Algemene voorwaarden particuliere klanten

Diligent Consultancy B.V.

Versie 8 oktober 2026

Deze voorwaarden regelen de levering en installatie van energieoplossingen aan consumenten. Zij verdelen verantwoordelijkheden tussen Diligent, de klant en externe fabrikanten of platformaanbieders, zonder afbreuk te doen aan dwingende consumentenrechten.

Artikel 1 Toepasselijkheid en contractspartij

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en overeenkomst waarbij Diligent Consultancy B.V., gevestigd aan Markt 39 te Eersel en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17128526, aan een consument producten levert of werkzaamheden of diensten uitvoert. In deze voorwaarden wordt zij aangeduid als Diligent.

1.2 De offerte of opdrachtbevestiging vermeldt welke rechtspersoon de overeenkomst sluit. Een andere of gelieerde onderneming is alleen contractspartij wanneer dit uitdrukkelijk in de offerte of opdrachtbevestiging staat.

1.3 Afwijkingen gelden alleen wanneer zij schriftelijk zijn vastgelegd. Dwingende wettelijke rechten van de consument gaan altijd voor op deze voorwaarden.

Artikel 2 Begrippen

2.1 Installatie betekent het geheel van de overeengekomen producten, werkzaamheden en instellingen, waaronder zonnepanelen, omvormers, thuisbatterijen, EMS, laadoplossingen, warmtepompen, airconditioning, elektrische installaties, monitoring en bijbehorende componenten.

2.2 Fabrikant betekent de producent of leverancier van een product. Platformaanbieder betekent de partij die een app, cloudplatform, API, communicatieverbinding, energiedienst of andere digitale dienst aanbiedt. Een fabrikant kan tevens platformaanbieder zijn.

2.3 Monitoring betekent het weergeven of doorgeven van systeemgegevens. Monitoring is geen continue bewakingsdienst, tenzij hiervoor afzonderlijk een serviceabonnement met reactietijden is overeengekomen.

2.4 EMS betekent een energiemanagementsysteem dat apparaten aanstuurt of adviezen geeft op basis van instellingen en beschikbare gegevens. Noodstroom betekent een afgesproken back-upfunctie bij netuitval en is niet automatisch een UPS.

Artikel 3 Rangorde van documenten

3.1 Bij tegenstrijdigheid geldt eerst de ondertekende opdrachtbevestiging, daarna de offerte met projectspecificatie, vervolgens de technische en commerciële uitgangspunten en daarna deze algemene voorwaarden.

3.2 Gebruiks-, privacy-, garantie- en licentievoorwaarden van een fabrikant of platformaanbieder gelden alleen voor het betreffende product of de externe dienst. Zij wijzigen niet de wettelijke of uitdrukkelijk overeengekomen verplichtingen van Diligent tegenover de consument.

Artikel 4 Offerte en totstandkoming

4.1 Een offerte is vrijblijvend en geldig gedurende de vermelde termijn. De overeenkomst ontstaat wanneer de consument de offerte aanvaardt en Diligent de opdracht bevestigt, of wanneer Diligent met instemming van de consument met de uitvoering begint.

4.2 Berekeningen van opbrengst, verbruik, besparing, terugverdientijd, subsidie, handelsresultaat, zelfconsumptie of noodstroomduur zijn prognoses. Zij zijn gebaseerd op de bij de berekening bekende gegevens en zijn geen garantie, tenzij uitdrukkelijk een concreet resultaat schriftelijk is toegezegd.

4.3 De consument meldt vóór het sluiten van de overeenkomst welke eigenschappen of toepassingen voor hem essentieel zijn, zoals driefasenapparatuur, medische apparatuur, eilandbedrijf, een specifieke app, dynamische sturing of ononderbroken voeding. Diligent bevestigt schriftelijk of deze toepassing onderdeel van de opdracht is.

Artikel 5 Prijs en meerwerk

5.1 De offerte vermeldt de prijs inclusief btw en de werkzaamheden en materialen die daarin zijn opgenomen. Werk dat niet in de offerte staat, geldt als meerwerk.

5.2 Diligent meldt voorzienbaar meerwerk en de gevolgen voor prijs en planning voordat het wordt uitgevoerd. Voor direct noodzakelijk werk ter voorkoming van onveilige situaties mag Diligent passende maatregelen nemen en stelt zij de consument zo spoedig mogelijk op de hoogte.

5.3 Wanneer na de offerte onjuiste of onvolledige informatie van de consument, niet-zichtbare bouwkundige of elektrische omstandigheden, asbest, vervuiling, obstakels of door derden veroorzaakte beperkingen blijken, bespreken partijen de noodzakelijke aanpassing en eventuele meerkosten.

Artikel 6 Uitvoering en medewerking

6.1 Diligent voert de opdracht uit met de zorg en vakbekwaamheid die van een redelijk handelend installateur en adviseur mag worden verwacht. Diligent mag gekwalificeerde onderaannemers inschakelen en blijft tegenover de consument verantwoordelijk voor de uitvoering van de eigen overeenkomst.

6.2 De consument zorgt tijdig voor veilige toegang, vrije werkruimte, juiste informatie over leidingen en constructies, werkende nutsvoorzieningen en de eventueel vereiste toestemming van eigenaar, verhuurder, vereniging van eigenaars of overheid.

6.3 De consument volgt veiligheids-, gebruiks- en onderhoudsinstructies en wijzigt beveiligingen, instellingen of bedrading niet zonder passende deskundigheid. Diligent mag werkzaamheden opschorten wanneer veilige of verantwoorde uitvoering niet mogelijk is.

Artikel 7 Planning levering en wijzigingen

7.1 Opgegeven uitvoerings- en levertijden zijn streefdata, tenzij schriftelijk een fatale termijn is overeengekomen. Bij vertraging informeert Diligent de consument en noemt zij, voor zover mogelijk, een nieuwe termijn.

7.2 Diligent mag een component vervangen door een minimaal gelijkwaardig component wanneer het aangeboden onderdeel niet beschikbaar is of technisch niet passend blijkt. Gelijkwaardigheid wordt

beoordeeld op functie, kwaliteit, garantie, compatibiliteit en, voor zover relevant, uitstraling. Voor een wezenlijke afwijking vraagt Diligent vooraf toestemming.

7.3 Rechten die de consument op grond van de wet heeft bij te late levering of een wezenlijke wijziging blijven bestaan.

Artikel 8 Oplevering en ingebruikname

8.1 De installatie geldt als opgeleverd wanneer de overeengekomen werkzaamheden zijn uitgevoerd, de installatie voor zover mogelijk is getest en aan de consument beschikbaar is gesteld. Kleine restpunten die veilig gebruik niet verhinderen, staan oplevering niet in de weg en worden binnen redelijke termijn afgehandeld.

8.2 Bij oplevering ontvangt de consument voor zover van toepassing uitleg over bediening, monitoring, veiligheidsinstellingen, noodstroom, onderhoud en accounttoegang. De consument meldt zichtbare tekortkomingen zo spoedig mogelijk.

8.3 Ingebruikname, registratie of definitieve werking kan afhankelijk zijn van de netbeheerder, energieleverancier, fabrikant, platformaanbieder, internetverbinding of toestemming van derden. Diligent ondersteunt de overeengekomen stappen, maar garandeert geen beslis- of verwerkingstermijn van een derde.

Artikel 9 Monitoring accounts en digitale diensten

9.1 Wanneer de installatie een app, cloudplatform, API, internetverbinding of andere digitale dienst gebruikt, kunnen naast deze voorwaarden de gebruiks- en privacyvoorwaarden van de platformaanbieder gelden. Diligent informeert vóór of bij het sluiten van de overeenkomst over de essentiële digitale afhankelijkheden die bij haar bekend zijn of redelijkerwijs bekend behoren te zijn.

9.2 Een platform kan verschillende rollen kennen, waaronder klant-, installateur-, distributeur- en fabrikanttoegang. Door registratie, installatie of koppeling van het systeem kan Diligent vanuit haar installateursaccount blijvende roltoegang verkrijgen tot systeemgegevens, meldingen en, afhankelijk van het platform, configuratiefuncties. Deze technische toegang kan bestaan zonder dat de consument voor iedere inzage afzonderlijk toestemming geeft of zijn eigen wachtwoord deelt. Diligent informeert de consument hierover vóór of uiterlijk bij activering van het platform.

9.3 De consument is in beginsel eigenaar of hoofdgebruiker van het klantaccount en ontvangt eigen inloggegevens voor zover het platform dit ondersteunt. Diligent gebruikt haar installateurstoegang alleen voor ingebruikstelling, configuratie, diagnose, onderhoud, ondersteuning, garantieafhandeling, productveiligheid en nakoming van wettelijke of contractuele verplichtingen. Diligent raadpleegt niet meer gegevens dan daarvoor redelijkerwijs nodig zijn en beperkt toegang intern tot bevoegde personen.

9.4 Het enkele feit dat Diligent technisch toegang heeft, systeemgegevens kan inzien of automatische meldingen kan ontvangen, betekent niet dat Diligent de installatie voortdurend bewaakt, meldingen dagelijks beoordeelt of uit eigen beweging onderhoud, herstel of waarschuwingen moet uitvoeren. Een actieve bewakings- of opvolgingsplicht bestaat alleen wanneer dit in een afzonderlijk serviceabonnement met omvang en reactietijden is overeengekomen. Wanneer Diligent daadwerkelijk kennisneemt van een concrete en ernstige veiligheidsmelding, handelt zij binnen haar rol en mogelijkheden redelijk en zorgvuldig.

9.5 De consument kan Diligent verzoeken de installateurstoegang te beperken of te beëindigen voor zover het platform dit technisch en contractueel toestaat. Diligent wijst vooraf op mogelijke gevolgen voor ondersteuning, updates, diagnose en garantieafhandeling. Toegang van een fabrikant, distributeur of andere platformpartij valt onder de voorwaarden en privacyverklaring van die partij; Diligent is niet

verantwoordelijk voor hun zelfstandige toegang of gegevensverwerking, behalve voor zover Diligent zelf onjuist of onbevoegd gegevens heeft gedeeld.

9.6 Meet- en monitoringgegevens kunnen vertraagd, onvolledig of indicatief zijn en zijn niet zonder meer geschikt voor facturatie, fiscale aangifte of bewijs van een gegarandeerde prestatie. Voor die doelen is een daarvoor geschikte of gekalibreerde meter nodig.

9.7 De consument zorgt voor een werkende en voldoende beveiligde internetverbinding, router en lokaal netwerk, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Uitval daarvan kan monitoring, updates, optimalisatie, service en bepaalde garantieaanspraken beïnvloeden.

Artikel 10 Wijziging of uitval van diensten van derden

10.1 Een fabrikant of platformaanbieder kan een app, cloudplatform, API, functionaliteit, opslagtermijn, beveiligingsbeleid, prijs of toegangsvoorwaarde wijzigen, beperken of beëindigen. Diligent is daarvoor niet aansprakelijk wanneer de oorzaak buiten haar redelijke invloed ligt en zij haar eigen wettelijke en contractuele verplichtingen is nagekomen.

10.2 Diligent is wel verantwoordelijk voor een aan haar toerekenbare fout in advies, ontwerp, installatie, configuratie of overeengekomen onderhoud. Ook blijven wettelijke rechten gelden wanneer de digitale functie onderdeel is van hetgeen de consument redelijkerwijs van de geleverde installatie mag verwachten.

10.3 Wanneer een externe wijziging een belangrijke overeengekomen functie raakt, overleggen partijen over een redelijke oplossing. Migratie, vervangende hardware, herconfiguratie of werkzaamheden die niet onder wettelijke conformiteit, garantie of een serviceabonnement vallen, worden alleen na een prijsopgave uitgevoerd.

Artikel 11 Software firmware en beveiligingsupdates

11.1 Updates kunnen automatisch of op afstand worden uitgevoerd door de fabrikant, platformaanbieder of Diligent. Zij kunnen de beveiliging, bediening, compatibiliteit, prestaties, instellingen of weergave wijzigen.

11.2 Diligent meldt en levert de noodzakelijke functionele en beveiligingsupdates gedurende de periode waarin zij daartoe wettelijk of contractueel verplicht is, voor zover deze updates aan haar beschikbaar worden gesteld. Diligent informeert de consument over bekende relevante gevolgen en redelijke medewerking die nodig is.

11.3 De consument verleent redelijke medewerking en installeert of laat een correct aangeboden update binnen redelijke termijn installeren. Voor zover de wet dit toestaat, is Diligent niet verantwoordelijk voor een gebrek dat uitsluitend ontstaat doordat de consument een duidelijk gemelde update met deugdelijke instructies niet uitvoert.

11.4 Een update of wijziging door een derde ontslaat Diligent niet van verantwoordelijkheid voor een eigen fout en beperkt geen dwingende wettelijke rechten.

Artikel 12 Abonnementen en terugkerende kosten

12.1 De offerte vermeldt welke monitoring-, data-, simkaart-, API-, optimalisatie- of andere digitale dienst in de prijs is inbegrepen en, indien bekend, voor welke termijn. Diligent brengt geen nieuwe periodieke vergoeding in rekening zonder de consument vooraf duidelijk te informeren en diens instemming te verkrijgen.

12.2 Een fabrikant of platformaanbieder kan voor aanvullende of toekomstige diensten rechtstreeks kosten rekenen. Deze kosten vallen onder de overeenkomst tussen de consument en die derde. Wanneer een betaalde dienst noodzakelijk wordt voor een eerder uitdrukkelijk overeengekomen essentiële functie, blijven de wettelijke rechten van de consument tegenover Diligent bestaan.

12.3 Opzegging, verlenging en prijswijziging van een door Diligent aangeboden abonnement vinden plaats volgens de wet en de in de offerte opgenomen abonnementsvoorwaarden.

Artikel 13 Monitoring service en meldingen

13.1 Zonder afzonderlijk serviceabonnement controleert Diligent de installatie niet voortdurend en bestaat geen gegarandeerde responstijd. Een melding in een app of platform betekent niet dat Diligent de melding heeft ontvangen of beoordeeld.

13.2 De consument blijft verantwoordelijk voor normaal toezicht op de installatie en meldt storingen, afwijkend gedrag, lekkage, schade, geuren, geluiden, hitte of veiligheidsmeldingen zo spoedig mogelijk. Bij een mogelijk onveilige situatie volgt de consument de veiligheidsinstructies en schakelt hij zo nodig hulpdiensten in.

13.3 Een serviceabonnement vermeldt afzonderlijk welke installaties worden gevolgd, welke meldingen worden behandeld, de bereikbaarheid, responstijd, uitsluitingen en vergoeding.

Artikel 14 EMS en dynamische energiesturing

14.1 Een EMS stuurt op basis van instellingen en beschikbare gegevens, waaronder verbruik, opwek, laadstatus, weersverwachting, energieprijzen, netbeperkingen en signalen van derden. Diligent garandeert geen vast financieel voordeel, handelsresultaat, zelfconsumptiepercentage, piekvermindering of terugverdientijd.

14.2 Veiligheidsgrenzen en instructies van fabrikanten gaan voor op financiële optimalisatie. Diligent legt bij oplevering de overeengekomen bedrijfsmodus, relevante reserves en exportinstellingen vast voor zover deze door Diligent worden ingesteld.

14.3 Wijzigingen door de consument, energieleverancier, aggregator, fabrikant, platformaanbieder of netbeheerder kunnen de werking en resultaten beïnvloeden. Herconfiguratie als gevolg van een niet aan Diligent toe te rekenen wijziging is meerwerk, tenzij dit onder garantie of een serviceabonnement valt.

Artikel 15 Thuisbatterijen

15.1 De offerte vermeldt voor zover relevant de nominale en bruikbare capaciteit in kWh, het continue en piekvermogen in kW, faseconfiguratie, noodstroomreserve en de belangrijkste garantiecriteria.

15.2 Beschikbare capaciteit en vermogen kunnen variëren door laadstatus, temperatuur, veroudering, celbalancering, veiligheidsreserves, netvoorwaarden en systeeminstellingen. Geleidelijke capaciteitsafname is normaal binnen de grenzen van de wettelijke en commerciële garantie.

15.3 De consument gebruikt de batterij binnen de voorgeschreven plaatsings-, temperatuur-, ventilatie-, internet- en gebruiksvoorwaarden. De werking kan tijdelijk worden beperkt om veiligheid, levensduur, netregels of garantievoorwaarden te beschermen.

Artikel 16 Noodstroom en back up

16.1 Een noodstroomvoorziening is geen UPS, tenzij de offerte dit uitdrukkelijk vermeldt. Bij netuitval kan een onderbreking optreden. Alleen de afgesproken groepen, fasen en vermogens zijn beschikbaar.

16.2 Noodstroom is afhankelijk van onder meer laadstatus, ingestelde reserve, batterijtemperatuur, systeemstatus, beschikbaar vermogen, aanloopstromen en configuratie. De consument voorkomt overbelasting en test de functie volgens de instructies.

16.3 Zonder afzonderlijke schriftelijke afspraak is noodstroom niet bestemd voor medische of levensondersteunende apparatuur, brand- of beveiligingsinstallaties, datacenters of toepassingen waarbij een onderbreking tot ernstig letsel of uitzonderlijke schade kan leiden.

Artikel 17 Garantie en wettelijke rechten

17.1 Diligent geeft een aanvullende garantie van 24 maanden op aantoonbare fouten in het door haar uitgevoerde installatiewerk, gerekend vanaf oplevering, tenzij in de offerte een langere termijn staat. Deze garantie beperkt niet de wettelijke rechten van de consument.

17.2 De consument heeft recht op een installatie en producten die aan de overeenkomst beantwoorden. Wettelijke conformiteitsrechten hebben geen vaste algemene eindtermijn en blijven naast een fabrieks- of installatiegarantie bestaan.

17.3 Fabrieksgaranties zijn aanvullend en gelden volgens het garantiecertificaat van de fabrikant. Diligent blijft aanspreekpunt voor wettelijke rechten uit haar eigen verkoopovereenkomst en ondersteunt een fabrikantclaim voor zover dat redelijkerwijs van haar mag worden verwacht.

17.4 De offerte of garantie-informatie vermeldt, voor zover bekend, of arbeid, voorrijkosten, steigerwerk, demontage, transport en herinstallatie onder een fabrieksgarantie vallen. Kosten die volgens de wet voor rekening van Diligent komen, worden niet aan de consument doorberekend.

Artikel 18 Voorwaarden voor garantie en herstel

18.1 De consument meldt een gebrek binnen bekwame tijd en stelt Diligent in de gelegenheid het gebrek te onderzoeken en, indien Diligent daarvoor verantwoordelijk is, binnen redelijke termijn te herstellen of een andere wettelijke oplossing te bieden.

18.2 Garantie geldt niet voor zover het gebrek is veroorzaakt door onjuist gebruik, ongeoorloofde wijziging, gebrekkig onderhoud, externe beschadiging, brand, water, ongedierte, overspanning, een ongeschikte klantinstallatie of werkzaamheden van derden. Een uitsluiting geldt alleen voor zover de betreffende omstandigheid het gebrek heeft veroorzaakt of herstel heeft belemmerd.

18.3 Wanneer een fabrikant internetverbinding, registratie, updates of gegevensoverdracht als garantievoorwaarde stelt, informeert Diligent de consument hierover voor zover deze voorwaarde bij Diligent bekend is of redelijkerwijs bekend behoort te zijn. De consument verleent daarna de noodzakelijke medewerking.

Artikel 19 Aansprakelijkheid en schadebeperking

19.1 Diligent is aansprakelijk voor directe schade die het voorzienbare gevolg is van een aan haar toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad. De consument stelt Diligent eerst in de gelegenheid een herstelbare tekortkoming binnen redelijke termijn te herstellen, behalve wanneer dit redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

19.2 Diligent is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend wordt veroorzaakt door een fabrikant, platformaanbieder, netbeheerder, energieleverancier, internetprovider of andere onafhankelijke derde, voor zover Diligent de derde zorgvuldig heeft geselecteerd waar dat haar verantwoordelijkheid was, voldoende heeft geïnformeerd en geen eigen fout heeft gemaakt.

19.3 De consument neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen of te beperken en meldt een storing of schade zo spoedig mogelijk. Schade die door onredelijk uitstel onnodig groter wordt, komt voor dat meerdere niet voor rekening van Diligent.

19.4 Geen bepaling beperkt aansprakelijkheid die volgens dwingend recht niet mag worden beperkt, waaronder aansprakelijkheid voor overlijden of letsel door een toerekenbare fout en schade door opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van Diligent.

Artikel 20 Overmacht

20.1 Van overmacht is sprake wanneer nakoming tijdelijk of blijvend wordt verhinderd door een omstandigheid buiten de redelijke invloed van Diligent, zoals ernstige verstoring van toelevering, maatregelen van overheid of netbeheerder, natuurramp, oorlog, landelijke storing, staking buiten Diligent of een cyberincident ondanks passende beveiligingsmaatregelen.

20.2 Diligent informeert de consument en beperkt de gevolgen voor zover redelijk. Verplichtingen worden opgeschort zolang de overmacht duurt. Duurt de verhindering zo lang dat instandhouding van de overeenkomst niet redelijk is, dan mogen partijen het nog niet uitvoerbare deel beëindigen. Reeds correct uitgevoerde prestaties blijven verschuldigd.

Artikel 21 Betaling

21.1 De consument betaalt volgens het betalingsschema in de offerte. Bij gebreke daarvan geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

21.2 Bij niet-tijdige betaling ontvangt de consument eerst een kosteloze aanmaning met de wettelijke termijn om alsnog te betalen. Daarna zijn wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd volgens de wet.

21.3 Diligent mag na waarschuwing de uitvoering opschorten wanneer een opeisbaar bedrag niet wordt betaald, voor zover de opschorting in verhouding staat tot de tekortkoming en geen onveilige situatie veroorzaakt.

Artikel 22 Eigendomsvoorbehoud

22.1 Geleverde roerende zaken blijven eigendom van Diligent totdat de daarvoor verschuldigde bedragen zijn betaald, voor zover een eigendomsvoorbehoud juridisch mogelijk is. Dit beding geldt niet voor zaken die door natrekking onderdeel van een onroerende zaak zijn geworden.

22.2 De consument behandelt zaken waarop nog eigendomsvoorbehoud rust zorgvuldig en vervreemdt of bezwaart deze niet. Wettelijke rechten van de consument bij een tekortkoming blijven bestaan.

Artikel 23 Herroeping en annulering

23.1 Bij een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte heeft de consument het wettelijke herroepingsrecht, tenzij een wettelijke uitzondering geldt. Diligent verstrekt de wettelijk vereiste informatie en, indien van toepassing, het modelformulier voor herroeping.

23.2 Begint Diligent op uitdrukkelijk verzoek van de consument tijdens de herroepingstermijn met een dienst, dan is bij herroeping een evenredige vergoeding verschuldigd voor het reeds uitgevoerde deel, voor zover de wet dit toestaat. Volledige afstand van herroeping bij een voltooide dienst geldt alleen na de wettelijk vereiste uitdrukkelijke instemming en verklaring.

23.3 Buiten het herroepingsrecht kan de consument een opdracht voor aanneming van werk beëindigen volgens de wet. Diligent maakt dan een eindafrekening van uitgevoerde werkzaamheden, geleverde of speciaal bestelde zaken, redelijke kosten en de door de beëindiging ontstane besparingen.

Artikel 24 Persoonsgegevens en beveiliging

24.1 Voor accountregistratie, monitoring, diagnose en service kunnen contact-, locatie-, verbruiks-, opwek-, opslag-, configuratie- en storingsgegevens worden verwerkt. De privacyverklaring van Diligent en, waar van toepassing, die van de platformaanbieder beschrijven de verwerking en verantwoordelijkheden.

24.2 De consument beschermt accountgegevens, gebruikt waar mogelijk meerfactorauthenticatie en meldt verlies of misbruik van toegang direct. Diligent deelt inloggegevens niet met onbevoegden en neemt passende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen.

24.3 Bij einde van de service werkt Diligent binnen de mogelijkheden van het platform redelijk mee aan overdracht van het klantaccount en beschikbare gegevens. Werk dat buiten de oorspronkelijke opdracht valt, mag na prijsopgave in rekening worden gebracht.

Artikel 25 Klachten en geschillen

25.1 Een klacht wordt zo volledig mogelijk gemeld via request@diligent.nl of het in de offerte genoemde contactadres. Diligent bevestigt de klacht en reageert inhoudelijk binnen een redelijke termijn.

25.2 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Partijen proberen eerst in overleg tot een oplossing te komen, zonder dat dit de wettelijke rechten of termijnen van de consument beperkt.

Artikel 26 Slotbepalingen

26.1 Wanneer een bepaling ongeldig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de ongeldige bepaling door een geldige regeling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert zonder afbreuk te doen aan dwingende consumentenrechten.

26.2 De versie die vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan de consument is verstrekt, blijft op die overeenkomst van toepassing. Een wijziging geldt alleen volgens de wet en wordt vooraf op een duurzame gegevensdrager meegedeeld wanneer dit voor een lopende overeenkomst vereist is.