heeft staan voor verzending of heeft opgestuurd dan wordt vanaf die datum huur in rekening gebracht totdat de goederen retour zijn. Tevens worden alle extra kosten voor transport, arbeid e.d. doorberekend.
- 6.3. Bij vervoer van de goederen door de Wederpartij zelf of door derden, die al dan niet van hem daartoe opdracht gekregen hebben, is het risico van het teniet gaan der goederen en/of kwaliteitsvermindering van het gehuurde, door welke oorzaak dan ook, geheel voor rekening van de Wederpartij.
- 6.4. Feestmateriaalverhuur zal bij het retour brengen/halen/sturen een telling van de gehuurde goederen verrichten. Deze telling is bindend voor beide partijen.

## **7. Schade en vermissingen**

- 7.1. Gehuurde artikelen m.u.v. het bestek en onderborden, dienen altijd ongewassen retour gegeven te worden. Als het nat is, dient het te uitgehangen te worden om weervorming te voorkomen. Brandgaatjes, kaarsvet, schimmel, kauwgom, olie, inkt en andere onherstelbare vlekken worden gezien als schade.
- 7.2. Alle schades, vermissingen en kwaliteitsverminderingen, veroorzaakt door de Weder

partij, zijn voor rekening van de Wederpartij, tenzij deze schade is ontstaan door de bewuste roekeloosheid of opzet van Feestmateriaalverhuur. Bij schades voor rekening van de Wederpartij blijft uiteraard de huurprijs verschuldigd, daarnaast wordt de vervangingswaarde van de verloren gegane en beschadigde goederen aan de Wederpartij in rekening gebracht. De Wederpartij is verplicht het gehuurde in overeenstemming met zijn bestemming te gebruiken en het als een goede huisvader te verzorgen.

- 7.3 Feestmateriaalverhuur is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de Wederpartij en verband houdende met de gehuurde goederen, die aan derden, aan hun persoon en/of bezittingen wordt toegebracht, tenzij deze schade is ontstaan door de bewuste roekeloosheid of opzet van Feestmateriaalverhuur.

## **8. Aansprakelijkheid**

- 8.1 Feestmateriaalverhuur is niet aansprakelijk en niet tot nakoming van het contract en/of schadevergoeding jegens de Wederpartij gehouden, indien de goederen door overmacht niet aan de Wederpartij ter beschikking gesteld kunnen worden.
- 8.2 Feestmateriaalverhuur zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van Feestmateriaalverhuur kan worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat Wederpartij aan Feestmateriaalverhuur onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Feestmateriaalverhuur voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk, tenzij Feestmateriaalverhuur op de hoogte was dat deze informatie onjuist of onvolledig was. Indien Wederpartij aantoonbaar schade heeft geleden door een fout van Feestmateriaalverhuur die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, dan is de aansprakelijkheid van Feestmateriaalverhuur beperkt tot maximaal € 10.000 of tot het bedrag waarop de door Feestmateriaalverhuur aangesloten verzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat Feestmateriaalverhuur overeenkomstig de verzekering draagt.
- 8.3 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 Feestmateriaalverhuur aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Feestmateriaalverhuur toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Wederpartij aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
- 8.4 Feestmateriaalverhuur is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, kosten voortvloeiende uit veroordeling in proceskosten, rente- en/of vertragingsschade, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking en/of informatie van Wederpartij, en/of schade wegens door Feestmateriaalverhuur gegeven vrijblijvende inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de schriftelijke overeenkomst vormt.

- 8.5 Wederpartij vrijwaart Feestmateriaalverhuur voor alle aanspraken van derden tot schade vergoeding jegens haar ter zake van welke oorzaak ook.
- 8.6 Feestmateriaalverhuur erkent geen enkele aansprakelijkheid (waaronder bovendien aansprakelijkheid m.b.t. milieuschaden) indien deze schade is ontstaan door verkeerd en/of ondeskundig gebruik van de geleverde zaken door Wederpartij.
- 8.7 Beschadigde of verloren zaken, alsook breuk of enige kwaliteitsvermindering, alsook de geleverde zaak ter vervanging van de beschadigde of verloren zaak zijn gedurende de gehele huurperiode voor rekening van Wederpartij. Vergoeding van zaken geschiedt tegen nieuwwaarde.
- 8.8 Wederpartij verplicht zich maatregelen te nemen ter voorkoming van beschadiging, diefstal of anderszins en zo nodig de gehuurde zaken te verzekeren.
- 8.9 Gedurende de gehele huurperiode is Wederpartij aansprakelijk voor alle boetes, leges, precario, staangelden, milieulasten en/of aanverwante risico's en kosten, voortvloeiend uit het gebruik van de gehuurde zaken.
- 8.10 Onverminderd het bepaalde in artikel 10 en 11, houdt Feestmateriaalverhuur de Wederpartij aansprakelijk voor eventuele storm- en/of brandschade alsook de gevolgschade aan geleverde zaken.

## **9. Huurperiode**

- 9.1 Alle huurprijzen gelden voor 1 aaneengesloten huurperiode. Deze huurperiode dient voor de huurperiode overeengekomen worden met Feestmateriaalverhuur en goedgekeurd worden door Feestmateriaalverhuur. De goederen kunnen in overleg met Feestmateriaalverhuur 1 dag van tevoren worden afgehaald en 1 dag na gebruik worden geretourneerd met in achtneming de betreffende openingstijden. Prijzen voor langere termijnen op aanvraag beschikbaar.

## **10. Controle en klachten**

- 10.1 De goederen dienen op datum van levering door de Wederpartij gecontroleerd te worden. Klachten van de Wederpartij moeten op straffe van verval van het recht tot reclameren op de bezorgdag aan Feestmateriaalverhuur worden meegedeeld. Vanaf het moment van gebruik van de goederen verliest de Wederpartij het recht tot reclameren.

## **11. Risico-overgang**

- 11.1 De Wederpartij draagt het contractuele en wettelijke risico van zgn. producten- en diensten-aansprakelijkheid vanaf het moment dat de goederen ter beschikking worden gesteld tot het tijdstip dat de goederen weer in het bezit van Feestmateriaalverhuur gekomen zijn. Gedurende de in de vorige zin vermelde periode vrijwaart de Wederpartij derhalve Feestmateriaalverhuur tegen alle aanspraken, die derden in verband met de gehuurde goederen jegens Feestmateriaalverhuur mochten doen gelden.

## **12. Legitimatie**

- 12.1 Legitimatie dient te geschieden met een geldig legitimatiebewijs voor het huren van onze artikelen.

## **13. Betalingsvoorwaarden**

- 13.1 De huurprijs dient voor de huurperiode voldaan te zijn bij het ter beschikking stellen, dan wel bezorgen van de te huren goederen. De kosten voortvloeiend uit het ontbreken van bepaalde gehuurde goederen, kosten veroorzaakt door enig andere schade dienen door overschrijving van het verschuldigd bedrag naar de op factuur vermeld rekeningnummer t.n.v. Feestmateriaalverhuur te worden afgerekend binnen 7 dagen na het retourneren der goederen.
- 13.2 Betaling dient te geschieden:
- A)** In geldige Nederlandse valuta (Euro);
  - B)** Door overschrijving van het verschuldigd bedrag naar de op factuur vermeld rekeningnummer t.n.v. Feestmateriaalverhuur;
  - C)** Contante betaling en betaling achteraf op rekening is slechts mogelijk indien hiertoe vooraf door Feestmateriaalverhuur toestemming is verleend.
- 13.3 Alle betalingen door de Wederpartij zullen binnen de overeengekomen ten kantore van Feestmateriaalverhuur of op een door deze aan te wijzen bank- of girorekening.
- 13.4 Na het verstrijken van de overeengekomen betalingsperiode is de Wederpartij, zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim. De Wederpartij is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, ten zij de wettelijke rente hoger is.

## **14. Incassokosten**

- 14.1 Indien de Wederpartij in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Wederpartij.
- 14.2 Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft Feestmateriaalverhuur, voor zover de Wederpartij handelt in de hoedanigheid als Bedrijf, in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 90 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is.
- 14.3 Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft Feestmateriaalverhuur, voor zover de Wederpartij handelt in de hoedanigheid van Consument, recht op de wettelijke maximale toegestane vergoeding zoals bepaald in het Besluit vergoeding voor buiten gerechtelijke (incasso)kosten.
- 14.4 Voor zover de Wederpartij handelt in de hoedanigheid van Consument heeft Feestmateriaalverhuur pas recht op een vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso) kosten, na dat Feestmateriaalverhuur de Wederpartij na het intreden van het verzuim een aanmaning heeft gestuurd om de openstaande factuur of facturen binnen 14 dagen te voldoen.

14.5 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de Wederpartij.

## 15. **Borg**

15.1 Feestmateriaalverhuur kan als zekerheid tot betaling van de huurprijs en/of borg van het verhuurde een waarborgsom verlangen. 15.2 Na terugkomst van het gehuurde zal de waarborgsom aan Wederpartij worden terugbetaald, onder aftrek van de verschuldigde huurpenningen, schade en eventuele kosten. Indien op enig moment tijdens de looptijd van de huurovereenkomst het bedrag van de verschuldigde huurpenningen de waarborg overtreft, is Feestmateriaalverhuur gerechtigd om aanvulling van de waarborgsom te eisen

## 16. **Privacy en geheimhouding**

16.1 Feestmateriaalverhuur verklaart hierdoor nadrukkelijk dat alle door u verstrekte adresinformatie en persoonsgegevens uitsluitend zullen worden gebruikt ten behoeve van haar eigen administratie en informatieverstrekking. Desbetreffende gegevens worden niet doorverkocht en niet ter beschikking gesteld aan derden.

16.2. 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 de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

16.3. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker 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.

## 17. **Intellectuele eigendom**

17.1 Feestmateriaalverhuur behoudt zich alle rechten van intellectuele eigendom voor met betrekking tot producten van de geest welke hij gebruikt of heeft gebruikt en/of ontwikkelt en/of heeft ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de opdracht, en ten aanzien waarvan hij de auteursrechten of andere rechten van intellectuele eigendom heeft of geldend kan maken.

17.2 Het is de Wederpartij uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen werkwijzen, adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten van Feestmateriaalverhuur, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren. Verveelvoudiging en/of openbaarmaking en/of exploitatie is slechts na verkregen schriftelijke toestemming van Feestmateriaalverhuur toegestaan.

## 18. Overmacht

- 18.1 Onder overmacht wordt verstaan elke tekortkoming die Feestmateriaalverhuur niet kan worden toegerekend. Hieronder zijn onder meer begrepen weersgesteldheid en/of weersomstandigheden, brand, sabotage, oproer, onlusten, mobilisatie, oorlog, oorlogsdreiging, terrorisme, staat van beleg, stremming van verkeer te land, te water of in de lucht, stremming van post, communicatie, dataverkeer en datacommunicatie in welke zin ook, maatregelen van overheidswege e.d., zonder dat verplicht is de invloed op de verhindering of vertraging aan te tonen.  
Feestmateriaalverhuur heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat zij haar verbintenis had moeten nakomen.
- 18.2 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Feestmateriaalverhuur opgeschort. Indien de periode van overmacht langer duurt dan twee maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval aan één of beide zijden verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 18.3 Indien Feestmateriaalverhuur bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Wederpartij gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

## 19. Medewerking door de Wederpartij

- 19.1 Wederpartij dient er voor zorg te dragen dat alle gegevens en bescheiden, welke Feestmateriaalverhuur overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct en tijdig uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig en in de door Feestmateriaalverhuur gewenste vorm en wijze aan Feestmateriaalverhuur ter beschikking worden gesteld.
- 19.2 Wederpartij dient er voor zorg te dragen dat Feestmateriaalverhuur onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en omstandigheden die in verband met de correcte uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.
- 19.3 Tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit is Wederpartij verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Feestmateriaalverhuur ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze via of van derden afkomstig zijn.
- 19.4 Tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit zal Wederpartij het Feestmateriaalverhuur noodzakelijk geachte personeel inzetten dan wel laten inzetten teneinde Feestmateriaalverhuur in staat te stellen de werkzaamheden te verrichten. Indien specifiek personeel noodzakelijk is zal dit worden overeengekomen en vastgelegd in de opdrachtbevestiging. Wederpartij dient er voor te zorgen dat zijn personeel over de juiste vaardigheden en ervaring beschikt om de werkzaamheden te kunnen verrichten.
- 19.5 De uit vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende kosten en honoraria, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verzochte gegevens, bescheiden, faciliteiten en/of personeel zijn voor rekening van Wederpartij.



## 20. Klachtenregeling

### 20.1 Definities

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

- A.** Gedragsregels: de door het NTBO vastgestelde Gedragsregels voor NTBO leden.
- B.** Klacht: elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een NTBO lid in die hoedanigheid, door of namens Klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan het NTBO, conform artikel 3.1 en 3.2 van deze klachtenregeling.
- C.** NTBO-functionaris: de door de voorzitter van de NTBO aangewezen persoon, belast met de administratie van een klacht.
- D.** Klager: het bruidspaar of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- E.** Mediator: de door de NTBO aangewezen mediator.
- F.** NTBO: de Stichting Nederlandse TrouwBranche Organisatie gevestigd te Amsterdam.

### 20.2 Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van klachten.

### 20.3 Procedure

- A.** Een klacht wordt alleen in behandeling genomen indien schriftelijk ingediend bij het NTBO binnen 6 maanden na beëindiging van de bruiloft waaruit de klacht rijst.
- B.** De Klager doet daarbij in elk geval opgave van:
  - zijn naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en (eventueel) faxnummer en e-mailadres;
  - de naam van het NTBO lid;
  - de overeenkomst met dit NTBO lid indien beschikbaar;
  - een korte omschrijving van de klacht en omstandigheden;
- C.** De NTBO-functionaris legt de datum van ontvangst van de Klacht van de Klager vast. De NTBO-functionaris zendt de Klager binnen een week een ontvangstbevestiging en stuurt het betreffende NTBO lid binnen een week de Klacht toe. Daarbij vermeldt de NTBO-functionaris de naam van de beoogde mediator. Aan de Klager, het NTBO lid en Mediator wordt gevraagd om binnen een week kenbaar te maken of er banden bestaan die een onpartijdige klachtbehandeling in de weg staan. Indien dat het geval is, schakelt de NTBO-functionaris onverwijld een andere mediator in. Binnen twee weken na ontvangst van de Klacht leidt de NTBO-functionaris de Klacht door naar de mediator.
- D)** Bij voortzetting van de klachtbehandeling, behandelt de Mediator de Klacht adequaat. Hij hoort Klager en NTBO lid. De Klacht wordt afgehandeld binnen zes weken nadat de Mediator de Klacht heeft ontvangen. De Mediator kan deze termijn eenmalig met maximaal vier weken verlengen. Indien de Klager, het NTBO lid en de Mediator hiermee akkoord gaan, kan de afhandeling telefonisch plaatsvinden.
- E.** De Mediator beijvert zich om naar aanleiding van de Klacht een bevredigende uitkomst te bewerkstelligen. De Mediator is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. De Mediator mag desgevraagd wel aanbevelingen doen of zijn mening over aspecten van de Klacht geven. Aan dergelijke aanbevelingen en meningen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
- F.** De Mediator legt de datum waarop hij de Klacht van het NTBO heeft ontvangen,

alsmede de door hem gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de Klager en/of de Mediator gemaakte afspraken, deugdelijk vast en zendt eventuele afspraken naar Klager en NTBO lid. Wanneer de klachtbehandeling is beëindigd, stuurt de Mediator een schriftelijk beëindigingbericht aan Klager, NTBO lid en de NTBO.

**G.** Het NTBO neemt een gedeelte van de kosten van de Mediator voor zijn rekening. Klager betaalt €75,- en Lid NTBO betaalt €100,- aan klachtengeld. Verdere kosten die Klager en lid NTBO zelf maken komen voor hun eigen rekening.

#### 20.4 Beslotenheid en vertrouwelijkheid betreffende klachtenprocedure

**A.** De Mediator is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de Klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt ook jegens het dagelijks bestuur van het NTBO en de NTBO-functionaris. Deze verplichting geldt niet voor zover de Mediator onafhankelijk van de Klacht reeds over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.

**B.** De informatie die tijdens de behandeling van de Klacht wordt uitgewisseld is vertrouwelijk.

**C.** De Klacht wordt in beslotenheid behandeld.

**D.** Zowel Klager als NTBO lid kan zich laten bijstaan bij de behandeling van een Klacht. De Klager en/of NTBO lid die zich laat bijstaan, staat ervoor in dat zijn bijstandverlener zich onverkort zal houden aan de geheimhoudingsplicht zoals die in de mediation waaruit de Klacht is gerezen, is overeengekomen.

#### 20.5 Slotbepalingen

Deze Klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de NTBO. Inzake gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur van het NTBO.

### 21. **Wijziging algemene voorwaarden**

21.1 Feestmateriaalverhuur heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

21.2 Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten.

21.3 Feestmateriaalverhuur zal de Wederpartij per e-mail op de hoogte stellen van de wijzigingen.

21.4 De wijzigingen aan de algemene voorwaarden zullen na dertig dagen nadat de Wederpartij op de hoogte is gesteld van de wijzigingen van kracht zijn.

21.5 Indien de Wederpartij niet akkoord gaat met de aangekondigde wijzigingen, heeft de Wederpartij het recht om de overeenkomst te ontbinden.

### 22. **Toepasselijk recht en geschillen**

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Style Styling Decoraties partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de Wederpartij zijn woonplaats in het buitenland heeft.