

Algemene Voorwaarden Deno Service B.V.

Deno Service B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 88794253 en gevestigd aan De Wadi 8 te (3343 LK) Hendrik-Ido-Ambacht.

Artikel 1 - Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
 - a. **Algemene voorwaarden:** de voorwaarden als hierna opgenomen.
 - b. **Aanbod:** Iedere schriftelijke aanbieding c.q. offerte aan Opdrachtgever tot het leveren van Producten en/of verrichten van Werkzaamheden door Aannemer met de daarin van toepassing verklaarde (betalings)voorwaarden.
 - c. **Bedrijf:** De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
 - d. **Consument:** De natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
 - e. **Deno:** Deno Service B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 88794253 en gevestigd aan De Wadi 8 (3343 LK) te Hendrik.
 - f. **Overeenkomst:** de Overeenkomst met betrekking tot de levering en installatie van zonnepanelen, warmtepompen, laadpalen, accu's, alsmede het verrichten van onderhoud op basis van een serviceovereenkomst door Deno op basis van het door Deno gedane Aanbod en waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreeklijk geheel vormen.
 - g. **Opdrachtgever:** Het Bedrijf of de Consument die een Overeenkomst (op afstand) aangaat met Aannemer.
 - h. **Het Werk:** de werkzaamheden die op basis van de Overeenkomst worden uitgevoerd.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten, inclusief meerwerkopdrachten en andere voortvloeiende werkzaamheden, van en gesloten met Deno van toepassing.
2. Van de Algemene voorwaarden kan slechts op basis van schriftelijke overeenstemming worden afgeweken door partijen. Bij tegenstrijdigheid tussen de Overeenkomst en de Algemene voorwaarden, heeft de Overeenkomst voorrang.
3. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden

in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.

4. De toepasselijkheid van door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Het door Deno gedane Aanbod is vrijblijvend, tenzij anders vermeld. Een Aanbod is slechts geldig indien dat schriftelijk wordt gedaan door Deno aan Opdrachtgever.
2. Levertijden, termijnen en opgegeven uren in het Aanbod van Deno zijn indicatief en geven de Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Deno niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
4. Eventuele afbeeldingen en/of specifieke gegevens (waaronder verstaan maar niet beperkt tot getoonde en/of verstrekte modellen, voorbeelden van de bescheiden alsmede opgaven van kleuren, capaciteiten, functionaliteiten, afmetingen en andere omschrijvingen in schetsen, tekeningen, brochures, promotiemateriaal) in het Aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst. Geringe, in de branche toelaatbare afwijkingen, worden geacht deel uit te maken van de Overeenkomst.
5. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het door Deno gedane Aanbod.
6. Deno heeft het recht om voor aanvaarding van Opdrachtgever de aanbieding en/of offerte eenzijdig aan te passen.
7. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangaan is elke Opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk voor nakoming van de verplichtingen die volgen uit de Overeenkomst.

Artikel 4 – Herroepingsrecht Consument

1. In het geval er sprake is van een overeenkomst op afstand of overeenkomst buiten de verkooppriimte als bedoeld in artikel 6:230g lid 1 onder e en f BW, heeft de Consument de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden zonder opgave van redenen binnen veertien dagen na de dag waarop het zonnestroomsysteem door of namens de Consument in ontvangst zijn genomen.

2. De Consument kan de Overeenkomst ontbinden door binnen de in lid 1 genoemde termijn het ontbindingsformulier in te vullen en aan Deno toe te zenden. Het ontbindingsformulier kan worden ingevuld via de website van Deno: www.denoxl.nl.
3. In het geval de Consument de overeenkomst heeft ontbonden nadat Werkzaamheden door Deno zijn uitgevoerd, is de Consument aan Deno een evenredige vergoeding verschuldigd op basis van de door Deno uitgevoerde werkzaamheden ten opzichte van de overeengekomen prijs.
4. Deno draagt zorg voor terugbetaling van alle door Consument betaalde bedragen uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van de ontbindingsverklaring.
5. Na ontbinding van de Overeenkomst, draagt de Consument op eigen kosten zorg voor de retournering van het (zonnestroom)systeem en/of producten aan Deno.

Artikel 5 - Uitvoering werkzaamheden

1. Deno draagt zorg voor uitvoering van de Werkzaamheden naar de eisen van goed en deugdelijk werk.
2. Bij de uitvoering van de Werkzaamheden is Deno niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Werkzaamheden wordt gewijzigd.
3. Alle instructies, aanwijzingen, adviezen en meer worden geacht onder de uitdrukkelijke goedkeuring van Opdrachtgever gedaan te zijn indien deze door werknemers, ondergeschikten en/of door Opdrachtgever ingeschakelde derden zijn gedaan.
4. Opdrachtgever zal zelf zorgdragen verkrijgen van benodigde vergunningen en/of benodigde medewerking van derden. Schade en/of meerkosten van de zijde van Deno vanwege opgelopen vertraging als gevolg van het ontbreken van deze vergunningen of toestemmingen, komt voor rekening en risico van Opdrachtgever. Ook als deze schade hem niet kan worden toegerekend.
5. Deno is gerechtigd om voor de uitvoering van de Werkzaamheden naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Deno is gerechtigd zichtbaar promotiemateriaal vanaf het perceel van Opdrachtgever aan te brengen.
7. Indien een reeds geplande afspraak voor uitvoering van de werkzaamheden door Opdrachtgever wordt geannuleerd vanaf 24 uur tot de aanvangsdatum, is Deno gerechtigd om de daarvoor gereserveerde tijd op basis van het vastgestelde uurtarief, alsmede reeds gemaakte kosten ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

8. Indien de Werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever opgeschort worden, is Deno gerechtigd de tot op dat moment uitgevoerde werkzaamheden in rekening te brengen. Bovendien is Deno gerechtigd alle voor haar uit de opschorting voortvloeiende kosten in rekening te brengen van Opdrachtgever (hieronder tevens verstaan gereserveerde uren).
9. Indien het werk niet binnen drie weken kan worden hervat, is Deno gerechtigd om de Overeenkomst in onvoltooide staat te beëindigen. In dat geval is Opdrachtgever aan Deno een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding wordt vastgesteld op basis van de aanneemsom, vermeerderd met kosten wegens de beëindiging, verminderd met de besparingen van de zijde van Deno wegens de opzegging.
10. Ingeval van hervatting van de uitvoering van de Overeenkomst is Opdrachtgever verplicht alle uit deze hervatting voortvloeiende kosten van Deno volledig te voldoen.
11. Opdrachtgever is verplicht ervoor zorg te dragen dat:
 - a) Alle voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie, gegevens en bescheiden tijdig en op de door Deno gewenste wijze aan Deno ter beschikking worden gesteld;
 - b) Deno voor uitvoering van de opdracht toegang krijgt tot de werklocatie, welke locatie in constructief opzicht als veilig kan worden beschouwd en voldoet aan de geldende (veiligheids)eisen. Mocht opdrachtgever hier niet voor instaan of blijken dat de locatie niet aan voormelde eisen voldoet, is Deno gerechtigd om haar Werkzaamheden op te schorten;
 - c) de door hem ingeschakelde derden de werkzaamheden en/of leveringen dusdanig verrichten, zodat Deno geen vertraging en geen belemmering ondervindt bij de uitvoering van de Overeenkomst c.q. Werkzaamheden;
 - d) voldoende gelegenheid bestaat voor aanvoer, opslag en/of afvoer van (bouw)materialen en/of hulpmiddelen;
 - e) de werklocatie beschikt over aansluitmogelijkheden voor elektriciteit, gas en water;
 - f) de aansluiting en groepenkast voldoet aan NEN1010.
12. In het geval sprake is van een Opdrachtgever, niet zijnde een Consument, draagt Opdrachtgever zorg voor – indien benodigd – steigermateriaal, rand- en valbeveiliging et cetera ter uitvoering van de opdracht, tenzij anders overeengekomen.
13. Voor zover de werklocatie dat toelaat, zal Deno de voor uitvoering van het Werk te gebruiken gereedschappen, machines, materialen en andere zaken mogen opslaan. Opdrachtgever is verplicht om zorg te dragen voor voldoende maatregelen ter zake inbraakpreventie. Ingeval van diefstal, verlies of beschadiging komen de kosten hiervan voor rekening van Opdrachtgever;
14. In geval van grond, - en/of bodemwerkzaamheden dienen te worden verricht door Deno, is Opdrachtgever verplicht tenminste drie dagen vóór de aanvang van de Werkzaamheden een melding bij het Kabels en Leidingen Informatie Centrum (KLIC) te maken. Ook dient Opdrachtgever Deno tijdig te informeren over het verloop van kabels, leidingen alsmede alle andere mogelijke obstakels, belemmeringen en risico's voor uitvoering van het Werk.

15. Op verzoek van Deno zal Opdrachtgever inzicht geven in de (milieu)hygiënische toestand van de te bewerken bodem, door middel van het afgeven van een Veiligheids & Gezondheidsplan.

Artikel 6 - Oplevering van het werk

1. In het geval Deno aan Opdrachtgever kenbaar maakt dat het werk of een gedeelte daarvan gereed is om geïnspecteerd te worden, wordt het werk of deel daarvan als opgeleverd beschouwd als Opdrachtgever het werk niet binnen vijf dagen inspecteert en daarvan geen mededeling doet aan Deno.
2. Het werk wordt voorts als opgeleverd beschouwd bij ingebruikname daarvan.
3. In het geval bij oplevering er sprake is van kleine gebreken die niet aan het normaal gebruik van het werk in de weg staan, kan Opdrachtgever de oplevering van het werk niet weigeren.
4. Indien het werk na oplevering gebreken vertoont waarvoor Deno aansprakelijk is, dient Deno in de gelegenheid gesteld te worden om de gebreken binnen een redelijke termijn weg te nemen, onverminderd de aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van de gebrekkige oplevering, tenzij de kosten van herstel in geen verhouding zouden staan tot het belang van Opdrachtgever bij herstel in plaats van schadevergoeding.

Artikel 7 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn inclusief omzetbelasting (btw) en andere belastingheffingen, tenzij anders vermeld.
2. In de prijs is begrepen de aanschaf van materialen voor uitvoering van de Werkzaamheden. Kosten voor bouwkundige aanpassingen zijn niet meegenomen in de prijs. Secundaire kosten als reis-, voorrij-, parkeer- en verblijfkosten komen voor rekening van Opdrachtgever en worden achteraf op calculatie in rekening gebracht tenzij anders is overeengekomen.
3. In het geval er sprake is van bijkomende kosten c.q. werkzaamheden die bij het aangaan van de overeenkomst in redelijkheid niet konden worden voorzien én voor de correcte uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn, is Deno gerechtigd de daaraan verbonden meerkosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen, nadat Opdrachtgever hiervan op de hoogte is gebracht en heeft ingestemd met de bijkomende kosten c.q. werkzaamheden.
4. Indien voor uitvoering van de Overeenkomst sprake is van onvoorziene (kost)prijsverhogende omstandigheden in de aan te schaffen materialen, loonkosten of

kosten voor derden, is Deno gerechtigd de prijs dienovereenkomstig te verhogen en aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

5. In het geval er sprake is van een situatie als bedoeld in lid 3 of 4, is Opdrachtgever gerechtigd om de Werkzaamheden te beperken of te vereenvoudigen. De Prijs die Opdrachtgever zal moeten voldoen, zal in dat geval op basis van onderling overleg in redelijkheid en billijkheid worden vastgesteld.
6. De professionele opdrachtgever (het Bedrijf) is gehouden de door Deno in rekening gebrachte betalingstermijnen conform de Overeenkomst binnen een termijn van zeven dagen te voldoen op het aangewezen rekeningnummer, tenzij anders vermeld. Voor de particuliere opdrachtgever (de Consument) geldt een betalingstermijn van vijf dagen, tenzij anders vermeld.
7. Opdrachtgever is niet gerechtigd om hetgeen hij verschuldigd is te verrekenen met een opeisbare vordering van Deno.
8. Opdrachtgever is niet gerechtigd om de nakoming van een opeisbare vordering van Deno op te schorten.
9. Indien het werk na oplevering gebreken vertoont waarvoor Deno of de fabrikant aansprakelijk is, wordt de Opdrachtgever gehouden aan de betalingstermijnen die met hem zijn overeengekomen. In geen geval mag de Opdrachtgever de betaling uitstellen, achterhouden of verrekenen, tenzij anders is overeengekomen.
10. Indien er tussen partijen een geschil ontstaat over het aantal bestede en/of de in rekening gebrachte uren, is de urenregistratie en/of bewijsvoering van Deno bindend, tenzij Opdrachtgever anders kan aantonen met daartoe overtuigend tegenbewijs.
11. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, is Deno gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven conform de voorwaarden van de Overeenkomst schriftelijk aan te passen, met inachtneming van een termijn van tenminste 3 maanden vanaf de totstandkoming van de Overeenkomst waarin de prijzen niet stijgen. Bij prijsverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de Overeenkomst is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst te ontbinden.

Artikel 8 - einde overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt door voltooiing van het werk.

2. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst annuleert worden hierbij de volgende kosten in rekening gebracht:
 - a. Ingeval van annulering tot een maand voor de aanvangsdatum: 20% van het offertebedrag.
 - b. Tot drie weken tot de aanvangsdatum van het werk: 50% van het offertebedrag
 - c. Tot een week: 75% van het offertebedrag.

In het geval de door Deno gemaakte kosten en gederfde omzet boven het verschuldigde bedrag op basis van de staffel uitkomen, is Deno gerechtigd de meerkosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

3. Ingeval een van de partijen in surseance van betaling verkeert, daarvoor faillissement is aangevraagd of de bedrijfsactiviteiten voornemens is te beëindigen of heeft beëindigd, al dan niet door middel van liquidatie van de onderneming, is de andere partij gerechtigd om zonder ingebrekestelling de overeenkomst op te zeggen.
4. Indien een situatie als bedoeld in lid 3 zich voordoet, is Deno niet verplicht tot restitutie van reeds ontvangen gelden. Evenmin is Deno gehouden ontstane schade te vergoeden. Voorts is Deno gerechtigd – zulks conform het eigendomsvoorbehoud – alle geleverde zaken te revindiceren, zolang niet aan alle betalingsverplichtingen uit hoofde van de overeenkomst is voldaan.
5. Indien Opdrachtgever na het sluiten van de Overeenkomst overlijdt of duurzaam arbeidsongeschikt wordt, kan ieder der partijen de Overeenkomst beëindigen. Voor de reeds verrichte arbeid en gemaakte kosten is Opdrachtgever een naar redelijkheid en met inachtneming van alle omstandigheden te bepalen vergoeding verschuldigd, indien toepasselijk aan de erfgenamen of rechtsopvolgers van Deno.

Artikel 9 – Risico-overgang en eigendomsvoorbehoud

1. Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht.
2. Alle door Deno geleverde zaken blijven eigendom van Deno totdat Opdrachtgever aan alle wederkerige (betalings)verplichtingen heeft voldaan uit hoofde van de overeenkomst en de (betalings)verplichtingen die zijn ontstaan uit hoofde van enig wanpresteren op basis van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

Artikel 10 - Garantie

1. Deno voert de Werkzaamheden uit conform de in de branche geldende normen. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen en slechts voor zover de garantie is ontvangen van de leveranciers. Tijdens de garantietermijn staat Deno in voor een deugdelijke en gebruikelijke kwaliteit van het (op)geleverde.
2. Opdrachtgever kan slechts een beroep doen op de door Deno gegeven garantie indien Opdrachtgever volledig voldaan heeft aan zijn betalingsverplichtingen.
3. Indien Opdrachtgever zich terecht beroept op een overeengekomen garantie, is Deno gehouden om een kosteloos herstel of vervanging van het (op)geleverde uit te voeren, tenzij blijkt dat de ontstane schade of het gebrek het gevolg is van een van de installatie van buitenaf komende oorzaak, handelen en/of nalaten van Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden. Indien daarnaast sprake is van enige bijkomende schade, wordt aangesloten bij de hiervoor geldende bepalingen van de aansprakelijkheid van deze algemene voorwaarden.

Artikel 11 - Onderhoud

1. Indien overgekomen, zal Deno onderhoud c.q. reparatie verrichten. De omvang van de onderhoudsverplichting strekt zich uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen in de onderhoudsovereenkomst. Deno zal Opdrachtgever informeren over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op (de beschikbaarheid) van het onderhoud.
2. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen schriftelijk te melden aan Deno, waarna Deno overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de gebreken zo spoedig mogelijk en naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is Deno gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden. In geen geval mag Opdrachtgever afwijken van de betalingsafspraken die met hem zijn gemaakt.
3. Ondanks de overeengekomen onderhoudsverplichtingen van Deno, heeft Opdrachtgever een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer en gebruik van de Producten.
4. Opdrachtgever is gehouden haar medewerking op eerste verzoek aan Deno te verlenen.
5. Afspraken over onderhoud kunnen slechts met inachtneming van een termijn van 48 uur worden afgezegd. Bij afzegging binnen 48 uur worden kosten in rekening gebracht bij Opdrachtgever. Bij twijfel over een datum en/of tijdstip is de afspraak in de agenda van Deno leidend.

6. Indien en voor zover sprake is van spoed (herstel)werkzaamheden, wordt hiervoor een spoedtarief gerekend.
7. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting vanuit een onderhoudsovereenkomst, is Deno gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven aan te passen, met dien verstande dat de prijzen en tarieven niet mogen worden gewijzigd binnen drie maanden na totstandkoming van de overeenkomst. Opdrachtgever is in dat geval bevoegd de overeenkomst op te zeggen. Indien Opdrachtgever niet binnen 30 dagen na mededeling van de prijswijziging aan Deno heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn opzeggingsbevoegdheid, mag Deno er gerechtvaardigd op vertrouwen dat Opdrachtgever met de prijswijziging heeft ingestemd.

Artikel 12 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Deno gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en Gebruikers van de website en zal deze slechts conform het privacy statement gebruiken. Indien daarnaar gevraagd zal Deno de betrokkene hierover informeren.
2. Indien Deno op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overgekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 13 - Overmacht

1. Deno is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
Onder overmacht aan de zijde van Deno wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Deno, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit en hacking) of van andere aard, (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen (x) ziekte en/of werkstakingen van het personeel van Deno en (xi) overige situaties die naar het oordeel van Deno buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
2. Indien naar het oordeel van Deno de uitvoering van de overeengekomen Werkzaamheden ten gevolge van natte weersomstandigheden, extreme hitte of terreinomstandigheden niet op het tijdstip of in de overeengekomen termijn kan worden uitgevoerd, heeft Deno het recht de Werkzaamheden die daarop betrekking hebben te onderbreken en de Overeenkomst te verlengen met de duur van de niet gewerkte dagen zonder dat dit leidt tot aansprakelijkheid.
3. Indien uitvoering het werk in verband met een overmachtssituatie langer dan twee maanden is opgeschort, kan de Overeenkomst door elk van de partijen schriftelijk worden opgezegd

worden. Indien op grond van de Overeenkomst reeds enige prestaties zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verdere verschuldigdheid van deze prestaties van elke partij jegens elkaar.

Artikel 14 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Deno is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade voortvloeiend uit de uitvoering (of uitblijven daarvan) van de Overeenkomst. Deno is niet aansprakelijk voor indirecte schade.
2. De totale aansprakelijkheid van Deno is beperkt tot vergoeding van directe schade tot ten hoogste het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen vergoeding (exclusief BTW) voor de door Deno te verrichten werkzaamheden. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is, is de totale aansprakelijkheid van Deno per jaar beperkt tot het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) voor de door Deno te verrichten werkzaamheden bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan dat in het desbetreffende geval onder de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Deno wordt uitbetaald, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico.
3. Onder directe schade wordt verstaan: alle schade die in een rechtstreeks (causaal) verband houdt met de toerekenbare tekortkoming van de zijde van Deno. Onder indirecte schade wordt verstaan: alle schade die niet in een direct (causaal) verband staat met de toerekenbare tekortkoming van de zijde van Deno, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
4. Aansprakelijkheid is niet beperkt tot opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid van de zijde van Deno.

Artikel 15 – Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service of producten van Deno, van oordeel is dat er sprake is van een gebrek in het uitgevoerde werk of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na de betreffende aanleiding die tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen gemeld worden via klantenservice@denoxl.nl met als onderwerp “klacht”, of via het opgegeven telefoonnummer.
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn. Mocht daar geen sprake van zijn, dan kan de klacht niet in behandeling worden genomen.
3. Deno zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

5. Rechtsvorderingen dienen op straffe van verval van het recht daartoe te zijn ingesteld binnen dertien maanden nadat Deno op de hoogte is gesteld van het bestaan van de klacht van Opdrachtgever.

Artikel 16 – Wijzigingsbevoegdheid

1. Deno is gerechtigd de Algemene Voorwaarden op ieder moment eenzijdig te wijzen. Na wijziging van de Algemene Voorwaarden, draagt Deno zorg voor toezending aan Opdrachtgever onder vermelding van de toepasselijkheid daarvan.

Artikel 17 – Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op de Overeenkomst of werk dat daaruit voortvloeit, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Bij geschillen die voortvloeien vanuit de Overeenkomst of werkzaamheden die daarmee verband houden, is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van het geschil, de Rechtbank Rotterdam in eerste aanleg en in hoger beroep het Gerechtshof Den Haag.