

ALGEMENE VOORWAARDEN Emerald Eternal Green B.V.

0. Definities

Emerald Eternal Green: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Emerald Eternal Green B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 17089198, gevestigd te (5657 HK) Eindhoven aan het adres Park Forum nr. 1201.

Wederpartij: De partij – een natuurlijke persoon of rechtspersoon – die een Overeenkomst sluit met Emerald Eternal Green, aan wie Emerald Eternal Green een offerte heeft uitgebracht of die enige andere rechtsbetrekking heeft met Emerald Eternal Green.

Overeenkomst: Iedere mondelinge of schriftelijke overeenkomst die tussen Emerald Eternal Green en de Wederpartij tot stand komt, waaronder begrepen een overeenkomst op afstand, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, en alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en uitvoering van die overeenkomst.

Partijen: Emerald Eternal Green en de Wederpartij samen.

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden (hierna: “voorwaarden”) zijn van toepassing op iedere aanbieding en offerte van Emerald Eternal Green, en op iedere Overeenkomst tussen Emerald Eternal Green en een Wederpartij.

1.2 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen en/of aanvullingen op deze voorwaarden zijn slechts van toepassing als Emerald Eternal Green deze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard en hebben slechts betrekking op de (deel)opdracht ter zake waarvan die aanvaarding heeft plaatsgevonden.

1.3 Als één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden ooit geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen dan in overleg nieuwe bepalingen overeenkomen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en), die zoveel mogelijk aansluit(en) bij de oorspronkelijke bepaling.

1.4 Als Emerald Eternal Green van een Wederpartij niet steeds een strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, dan betekent dat niet dat de bepalingen van deze voorwaarden niet langer van toepassing zijn, of dat Emerald Eternal Green in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.

2. Offertes en aanbiedingen (“offertes”)

2.1 Alle offertes van Emerald Eternal Green zijn vrijblijvend. Dat houdt in dat Emerald Eternal Green het recht heeft om de voorwaarden van de offerte nog te wijzigen. Een Wederpartij kan aan een uitgebrachte offerte dus geen rechten ontfen. Een offerte vervalt als de geoffreerde producten in de tussentijd niet meer beschikbaar zijn.

2.2 Emerald Eternal Green kan niet aan een uitgebrachte offerte worden gehouden als de offerte een vergissing of verschrijving bevat, die voor een Wederpartij kenbaar is of kenbaar behoort te zijn.

2.3 Offertes van Emerald Eternal Green gelden niet ook voor toekomstige orders.

2.4 Als Emerald Eternal Green in de offerte een samengestelde prijsopgave opneemt, dan kan Emerald Eternal Green niet verplicht worden om een gedeelte van de Overeenkomst te verrichten tegen een overeenkomstig gedeelte van de samengestelde prijs.

2.5 Alle geoffreerde bedragen zijn exclusief belasting toegevoegde waarde (BTW) en verzendkosten, tenzij nadrukkelijk anders vermeld.

2.6 Emerald Eternal Green mag extra onvoorziene kosten, veroorzaakt door een situatie die niet aan haar toe te rekenen is, aan de Wederpartij doorberekenen. Van onvoorziene kosten is sprake als de kosten ontstaan door omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet waren te voorzien. Emerald Eternal Green zal de Wederpartij uiteraard op de hoogte stellen van dergelijke onvoorziene kosten.

3. Overeenkomst

3.1 Een Overeenkomst tussen Partijen komt uitsluitend tot stand op het moment dat Wederpartij een offerte van Emerald Eternal Green ongewijzigd accepteert, of als Emerald Eternal Green een opdracht schriftelijk bevestigt, of geheel of gedeeltelijk aan de opdracht uitvoering heeft gegeven.

3.2 Afspraken, toezeggingen en/of wijzigingen in de Overeenkomst zijn alleen geldig als deze door Emerald Eternal Green schriftelijk zijn bevestigd, of als Emerald Eternal Green begonnen is met de uitvoering hiervan.

3.3 Emerald Eternal Green kan bij of na het aangaan van de Overeenkomst, en voordat zij de Opdracht (verder) uitvoert, van een Wederpartij voldoende zekerheid vragen dat zij aan de betalingsverplichting en overige verplichtingen zal voldoen. Als een Wederpartij weigert om de gevraagde zekerheid te geven, heeft Emerald Eternal Green het recht om de Opdracht te weigeren.

3.4 Emerald Eternal Green is te allen tijde gerechtigd tot verhoging van de overeengekomen prijs zonder dat de Wederpartij gerechtigd is om de Overeenkomst om die reden te ontbinden, als die prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet of regelgeving of het gevolg is van een prijsstijging van het product of andere gronden die bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

4. Verplichtingen van de Wederpartij

4.1 De Wederpartij zorgt ervoor dat alle gegevens en bescheiden, waarvan Emerald Eternal Green heeft aangegeven dat deze noodzakelijk zijn voor het correct en tijdig uitvoeren van de Overeenkomst, of waarvan de Wederpartij behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de correcte uitvoering van de Overeenkomst, tijdig aan Emerald Eternal Green beschikbaar worden gesteld.

4.2 De Wederpartij is ervoor verantwoordelijk dat alle aan Emerald Eternal Green verstrekte gegevens compleet, betrouwbaar en juist zijn. Ook als deze gegevens van of via derden zijn verkregen.

4.3 Natuurlijk kan het voorkomen dat sommige gegevens net wat langer op zich laten wachten dan gewenst, of misschien niet helemaal volledig zijn. In dat geval mag Emerald Eternal Green de uitvoering van de Overeenkomst uitstellen totdat zij over alle benodigde informatie beschikt. Eventuele kosten die Emerald Eternal Green hierdoor moet maken, worden aan de Wederpartij doorberekend.

4.4 Emerald Eternal Green kan bij of na het aangaan van de Overeenkomst en voordat de Overeenkomst (verder) wordt uitgevoerd/ (verder) te leveren van de Wederpartij voldoende zekerheid te verlangen, dat zowel aan de betalingsverplichting als aan eventuele overige verplichtingen voldaan zal worden. Emerald Eternal Green kan om die reden een aanbetaling op het factuurbedrag vragen voordat wordt gestart met de uitvoering van de Overeenkomst. Weigering van de Wederpartij om de verlangde zekerheid te stellen geeft Emerald Eternal Green het recht de Overeenkomst te weigeren.

5. Uitvoering van de Overeenkomst

5.1 Emerald Eternal Green verricht de uitvoering van de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen. De verplichting van Emerald Eternal Green betreft een inspanningsverplichting. Emerald Eternal Green biedt dus geen garantie voor enig resultaat of verwachtingen.

5.2 Emerald Eternal Green bepaalt de wijze waarop en door wie de Overeenkomst wordt uitgevoerd. Uiteraard probeert zij hierbij rekening te houden met eventuele speciale wensen van de Wederpartij. Mocht het nodig zijn dan kan Emerald Eternal Green personen die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst vervangen.

5.3 Emerald Eternal Green mag de Overeenkomst door derden laten verrichten.

5.4 Als Partijen samen na het sluiten van de Overeenkomst aanpassingen of wijzigingen willen aanbrengen in de Overeenkomst, dan zullen Partijen in overleg de Overeenkomst aanpassen. Als de wijziging van of de aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft of van invloed is op het tijdstip van oplevering, dan zal Emerald Eternal Green de Wederpartij hierover inlichten.

5.5 Behoudens andersluidende uitdrukkelijke en schriftelijke aanspraken zijn opgaven van maten, gewichten en overige gegevens zo betrouwbaar mogelijke inschatting. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

EMERALD

ETERNAL GREEN

6. Levering

6.1 Als plaats van levering geldt het adres dat de Wederpartij aan Emerald Eternal Green kenbaar heeft gemaakt.

6.2 Als moment van levering geldt:

– Als Partijen zijn overeengekomen dat Emerald Eternal Green de zaken en/of diensten aflevert ten kantore van de Wederpartij of een andere door de Wederpartij aangewezen plaats: het moment dat Emerald Eternal Green de zaken en/of diensten op die betreffende plaats aanbiedt, ook al wordt de ontvangst van de zaken en/of diensten op dat moment door de Wederpartij geweigerd;

– In het geval dat de Wederpartij de zaken en/of diensten in ontvangst komt nemen ten kantore van Emerald Eternal Green of een door Emerald Eternal Green aangewezen plaats: het moment waarop de Wederpartij volgens de afspraak de zaken en/of diensten in ontvangst zou nemen, ook al wordt de ontvangst van de zaken en/of diensten op dat moment geweigerd door de Wederpartij of ook al verschijnt de Wederpartij niet tijdig op de afgesproken plaats en tijd om de levering in ontvangst te kunnen nemen.

6.3 Opgegeven (lever)termijnen zijn indicatief en zijn nooit fatale termijnen. Als een termijn wordt overschreden, dan dient de Wederpartij eerst een schriftelijk bericht met een tweede kans (ingebrekestelling) aan Emerald Eternal Green toe te sturen.

6.4 Vanaf het moment van levering berust het risico op beschadiging, verlies, diefstal en tenietgaan van de zaken bij de Wederpartij.

6.5 Emerald Eternal Green is gerechtigd om de Overeenkomst in verschillende fases uit te voeren (“deelleveringen”) en de uitgevoerde (deel)leveringen afzonderlijk aan de Wederpartij in rekening te brengen.

6.6 De Wederpartij is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze bij haar worden afgeleverd. Als de Wederpartij afname weigert of nalatig is met het verstrekken van instructies die nodig zijn voor de levering, dan is Emerald Eternal Green gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van Wederpartij.

6.7 Emerald Eternal Green is te allen tijde gerechtigd om haar vorderingen op de Wederpartij te verrekenen met bedragen die de Wederpartij of een aan de Wederpartij gelieerde vennootschap aan Emerald Eternal Green verschuldigd is.

6.8 Voor de vaststelling van de leveringsdatum en hetgeen de Wederpartij aan Emerald Eternal Green verschuldigd is, is de administratie van Emerald Eternal Green te allen tijde leidend.

7. Opschorting en ontbinding

7.1 Emerald Eternal Green heeft het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, zonder enige verplichting tot betaling van enige schadevergoeding, schadeloosstelling of kosten, als:

– de Wederpartij de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt; of

– Emerald Eternal Green ter kennis gekomen omstandigheden na het sluiten van de Overeenkomst goede gronden geven te vrezen dat Wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen; of

– door vertraging aan de zijde van de Wederpartij niet langer van Emerald Eternal Green verwacht kan worden dat zij de Overeenkomst tegen de overeengekomen voorwaarden zal nakomen; of

– er sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik van de producten of diensten; of

– de Wederpartij niet de gevraagde zekerheid verstrekt voor de voldoening van haar verplichtingen uit de Overeenkomst.

De Wederpartij is in voornoemde gevallen uit hoofde van wanprestatie wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling verplicht en aansprakelijk voor alle schade (daaronder begrepen kosten) die aan de zijde van Emerald Eternal Green direct of indirect (zijn) ontstaan.

7.2 Emerald Eternal Green heeft altijd het recht om een Overeenkomst, of een wijziging daarin, te weigeren of te beëindigen, als de Overeenkomst in strijd is met een wettelijke bepaling of regelgeving. Emerald Eternal Green mag ook een Overeenkomst weigeren of beëindigen als de Overeenkomst naar haar mening schade kan toebrengen aan de belangen of goede naam van haar onderneming.

7.3 Als de Overeenkomst tussen Partijen wordt ontbonden, dan zijn de vorderingen van Emerald Eternal Green op de Wederpartij onmiddellijk opeisbaar.

7.4 Emerald Eternal Green mag de Overeenkomst met directe ingang kosteloos opzeggen of annuleren als de Wederpartij niet langer vrijelijk over haar vermogen

kan beschikken (o.a. ten gevolge van liquidatie, aanvraag van surseance van betaling, faillissement of schuldsanering). De vorderingen van Emerald Eternal Green op de Wederpartij zijn dan direct opeisbaar.

8. Overmacht

8.1 Emerald Eternal Green is niet gehouden om een verplichting uit de Overeenkomst na te komen, als er sprake is van overmacht (artikel 6:75 BW).

8.2 Naast het bepaalde in de wet en jurisprudentie, wordt onder overmacht verstaan: alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Emerald Eternal Green geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Emerald Eternal Green niet in staat is om de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Dit omvat ook de situatie dat er sprake is van een werkstaking in het bedrijf van Emerald Eternal Green of derden, en de situatie dat Emerald Eternal Green diensten te laat geleverd krijgt van haar leveranciers of de Wederpartij. Emerald Eternal Green kan zich ook beroepen op overmacht als de overmacht intreedt nadat Emerald Eternal Green de Overeenkomst had moeten nakomen.

8.3 Emerald Eternal Green heeft het recht om de verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten tijdens de periode dat de overmacht plaatsvindt. Elke Partij heeft het recht om de Overeenkomst te ontbinden zonder vergoeding van schade als deze periode van overmacht langer dan drie maanden duurt.

8.4 Als Emerald Eternal Green bij het intreden van de overmacht al een deel van haar verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen, dan mag Emerald Eternal Green dit alvast in rekening brengen aan de Wederpartij. De Wederpartij is dan verplicht om deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

9. Vergoedingen en betaling

9.1 Betaling dient steeds te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij Emerald Eternal Green anders heeft aangegeven. Als Emerald Eternal Green een aanbetaling op het factuurbedrag heeft gevraagd, dan is zij pas gehouden om over te gaan tot levering als het volledige aanbetalingsbedrag is bijgeschreven op het bankrekeningnummer van Emerald Eternal Green.

9.2 Bij niet of niet-tijdige betaling is de Wederpartij zonder voorafgaande ingebrekestelling of sommatie van Emerald Eternal Green in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingstermijn. De Wederpartij is dan de wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen (inclusief incassokosten) vanaf de vervaldatum van de factuur tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten ter verkrijging van voldoening komen eveneens voor rekening van de Wederpartij.

9.3 Emerald Eternal Green heeft het recht de door de Wederpartij gedane betalingen in de eerste plaats in mindering te brengen op de kosten, vervolgens op de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Betalingen van de Wederpartij worden door Emerald Eternal Green steeds aangewend ter vereffening van de oudste vervallen vorderingen.

9.4 De Wederpartij is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door haar aan Emerald Eternal Green verschuldigde bedrag.

9.5 Bezwaren tegen de hoogte van een factuur of andere bezwaren schorten de betalingsverplichting van de Wederpartij niet op.

10. Conformiteit

10.1 De door Emerald Eternal Green te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik in Nederland zijn bestemd.

10.2 De producten uit de UV Collectie van Emerald Eternal Green zijn beschermd tegen verkleuringen door (reguliere) UV stralingen gedurende een periode van minimaal 24 maanden.

10.3 Er kunnen verschillen bestaan in de uiterlijke kenmerken tussen het geleverde product en afbeeldingen op promotiemateriaal en/of de website(s), zoals de kleurtint. Deze geringe verschillen bieden geen grond voor reclamatie.

10.4 Het komt voor rekening en risico van de Wederpartij als er sprake is van een gebrek aan het product en deze is als gevolg van (1) onjuist of onzorgvuldig onderhoud van de zaak door de Wederpartij, (2) wijzigingen die de Wederpartij of derden aan de zaak hebben aangebracht of hebben getracht aan te brengen, of (3) er sprake is van normale slijtage.

EMERALD

ETERNAL GREEN

10.5 De Wederpartij dient het door Emerald Eternal Green afgeleverde onmiddellijk op het moment dat de zaken haar ter beschikking worden gesteld te (doen) onderzoeken, waarbij dient te worden vastgesteld of de kwaliteit en/of kwantiteit overeenstemt met hetgeen is overeengekomen. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen 7 dagen na levering schriftelijk aan Emerald Eternal Green te worden gemeld. Eventuele onzichtbare gebreken dienen direct, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontdekking, schriftelijk aan Emerald Eternal Green te worden gemeld. De Wederpartij dient Emerald Eternal Green in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.

10.6 Het risico van verzending van de te leveren zaken ligt bij Emerald Eternal Green tot het moment van aflevering bij en/of ontvangst door de Wederpartij. Na voorgenoemde aflevering en/of ontvangst van de zaken komt eventuele schade aan de zaken direct voor rekening van de Wederpartij.

10.7 Bij vaststelling dat een zaak gebrekkig is en bij tijdige reclamering, zal Emerald Eternal Green de gebrekkige zaak binnen een redelijke termijn na schriftelijke kennisgeving daarvan door de Wederpartij (laten) vervangen of herstellen. In geval van vervanging dient de Wederpartij de te vervangen zaak aan Emerald Eternal Green te retourneren.

10.8 Een klacht van de Wederpartij schort diens afname- en betalingsverplichting niet op en aan een ingezonden klacht of verbeterpunt kunnen geen rechten worden ontleend.

10.9 Bij niet-tijdige melding van een gebrek komt de Wederpartij geen recht meer toe op kosteloos herstel, vervanging of enige andere schadeloosstelling.

10.10 De verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Emerald Eternal Green bedraagt één jaar.

11. Klachtenprocedure

11.1 Emerald Eternal Green vindt het belangrijk dat klanten, leveranciers, medewerkers, partners en andere betrokkenen hun vragen, klachten, zorgen of signalen op een toegankelijke en zorgvuldige wijze kunnen delen. Emerald Eternal Green hecht waarde aan kwaliteit, transparantie, duurzaamheid, zorgvuldige bedrijfsvoering en voortdurende verbetering. Klachten worden daarom niet alleen behandeld als individuele meldingen, maar ook gebruikt om producten, dienstverlening, processen en samenwerking waar nodig te verbeteren.

11.2 Deze klachtenprocedure is bedoeld voor klachten en meldingen die betrekking hebben op Emerald Eternal Green, haar producten, dienstverlening of de wijze waarop zij haar activiteiten uitvoert. Een klacht of melding kan onder meer betrekking hebben op:

- de kwaliteit, samenstelling, afwerking of levering van zijden bloemen, arrangementen, accessoires of andere producten;
- communicatie, offertes, bestellingen, leveringen, retouren, facturatie of overige servicegerelateerde onderwerpen;
- de wijze waarop Emerald Eternal Green omgaat met klanten, leveranciers, medewerkers, partners of andere stakeholders;
- duurzaamheid, circulariteit, milieu, arbeidsomstandigheden, mensenrechten of omstandigheden in de keten;
- gedrag dat mogelijk niet past bij de kernwaarden, gedragscode, duurzaamheidsambities of maatschappelijke verantwoordelijkheid van Emerald Eternal Green;
- onjuiste, onvolledige of misleidende communicatie over producten, dienstverlening, duurzaamheidsprestaties, beleid of impact.

11.3 Niet iedere vraag of melding wordt op dezelfde wijze behandeld. Reguliere servicevragen, zoals vragen over levertijden, voorraad, retourzendingen, betaalgegevens, productinformatie of kleine onjuistheden in een bestelling, worden in beginsel behandeld via de reguliere klantenservice. Formele klachten over een product, levering, overeenkomst of dienstverlening worden behandeld volgens deze klachtenprocedure. Meldingen die zien op duurzaamheid, integriteit, mensenrechten, arbeidsomstandigheden, ketenverantwoordelijkheid, misleidende communicatie of schending van kernwaarden worden aangemerkt als bredere stakeholder- of integriteitsmelding en kunnen, afhankelijk van de aard en ernst daarvan, nader worden onderzocht door de daarvoor verantwoordelijke persoon, afdeling of directie. Deze procedure doet geen afbreuk aan wettelijke rechten van klanten of consumenten, waaronder rechten ter zake van non-conformiteit, wettelijke garantie, herroeping, schadevergoeding of toegang tot de bevoegde rechter.

11.4 Een klacht of melding kan worden ingediend via het klachtenformulier op de website van Emerald Eternal Green. Daarnaast kan een klacht schriftelijk, telefonisch

of per e-mail worden gemeld via de contactgegevens zoals vermeld op de website, in de offerte of in de orderbevestiging. De melder wordt verzocht om de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en, voor zover beschikbaar, de volgende gegevens te verstrekken:

- naam en contactgegevens van de melder;
- ordernummer, factuurnummer of andere relevante referentie;
- een duidelijke omschrijving van de klacht of melding;
- de datum waarop het probleem is ontstaan of ontdekt;
- relevante foto's, correspondentie, documenten of andere onderbouwing;
- de gewenste oplossing, indien van toepassing.

Een melding kan ook anoniem worden ingediend. Anonieme meldingen worden serieus beoordeeld. Wel kan anonimiteit ertoe leiden dat Emerald Eternal Green geen nadere vragen kan stellen, geen ontvangstbevestiging kan sturen en geen individuele terugkoppeling kan geven.

11.5 Ontvangen klachten en meldingen worden geregistreerd in een intern klachtenregister. Daarbij kunnen onder meer worden vastgelegd:

- de datum van ontvangst;
- het onderwerp en de aard van de klacht of melding;
- de betrokken afdeling of verantwoordelijke persoon;
- de genomen of voorgenomen acties;
- de status van de behandeling;
- de uitkomst en eventuele verbetermaatregelen.

Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht of melding, de communicatie met de melder, de uitvoering van de overeenkomst, de naleving van wettelijke verplichtingen of de gerechtvaardigde belangen van Emerald Eternal Green. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk verplicht of gerechtvaardigd is.

11.6 Indien de contactgegevens van de melder bekend zijn, bevestigt Emerald Eternal Green de ontvangst van de klacht of melding binnen drie werkdagen. In de ontvangstbevestiging kan Emerald Eternal Green aangeven wie de klacht behandelt, welke aanvullende informatie eventueel nodig is en binnen welke termijn de melder een inhoudelijke reactie of statusupdate kan verwachten.

11.7 Na ontvangst beoordeelt Emerald Eternal Green de aard, ernst en ontvankelijkheid van de klacht of melding. De klacht wordt toegewezen aan de persoon, afdeling of functionaris die het meest geschikt is om de klacht zorgvuldig te behandelen. Afhankelijk van het onderwerp kan dit bijvoorbeeld klantenservice, sales, kwaliteit, HR, sustainability, compliance, management of de directie zijn. Indien een klacht betrekking heeft op een persoon die normaliter bij de behandeling betrokken zou zijn, wordt de klacht zoveel mogelijk behandeld door een andere, niet direct betrokken persoon of functionaris.

11.8 Emerald Eternal Green kan besluiten een klacht of melding niet, niet verder of via een andere procedure te behandelen indien:

- de melding onvoldoende concreet is en de melder, indien bekend, na verzoek geen nadere informatie verstrekt;
- de melding kennelijk ongegrond, onredelijk, misbruikmakend of uitsluitend grievend is;
- de melding betrekking heeft op een onderwerp dat al volledig is behandeld, tenzij nieuwe feiten of omstandigheden worden aangevoerd;
- de melding onderdeel is van een lopende gerechtelijke procedure, arbitrage, bindend adviesprocedure of formeel geschil tussen partijen;
- de melding bedreigingen, discriminerende uitingen, smaad, laster of andere onrechtmatige inhoud bevat;
- de melding uitsluitend betrekking heeft op een reguliere klantenservicevraag die beter via de normale klantenservice kan worden afgehandeld.

Indien Emerald Eternal Green besluit een klacht niet via deze procedure te behandelen, informeert zij de melder daarover, voor zover contactgegevens bekend zijn. Waar mogelijk verwijst Emerald Eternal Green de melder naar de juiste afdeling, procedure of instantie.

11.9 Indien de klacht of melding ontvankelijk is, onderzoekt Emerald Eternal Green de klacht zorgvuldig en naar redelijkheid. Daarbij kan Emerald Eternal Green onder meer:

- de door de melder verstrekte informatie beoordelen;
- interne administratie, ordergegevens, productinformatie of correspondentie raadplegen;
- betrokken medewerkers of afdelingen om toelichting vragen;
- foto's, documenten of andere bewijsstukken beoordelen;
- indien nodig en passend, contact opnemen met leveranciers, vervoerders of andere betrokken partijen;
-

- g. beoordelen of sprake is van een incidenteel probleem of een structureel verbeterpunt.

Emerald Eternal Green streeft naar een evenwichtige behandeling, waarbij zowel het belang van de melder als het belang van een zorgvuldige bedrijfsvoering wordt meegewogen.

11.10 Emerald Eternal Green streeft ernaar om binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie of statusupdate te geven, mits de contactgegevens van de melder bekend zijn. Indien meer tijd nodig is, bijvoorbeeld omdat nader onderzoek nodig is of derden moeten worden geraadpleegd, informeert Emerald Eternal Green de melder hierover en geeft zij aan wanneer een vervolgstap of inhoudelijke reactie kan worden verwacht.

11.11 Na beoordeling van de klacht informeert Emerald Eternal Green de melder, indien mogelijk, over de uitkomst. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de oplossing onder meer bestaan uit:

- een toelichting of nadere uitleg;
- herstel van een fout of onjuistheid;
- vervanging, reparatie of nalevering van een product, indien daartoe aanleiding bestaat;
- terugbetaling, korting of een andere passende commerciële oplossing;
- aanpassing van interne processen, werkinstructies of communicatie;
- aanvullende training of instructie van medewerkers;
- overleg met leveranciers of ketenpartners;
- andere corrigerende of preventieve maatregelen.

11.12 Een melder die te goeder trouw een klacht of melding indient, wordt daardoor niet benadeeld. Emerald Eternal Green behandelt klachten en meldingen vertrouwelijk voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is. Informatie wordt alleen gedeeld met personen of partijen voor wie kennisneming noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht, de uitvoering van de overeenkomst, de naleving van wettelijke verplichtingen of het treffen van passende maatregelen.

12. Aansprakelijkheid

12.1 Een eventuele aansprakelijkheid van Emerald Eternal Green is altijd beperkt tot hetgeen in deze voorwaarden is geregeld.

12.2 Gebruik of het laten gebruiken van een product van Emerald Eternal Green geschiedt te allen tijde voor eigen risico van de Wederpartij. Emerald Eternal Green is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die de Wederpartij en/of een derde heeft geleden, lijdt of zal lijden ten gevolge van het gebruik van het product.

12.3 Emerald Eternal Green is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Emerald Eternal Green is uitgegaan van door of namens de Wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

12.4 Emerald Eternal Green is nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van het product voor elke individuele toepassing door de Wederpartij, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik en toepassing van het product.

12.5 Emerald Eternal Green is niet aansprakelijk voor normale slijtage en waardevermindering van het product die buiten haar schuld ontstaat.

12.6 De aansprakelijkheid van Emerald Eternal Green is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag dat haar verzekeraar in dat geval uitkeert, of als er geen uitkering van de verzekering plaatsvindt, tot ten hoogste het kosteloos herstel van een gebrekkig product of vervanging van dat product of van een onderdeel ervan, een en ander ter uitsluitende beoordeling aan Emerald Eternal Green.

12.7 Ingeval aansprakelijkheid wordt aangenomen, dan is Emerald Eternal Green uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Hieronder wordt verstaan: (1) de redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, (2) indien van toepassing, de redelijke kosten die gemaakt zijn om de gebrekkige prestatie van Emerald Eternal Green op te lossen, voor zover deze aan Emerald Eternal Green toegerekend kunnen worden, en (3) de redelijke kosten die gemaakt zijn om de schade te voorkomen of beperken. De Wederpartij moet dan wel kunnen aantonen dat deze kosten ook daadwerkelijk hebben geleid tot beperking van de directe schade.

12.8 Emerald Eternal Green is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade t.g.v. bedrijfsstagnatie.

12.9 De beperkingen van de aansprakelijkheid van Emerald Eternal Green zijn niet van toepassing als Emerald Eternal Green de schade heeft veroorzaakt met opzet of grove schuld.

13. Vrijwaring

13.1 De Wederpartij vrijwaart Emerald Eternal Green – voor zover de wet dit toelaat – ter zake van aansprakelijkheid jegens één of meerdere derden, welke is ontstaan uit en/of samenhangt met de uitvoering van de Overeenkomst, ongeacht of de schade door Emerald Eternal Green of door haar hulpperso(n)en(en), hulpzaken of (af)geleverde zaken c.q. diensten is veroorzaakt of toegebracht. Daarnaast vrijwaart de Wederpartij Emerald Eternal Green– voor zover de wet dit toelaat – voor alle aanspraken van derden in verband met enige inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van deze derden. Deze vrijwaring geldt ook voor het intellectuele eigendom dat mogelijk berust op door de Wederpartij aangeleverde of door Emerald Eternal Green opgeleverde materialen, gegevens, beelden, animaties of anderszins.

13.2 Als de Wederpartij enig resultaat, verkregen van Emerald Eternal Green, gebruikt of toepast, of derden in de gelegenheid stelt deze te gebruiken of toe te passen, dan vrijwaart de Wederpartij Emerald Eternal Green voor elke aansprakelijkheid ten gevolge van schade geclaimd door de Wederpartij en/of derden.

14. Intellectuele eigendomsrechten

14.1 Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt Emerald Eternal Green zich de rechten en bevoegdheden voor die Emerald Eternal Green toekomen op grond van de Auteurswet en de wet op de naburige rechten. Emerald Eternal Green behoudt altijd alle rechten op de door hem/haar gemaakte tekeningen, mallen, modellen, ontwerpen, documenten, afbeeldingen en/of hierop betrekking hebbende informatie en “know-how”, zelfs wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht. Voor zover een dergelijk intellectueel eigendomsrecht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, is uitsluitend Emerald Eternal Green daartoe bevoegd, tenzij anders overeengekomen.

14.2 Alle rechten van intellectuele eigendom die ontstaan in de uitvoering van de Overeenkomst berusten uitsluitend bij Emerald Eternal Green en mogen zonder voorafgaande toestemming van Emerald Eternal Green niet geheel of gedeeltelijk in enigerlei vorm worden gereproduceerd of nagemaakt. De Wederpartij mag het ook niet ter beschikking stellen anders dan voor het doel waarvoor het door Emerald Eternal Green is verstrekt.

14.3 Emerald Eternal Green heeft te allen tijde het recht om foto's, tekeningen en andere daarmee samenhangende documenten over zijn ontwerpen en designs te publiceren en gebruiken. Hieronder wordt o.a. verstaan het recht dit materiaal te gebruiken in zijn portfolio, te delen op social media, op te nemen in een boekwerk of voor commerciële doeleinde te gebruiken.

15. Eigendomsvoorbehoud

15.1 Alle door Emerald Eternal Green in het kader van de Overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van Emerald Eternal Green totdat de Wederpartij alle verplichtingen uit de met Emerald Eternal Green gesloten Overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen. Dit omvat niet alleen de koopsom, maar ook eventuele vorderingen wegens rente, incassokosten en schadevergoeding wegens wanprestatie.

15.2 De door Emerald Eternal Green geleverde zaken, als bedoeld in lid 1 van dit artikel, mogen niet worden doorverkocht en mogen niet als betaalmiddel worden gebruikt. De Wederpartij is niet bevoegd om voornoemde zaken te verpanden, aan derden over te dragen of op enige andere wijze te vervreemden of bezwaren. De Wederpartij is verplicht de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van Emerald Eternal Green te bewaren.

15.3 De Wederpartij verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen diefstal, brand en ontploffings- en waterschade. Emerald Eternal Green is gerechtigd om eventuele uitkering van deze verzekering te innen, waarbij de Wederpartij gehouden is om medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig is of wenselijk mocht (blijken) te zijn.

15.4 De Wederpartij geeft bij voorbaat onvoorwaardelijke en onherroepelijke toestemming aan Emerald Eternal Green en de door Emerald Eternal Green aan te wijzen derden om bij de uitoefening van haar eigendomsrechten al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Emerald Eternal Green zich bevinden (of redelijkerwijs geacht worden zich te bevinden) en de zaken terug te nemen. De kosten voor het terughalen van de zaken, waaronder ook transportkosten, komen volledig voor rekening van de Wederpartij.

EMERALD

ETERNAL GREEN

15.5 Als derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken, dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de Wederpartij verplicht Emerald Eternal Green hiervan direct schriftelijk op de hoogte te stellen.

16. Toepasselijk recht en geschillen

16.1 Het Nederlands recht is van toepassing.

16.2 De Rechtbank Oost-Brabant is uitsluitend bevoegd om van geschillen kennis te nemen.

16.3 Partijen zullen eerst proberen om een geschil onderling op te lossen voordat zij een beroep doen op de rechter.

16.4 Het Weens Koopverdrag van 1980 wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

