

Algemene Voorwaarden SURFspot

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van SURFSURF
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de eindgebruiker tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de eindgebruiker en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van SURF bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Klachtenregeling
- Artikel 17 - Geschillen
- Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de eindgebruiker gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Dag:** kalenderdag;
3. **Diensten:** zelfstandige of aanvullende diensten die SURFspot verricht
4. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van producten, diensten en/of software gedurende een bepaalde periode;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de eindgebruiker of SURF in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik mogelijk maakt gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
6. **Eindgebruiker:** de natuurlijke persoon die als student staat ingeschreven bij of als medewerker verbonden is aan een instelling voor Nederlands hoger en mbo onderwijs die aangesloten is bij SURFspot en niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
7. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de eindgebruiker om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst;
8. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
9. **Overeenkomst:** een overeenkomst die tussen SURF en de eindgebruiker wordt gesloten via de website van SURFspot;
10. **Product:** hardware en accessoires;
11. **Software:** programmatuur die via licentiecodes of downloadlinks aan eindgebruiker geleverd worden;
12. **SURF B.V.:** houder van de handelsnaam SURFspot en van de website van SURFspot waarop

producten, (toegang tot) software en/of diensten aan eindgebruikers worden aangeboden;
13. **SURFspot:** de not for profit ICT-webwinkel van SURF B.V. waar producten, software en diensten tegen speciale tarieven voor de onderwijssector worden aangeboden aan de eindgebruiker.

Artikel 2 - Identiteit van SURF

SURF B.V.

KvK-nummer: 50277375

Vestigings- & bezoekadres:

Moreelsepark 48, 3511 EP Utrecht

Bereikbaarheid:

Facebook: www.facebook.com/surfspotnl

Twitter: www.twitter.com/surfspotnl

E-mail: info@SURFspot.nl

Maandag - vrijdag: 09.00 - 17.00 uur (niet in het weekend en feestdagen)

Administratie:

Betalingsmogelijkheden:

NL54INGB0005936709

NL68RABO0328882860

Rekeninghouder: SURF B.V. te Utrecht

bankrelatie: Rabobank

BTW: NL822655287B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van SURF en op elke overeenkomst tussen SURF en eindgebruiker.
2. Indien de overeenkomst elektronisch wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de eindgebruiker ter beschikking gesteld zodat deze door de eindgebruiker op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven op welke wijze de eindgebruiker langs elektronische weg van de algemene voorwaarden kan kennisnemen en dat zij op verzoek van de eindgebruiker langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
3. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden ook specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het voorgaande in dit artikel van overeenkomstige toepassing op deze specifieke voorwaarden.
4. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en de product- of dienstenvoorwaarden, gaan deze algemene voorwaarden voor.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, software en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de eindgebruiker mogelijk te maken. Als SURF gebruik maakt van afbeeldingen, zijn

deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of software. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden SURF niet.

3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de eindgebruiker duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

4. SURF is gerechtigd het aanbod te wijzigen tot het door de eindgebruiker is aanvaard.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de eindgebruiker .

2. SURF bevestigt onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door SURF is bevestigd, kan de eindgebruiker de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft SURF passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de eindgebruiker elektronisch kan betalen, zal SURF daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. SURF is gerechtigd om direct na de totstandkoming van de overeenkomst van de eindgebruiker elektronische betaling te verlangen conform artikel 15 en de overeenkomst te ontbinden indien deze elektronische betaling niet onverwijld plaatsvindt.

5. SURF zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of software aan de eindgebruiker de volgende informatie meesturen. SURF doet dit schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de eindgebruiker op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager:

a. het bezoekadres van SURF waar de eindgebruiker met klachten terecht kan;

b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de eindgebruiker van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding dat het herroepingsrecht uitgesloten is;

c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of software; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst ;

e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;

f. indien de eindgebruiker een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De eindgebruiker kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. SURF mag de eindgebruiker vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de eindgebruiker, of een vooraf door de eindgebruiker aangewezen derde die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

a. als de eindgebruiker in eenzelfde bestelling meer producten heeft besteld: de dag waarop de eindgebruiker, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. SURF mag een bestelling van meer producten met verschillende levertijden weigeren, als zij de eindgebruiker hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd;

b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop

de eindgebruiker, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de eindgebruiker, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen;

d. bij software die op een materiële drager is geleverd: na verbreking van de verzegeling of 14 dagen na levering als bedoeld in lid 1.

Bij diensten:

3. De eindgebruiker kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een dienst gedurende een bedenktijd van 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden. SURF mag de eindgebruiker vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

Bij software:

4. Bij software die door eindgebruiker wordt gedownload, geldt geen bedenktijd indien eindgebruiker hiermee instemt en SURF deze instemming terstond schriftelijke bevestigt.

Verlengde bedenktijd voor producten en diensten bij niet informeren over herroepingsrecht:

5. Indien SURF de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping aan de eindgebruiker binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd verstrekt, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de eindgebruiker die informatie heeft ontvangen.

6. Indien SURF de eindgebruiker de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.

Artikel 7 - Verplichtingen van de eindgebruiker tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de eindgebruiker zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken voor zover het nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. De eindgebruiker mag het product slechts hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel mag.

2. De eindgebruiker is aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.

3. De eindgebruiker is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als SURF hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de eindgebruiker en kosten daarvan

1. Als de eindgebruiker gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijdtermijn door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan SURF.

2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de eindgebruiker het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) SURF. Dit hoeft niet als SURF heeft aangeboden het product zelf af te halen. De eindgebruiker heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

3. De eindgebruiker zendt het product in goede staat terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele en ongeschonden staat en in originele verpakking, en conform de

door SURF verstrekte redelijke en duidelijke instructies. De eindgebruiker is verantwoordelijk voor de terugzending van het product.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de eindgebruiker.

5. De eindgebruiker draagt de kosten van het terugzenden van het product. Als SURF niet heeft gemeld dat de eindgebruiker deze kosten moet dragen of als SURF aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de eindgebruiker de kosten voor terugzending niet te dragen.

6. De eindgebruiker draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten indien: a. SURF de eindgebruiker de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of; b. de eindgebruiker niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst tijdens de bedenktijd heeft verzocht.

7. De eindgebruiker draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde software, indien:

a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;

b. hij niet heeft ingestemd dat hij zijn herroepingsrecht verliest bij het verlenen van zijn toestemming; of

c. SURF heeft nagelaten deze verklaring van de eindgebruiker te bevestigen.

8. Als de eindgebruiker gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van SURF bij herroeping

1. Als SURF de melding van herroeping door de eindgebruiker op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt zij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

2. SURF vergoedt alle betalingen van de eindgebruiker, inclusief eventuele leveringskosten die door SURF in rekening zijn gebracht voor het geretourneerde product, zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de eindgebruiker haar de herroeping meldt. Tenzij SURF aanbiedt het product zelf af te halen, mag zij wachten met terugbetalen tot zij het product heeft ontvangen of tot de eindgebruiker aantoonbaar dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt. SURF vergoedt de leveringskosten niet indien de eindgebruiker slechts een gedeelte van de geleverde producten retourneert.

3. SURF gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de eindgebruiker heeft gebruikt, tenzij de eindgebruiker instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de eindgebruiker.

4. Als de eindgebruiker heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft SURF de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

SURF sluit de navolgende producten en diensten uit van het herroepingsrecht, maar alleen als SURF dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Diensten na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als: a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de eindgebruiker; en b. de eindgebruiker heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra SURF de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

2. De levering van software anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de eindgebruiker; en
b. de eindgebruiker heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

3. Volgens specificaties van de eindgebruiker vervaardigde producten, die worden vervaardigd op

basis van een individuele keuze of beslissing van de eindgebruiker, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

4. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

Artikel 11 - De prijs

1. SURF stelt de prijzen van de aangeboden producten, software en/of diensten vast en is gerechtigd de prijzen van het aanbod te wijzigen tot de eindgebruiker het aanbod heeft aanvaard.

2. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten, software en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

3. Bij duurovereenkomsten zijn prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

4. Bij duurovereenkomsten zijn prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst alleen toegestaan indien SURF dit bedongen heeft en:

a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

b. de eindgebruiker de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

4. De in het aanbod van producten, software of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. SURF staat er voor in dat de producten, software en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Slechts indien dit is overeengekomen, staat SURF er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door SURF, haar toeleverancier, producent of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de eindgebruiker op grond van de overeenkomst tegenover SURF heeft indien SURF is tekortgeschoten in de nakoming van haar deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van SURF, haar toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de eindgebruiker bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval zij is tekortgeschoten in de nakoming van haar deel van de overeenkomst.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. SURF zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en software en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

2. Als plaats van levering geldt het adres dat de eindgebruiker aan SURF kenbaar heeft gemaakt.

3. SURF zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 5 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de eindgebruiker hiervan uiterlijk 5 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De eindgebruiker heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

4. Na ontbinding conform het vorige lid zal SURF het bedrag dat de eindgebruiker betaald heeft zo spoedig mogelijk terugbetalen.

5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij SURF tot het moment van bezorging aan de eindgebruiker of een vooraf aangewezen en aan SURF bekend gemaakte

vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Doet zich een dergelijke situatie voor dan zal eindgebruiker de door SURF voorgeschreven handelswijze naleven.

Artikel 14 - Duurovereenkomsten: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De eindgebruiker kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten, software of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De eindgebruiker kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten, software of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De eindgebruiker kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - a. te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - b. in ieder geval opzeggen op dezelfde wijze als waarop hij de overeenkomsten is aangegaan;
 - c. altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als SURF voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten, software of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten, software of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de eindgebruiker te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

Duur:

6. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de eindgebruiker na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 15 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de eindgebruiker verschuldigde bedragen te worden voldaan direct bij het aangaan van de overeenkomst.
2. Bij de verkoop van producten aan eindgebruiker mag de eindgebruiker in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is afgesproken, kan de eindgebruiker geen enkel recht doen gelden op de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en) voordat de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De eindgebruiker heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan SURF te melden.
4. Indien de eindgebruiker niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, wordt hij door SURF gewezen op de te late betaling en krijgt hij een termijn van 14 dagen om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Indien betaling uitblijft binnen deze 14-dagen-termijn, is de eindgebruiker over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is SURF gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=-; 10% over de

daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. SURF kan in het voordeel van de eindgebruiker afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

1. SURF is aansprakelijk voor schade die is ontstaan door een aan SURF toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een op haar rustende verplichting uit hoofde van de overeenkomst.
2. De totale aansprakelijkheid van SURF zal per aanspraak niet meer bedragen dan de waarde van het aangeschafte product, de aangeschafte software, de dienst of de contractwaarde van de dienst.
3. SURF is niet aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder maar niet beperkt tot, bedrijfsschade en/of schade wegens bedrijfsstagnatie, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill of tijdsverlies van het management.
4. SURF is evenmin aansprakelijk voor door de eindgebruiker geleden schade in de volgende gevallen:
 - ☒ schades die (mede) het gevolg zijn van het tekortschieten van eindgebruiker, waaronder begrepen het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie;
 - ☒ verlies of beschadiging van gegevens (en eventuele vermindering van de bruikbaarheid of de waarde die ontstaat als gevolg daarvan);
 - ☒ iedere vorm van schade veroorzaakt door producten en/of software die door SURF, al dan niet voor demonstratie- of testdoeleinden, gratis ter beschikking zijn gesteld;
 - ☒ gebruikelijke en te verwachten slijtage en/of achteruitgang van het aangeschafte product;
 - ☒ iedere vorm van schade door het niet / niet tijdig activeren van licentiecodes / downloadlinks.
5. De hierboven onder 16.2 tot en met 16.4 beschreven beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid van SURF gelden niet indien de schade is veroorzaakt door opzettelijk of bewust roekeloos handelen van SURF of haar ondergeschikten en hulppersonen.
6. SURF is, onverminderd het overige in deze overeenkomst bepaalde, niet gehouden tot vergoeding van schade als deze schade niet binnen redelijke termijn na het moment waarop deze is ontdekt of redelijkerwijs had behoren te worden ontdekt, schriftelijk aan SURF is gemeld.
7. Eindgebruiker vrijwaart SURF voor alle directe en indirecte schade die SURF leidt ten gevolge van het onrechtmatig gebruik van producten, diensten of software door eindgebruiker.

Artikel 17 - Klachtenregeling

1. SURF beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Eindgebruiker moet klachten over de uitvoering van de overeenkomst spoedig nadat hij de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven indienen bij SURF.
3. SURF beantwoordt de ingediende klachten uiterlijk binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, geeft SURF dit binnen de termijn van 14 dagen aan door middel van een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de eindgebruiker het antwoord kan verwachten.
4. Eindgebruiker dient SURF in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.

Artikel 18 – Toepasselijk recht

Op overeenkomsten tussen SURF en de eindgebruiker waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de eindgebruiker zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de eindgebruiker op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op

een duurzame gegevensdrager.

2. Algemene voorwaarden van de eindgebruiker zijn niet van toepassing op enige overeenkomst tussen SURF en de eindgebruiker.