

Algemene voorwaarden

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Betaling
- Artikel 13 - Eigendomsvoorbehoud
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - Aansprakelijkheid

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de klant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. Klant: de natuurlijke persoon of bedrijf die een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. Dag: kalenderdag;
4. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de klant of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de klant om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een klant kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten zowel op afstand (via de webshop) als in de winkel aan klanten aanbiedt;
9. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
10. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat klant en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
11. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Van Dijk Bouwmaterialen B.V.
Langbroekerdijk A 52
3947 BJ Langbroek
Telefoonnummer: 0343 561702*
E-mailadres: info@vandijkbouwmaterialen.nl
KvK-nummer: 83333053
Btw-identificatienummer: NL852363242B01

**Bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08.00 uur t/m 18.00 uur en zaterdag van 08.00 uur t/m 16.00 uur. Feestdagen uitgezonderd. Op zondag zijn wij gesloten.*

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en klant (zowel in de winkel als via de webshop).
2. Voordat de overeenkomst, al dan niet op afstand, wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de klant zo spoedig mogelijk kosteloos kunnen worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de klant op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de klant langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de klant zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Een aanbod heeft een beperkte geldigheidsduur van 30 dagen tenzij dit nadrukkelijk anders is aangegeven. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een indicatieve weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties en gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een zo waarheidsgetrouw mogelijke weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren, afmetingen en verhoudingen exact overeenkomen met die van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - de prijs inclusief belastingen;
 - de eventuele kosten van verzending;
 - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - de manier waarop de klant, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de klant deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
 - optioneel: beschikbare maten, kleuren, soort materialen.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de klant van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de klant het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de klant de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web

omgeving. Indien de klant elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de klant met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de klant van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de klant heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
6. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten via de webshop heeft de klant de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de klant of een vooraf door de klant aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger. De ondernemer mag de klant vragen naar de reden van ontbinding.
2. Tijdens de bedenktijd zal de klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de klant gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de klant te doen middels het modelformulier welke te vinden is op de website van de ondernemer. Nadat de klant kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De klant dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht

resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

5. Een product dat is aangekocht in de (fysieke) winkel kan ook uitsluitend in de winkel worden geruild of geretourneerd. Hierbij dient het aankoopbewijs overlegd te worden. Artikelen kunnen alleen geruild of geretourneerd worden als deze nog compleet, niet gebruikt en onbeschadigd zijn. Het artikel dient in de originele verpakking geretourneerd te worden of uitgepakt voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

1. Indien de klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de klant een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de klant is gebruikt tenzij de klant nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de klant zelf is de klant aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product. Het retour sturen van het product is voor risico van de klant.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de klant uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is mogelijk voor producten:
 - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de klant (bijvoorbeeld verf die op kleur gemengd is of een maatwerkproduct);
 - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
 - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
 - f. voor hygiënische producten waarvan de klant de verzegeling heeft verbroken.
 - g. voor producten die niet door de ondernemer op voorraad worden gehouden, maar op verzoek speciaal voor de klant besteld zijn.

Artikel 9 - De prijs

1. Indien de ondernemer bij het sluiten van de overeenkomst een bepaalde prijs overeenkomt, dan is de ondernemer gerechtigd de prijs eenzijdig te verhogen bij kostenverhogende omstandigheden. Indien de ondernemer gebruik maakt van deze bevoegdheid heeft de klant het recht de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden als de prijsstijging meer bedraagt dan 10% van het oorspronkelijke bedrag en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst.
2. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen kunnen zowel inclusief als exclusief btw zijn. Dit wordt te allen tijde vermeld in de aanbieding of tijdens het bestelproces.
3. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat ervoor in dat de producten 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.
2. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 weken na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
3. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de klant, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten. De datum van aankoop, zoals deze ook op de factuur vermeld wordt, geldt als ingangsdatum voor de garantie.
4. De garantie geldt niet indien:
 - a. De klant de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - b. De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
 - c. De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.
 - d. Gebreken ontstaan zijn door normale slijtage.
 - e. De klant niet al zijn verplichtingen jegens de ondernemer is nagekomen.

Artikel 11 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de klant aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de klant geen rechten ontlenen. Overschrijding van een termijn geeft de klant geen recht op schadevergoeding.
4. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de klant of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 12 - Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dient de betaling van producten of diensten in de winkel per pin of contant te geschieden of in het geval van elektronische aankopen (via de webshop) via iDEAL. Producten worden pas uitgeleverd zodra de betaling door de ondernemer ontvangen is.
2. De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. In geval van wanbetaling van de klant heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de klant kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
4. Indien aan de klant surséance van betaling is verleend (of een aanvraag daartoe is gedaan) of hij in staat van faillissement verkeert (of een verzoek daartoe is gedaan), is de ondernemer gerechtigd de overeenkomst per direct op te zeggen dan wel een bestelling te annuleren, zonder dat de ondernemer jegens de klant aansprakelijk is en zonder enige verplichting tot betaling van een schadevergoeding. De vorderingen van de ondernemer op de klant zijn dan onmiddellijk opeisbaar.
5. Bij niet tijdige betaling door de klant, is hij van rechtswege in verzuim zonder dat de ondernemer eerst een ingebrekestelling hoeft te versturen. Vanaf het moment van intreden van verzuim maakt de ondernemer aanspraak op de wettelijke handelsrente vanaf de vervaldag tot de dag van volledige betaling en op de buitengerechtelijke incassokosten.
6. Wanneer de klant het niet eens is met een factuur, heeft hij gedurende 14 dagen het recht om zich hierover schriftelijk of per e-mail bij de ondernemer te beklagen. Na het verstrijken van deze termijn wordt de klant geacht akkoord te zijn met de factuur en de door de ondernemer geleverde producten en/of diensten.
7. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting van de Klant jegens de ondernemer niet op.

Artikel 13 - Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door de ondernemer in het kader van de overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van de ondernemer totdat de klant alle verplichtingen uit de met de ondernemer gesloten overeenkomst deugdelijk is nagekomen.
2. Het is de klant niet toegestaan de door de ondernemer geleverde zaken, die onder het eigendomsvoorbehoud vallen, door te verkopen, als betaalmiddel te gebruiken, te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
3. De klant dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van de ondernemer veilig te stellen.
4. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken of rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de klant verplicht om de ondernemer daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
5. Voor het geval de ondernemer zijn (in dit artikel aangeduide) eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de klant bij voorbaat onvoorwaardelijke toestemming aan de ondernemer en door de ondernemer aan te wijzen derden om de plaatsen te betreden waar de eigendommen van de ondernemer zich bevinden en die zaken terug te nemen.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een klant zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 15 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de klant woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid

1. Door de ondernemer wordt geen enkele aansprakelijkheid aanvaard, behoudens het geval dat de ondernemer toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van de overeenkomst én de klant de ondernemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld en de ondernemer na die ingebrekestelling toerekenbaar tekort blijft schieten waardoor de klant schade lijdt.
2. Iedere aansprakelijkheid van de ondernemer, op welke grondslag dan ook, is per gebeurtenis beperkt tot de directe schade van de klant en (alle gebeurtenissen bij elkaar) tot een maximumbedrag van € 2.500,-.
3. De ondernemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade van de klant, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. In geval van klantenkoop strekt deze beperking niet verder dan die, die is toegestaan ingevolge artikel 7:24 lid 2 BW.
4. De ondernemer is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaat in de periode dat de ondernemer als gevolg van overmacht niet in staat is zijn verplichting(en) jegens de klant na te komen.
5. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is als gevolg van onjuiste en/of onvolledige gegevens die door de klant aan de ondernemer zijn verstrekt.
6. De klant vrijwaart de ondernemer voor aanspraken van derden met betrekking tot de door de ondernemer geleverde goederen of verstrekte diensten.