

## **Algemeen**

Algemene voorwaarden worden vaak terecht gezien als 'moeilijke kleine lettertjes'. Wij vinden dat dit helemaal niet nodig is en dat in deze voorwaarden in heel begrijpelijke taal over zaken als prijs, levertijd, tijdstip van betaling en hetgeen precies wordt gekocht kan worden gesproken.

Omdat lang niet iedereen op de hoogte is van de inhoud van de wettelijke gang van zaken die bij een koopovereenkomst geldt, beginnen we met een toelichting op de belangrijkste punten van uw wettelijke rechten als koper.

Een leverancier is volgens de wet verplicht goederen te leveren die de eigenschappen bezitten die een koper mag verwachten op grond van de koopovereenkomst die hij met de leverancier heeft gesloten (conformiteit). Daarbij spelen mee het soort product en de mededelingen die de leverancier daarover heeft gedaan. Bijvoorbeeld dat het product over speciale eigenschappen beschikt. Overigens is het verstandig zulke zaken dan voor alle duidelijkheid wel apart schriftelijk vast te leggen. De koper mag verder ook afgaan op reclame-uitingen van de fabrikant, tenzij de leverancier uitdrukkelijk heeft laten weten het niet eens te zijn met die beweringen. Voor de goede orde hebben we een conformiteitsverklaring opgenomen onder 6. Wanneer blijkt dat het product toch niet de eigenschappen heeft die op grond van de koopovereenkomst mochten worden verwacht, kan de koper, naast alle andere rechten die de wet hem toekent (bijvoorbeeld uitstel van betaling), van de leverancier eisen:

- aflevering van wat ontbreekt;

- herstel van de gebreken, tenzij dit onmogelijk is of van de verkoper niet kan worden geveerd;

of

- vervanging, tenzij dit onmogelijk is of van de verkoper niet kan worden geveerd.

De leverancier kan herstel of vervanging weigeren als de kosten hiervan in geen verhouding staan tot andere redelijke oplossingen, bijvoorbeeld vermindering van de koopprijs of teruggave van de koopsom en vergoeding van eventueel geleden schade.

### **1. Alle afspraken op schrift**

Wij streven er naar onze afspraken over de prijs, eigenschappen van het te leveren product, levertijd, tijdstip van betaling e.d. zoveel mogelijk schriftelijk vast te leggen. Ook aanvullende afspraken (bijvoorbeeld over hard- en software die bij een pc/notebook extra bij een standaardconfiguratie of in afwijking van een standaardconfiguratie wordt geleverd) worden schriftelijk vastgelegd.

Afspraken m.b.t. reparaties worden eveneens schriftelijk vastgelegd.

### **2. Prijzen**

Onze prijzen zijn inclusief BTW voor particulieren en andere niet BTW plichtige personen of instanties. Exclusief BTW voor bedrijven.

### **3. Betaling**

Goederen en diensten worden geleverd tegen contante betaling, behalve wanneer iets anders is afgesproken. Bij betaling ontvangt u van ons een factuur.

U hoeft bij ons geen aanbetaling te voldoen. Uitzonderingen hierop vormen bestellingen via de webshop en specifieke, niet-courante bestellingen. Bestellingen via de webshop dienen vooraf betaald te worden tenzij deze worden opgehaald, in dat geval kan betaald worden bij levering. Voor specifieke bestellingen en opdrachten boven € 750,00 verwachten wij een aanbetaling van 50% van het aankoopbedrag.

Net als u hebben wij onze betalingsverplichtingen. Indien u uw betaling uitstelt zijn daar voor ons kosten aan verbonden. Als dit wettelijk is toegestaan kunnen wij u de schade die wij daardoor lijden (rente-verlies en redelijke kosten om alsnog het openstaande bedrag te innen) in rekening brengen.

#### **4. Levertijd**

Wij streven er uiteraard naar altijd uiterlijk op het afgesproken tijdstip te leveren. Mocht er toch te laat worden geleverd, en er is geen sprake van overmacht, dan heeft u als koper - wanneer is afgesproken dat u tegelijk bij levering zou betalen - het recht de betaling uit te stellen tot er wel is geleverd. Als u dat wilt kunt u bij te late levering de koopovereenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, behalve wanneer de ernst van de overschrijding van de leveringstermijn dit niet rechtvaardigt.

#### **5. Garantie**

Voor al onze nieuwe producten geldt minimaal een volledige garantie van één jaar. Uitzonderd hiervan zijn accu's, waarvoor een andere garantietermijn kan gelden. Het kan zijn dat fabrikanten of importeurs van bepaalde onderdelen (zoals de hard disk) een eigen garantie bieden. Ook in het geval u een beroep op zo'n garantie wilt doen, kunt u bij ons terecht. Als leverancier blijven wij dus te allen tijde uw aanspreekpunt. Indien er sprake is van een eventuele on-site-service of -garantie of een pick up and return-garantie, dan wordt dit vermeld op de factuur. (Definitie on-site-service/-garantie: een geheel kosteloos verrichte reparatie op het adres waar de computerhardware van de koper staat. Definitie pick up and return: het product wordt kosteloos bij u thuis opgehaald en na de reparatie weer op het huisadres afgeleverd.) Een garantie kan de wettelijke rechten van een consument nooit beperken, dus naast de verleende garantie gelden *onverminderd* alle andere rechten die de wet u als consument toekent.

#### **Let op!**

Wij maken u er op attent dat rechten op de garantie kunnen worden verspeeld wanneer u zelf veranderingen aanbrengt op de geleverde producten (zowel hard- als software).

#### **6. Conformiteit**

Wij staan er voor in dat onze producten en diensten voldoen aan de koopovereenkomst, de in ons aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de koopovereenkomst bestaande wettelijke bepalingen en overheidsvoorschriften.

#### **7. Privacyregeling**

Wij hechten veel waarde aan een duidelijk en transparant privacy beleid en hiervoor gelden dan ook de volgende regels:

- a. alleen die persoonsgegevens worden verzameld die noodzakelijk zijn om onze dienstverlening aan de klant te onderhouden en te verbeteren;
- b. uw persoonsgegevens worden met inachtneming van de geldende privacywetgeving verwerkt, opgeslagen en beheerd;
- c. alle overige gegevens die onze medewerkers onder ogen komen, worden strikt vertrouwelijk behandeld (documenten, e-mails etc). Uitzonderingen zijn criminele zaken, waaronder kinderporno.

Als consument heeft u recht op inzage van uw persoonsgegevens. Deze gegevens sturen wij u uiterlijk twee weken na uw verzoek om inzage toe. Op uw verzoek zullen wij uw gegevens aanpassen of verwijderen.

## **8. Eigendomsvoorbehoud**

Wij behouden de eigendom voor zolang de koop niet volledig is betaald. Op onze reparatieopdrachten geven wij een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de door u ter reparatie aangeboden artikelen, zodat uw eigendomsrechten niet in het geding zijn wanneer het reparatiebedrijf waar uw artikelen net op dat moment staan, failliet zou gaan.

## **9. Levering en uitvoering**

1. Levering gebeurt op het adres dat u aan ons heeft doorgegeven. Een en ander gebeurt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 7 dagen, tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Als de bezorging is vertraagd, of als een bestelling niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt u hiervan zo spoedig mogelijk bericht. De uiterste termijn hiervoor is 7 dagen nadat u de bestelling heeft geplaatst. Na deze termijn heeft u het recht om de koopovereenkomst zonder kosten te ontbinden.

2. Na ontbinding zullen wij het bedrag dat u heeft betaald zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 dagen na ontbinding, terugbetalen.

3. Als de levering van een apart besteld product onmogelijk blijkt te zijn, doen wij ons best om u een vervangend artikel te leveren. Uiterlijk bij de bezorging zal dit op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld. Gaat het om een koop op afstand, dan kunt u alsnog gebruik maken van uw herroepingsrecht. De kosten van retourzending zijn in dat geval voor onze rekening.

4. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan u bij ons, tenzij er uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt.

## **10. Klachten en klachtentermijn**

Omdat wij onze klanten een optimale service willen verlenen vinden wij het belangrijk van u te horen als u klachten heeft over het door u gekochte product. Doe dit - mede om eventuele schade te beperken - zo snel mogelijk. Volgens de wet is een klacht op tijd kenbaar gemaakt als dit binnen twee maanden na ontdekking gebeurt. Dit geldt ook in het geval dat het gekochte product niet de eigenschappen heeft die u op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Het is in uw belang om uw klachten schriftelijk kenbaar te maken.

Als u een klacht bij ons indient zal die uiterlijk binnen 14 dagen worden beantwoord. Hebben wij daarvoor meer tijd nodig, dan laten wij u binnen 14 dagen weten wanneer u antwoord kunt verwachten.

Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van ICTWaarborg.

## **11. Geschillen**

Mocht een klacht niet in onderling overleg worden opgelost, dan ontstaat een geschil dat u kunt voorleggen aan de Geschillencommissie ICTWaarborg, Tasveld 1a, 3417 XS Montfoort, telefoon 085 - 8772982. Overigens wordt een geschil pas door de geschillencommissie in behandeling genomen, als u uw klacht eerst schriftelijk aan de leverancier heeft voorgelegd. Bent u niet tevreden met de manier waarop deze uw klacht afhandelt, dan kunt u het geschil vervolgens binnen drie maanden nadat u het aan de leverancier heeft voorgelegd, aanhangig maken bij de geschillencommissie. Dit gebeurt door het invullen van een formulier op de consumentenpagina van de website van ICTWaarborg.

Ook de leverancier kan een geschil aanhangig maken. In dat geval moet hij u eerst schriftelijk vragen binnen vijf weken te laten weten of u het geschil wilt laten behandelen door de geschillencommissie of door de rechter. De leverancier moet daarbij tegelijkertijd meedelen dat, als u hierop niet reageert, hij zich na die periode vrij acht het geschil voor te leggen aan de rechter.

De uitspraak van de geschillencommissie is bindend. Het reglement van de geschillencommissie wordt op aanvraag toegezonden. Hierin is onder andere opgenomen de vergoeding die u voor de behandeling van een geschil moet betalen. Als u in het gelijk wordt gesteld krijgt u dit bedrag terug. Het klachtengeld bedraagt € 40,- .

Op al onze overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.