

ICTWaarborg hanteert consumentvriendelijke algemene voorwaarden. Dit wil zeggen dat ze zo duidelijk en begrijpelijk mogelijk zijn geschreven en de rechten van de consument op geen enkele manier beperken. Alle leden van ICTWaarborg dienen, als zij zaken doen met een consument, de hieronder weergegeven voorwaarden te hanteren. In een enkel geval, bijvoorbeeld wanneer zij ook lid zijn van een andere brancheorganisatie, kan het zijn dat zij andere voorwaarden hebben. Maar dan geldt dat, als de consument zich beroept op de algemene voorwaarden van ICTWaarborg, zij moeten handelen volgens de algemene voorwaarden van ICTWaarborg.

De voorwaarden zijn in eerste instantie geschreven vanuit het oogpunt dat de aankoop in een winkel plaatsvindt. Het kan echter ook om, zoals dat wordt genoemd, een koop op afstand gaan. Dit is bijvoorbeeld het geval als er een product via internet bij een webwinkel wordt besteld. In dat geval gelden er aparte rechtsregels, waarvan een van de belangrijkste de bedenktijd van 7 werkdagen is. Artikel 9 van de voorwaarden gaat over dergelijke koopovereenkomsten. Vanwege het aparte karakter is dit onderdeel cursief en inspringend weergegeven.

## Algemene voorwaarden ICTWaarborg

### 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 gevergd;
- of
- vervanging, tenzij dit onmogelijk is of van de verkoper niet kan worden gevergd.

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.

### 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. Een uitzondering hierop vormen webwinkels (zie hieronder) en specifieke, niet-courante bestellingen. In dat geval kan een aparte afspraak over de aanbetaling worden gemaakt. 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. Uitgezonderd hiervan zijn accu's, waarvoor een andere garantietermijn kan gelden.<sup>3</sup> 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 privacybeleid en hiervoor gelden dan ook de volgende regels:

- alleen die persoonsgegevens worden verzameld die noodzakelijk zijn om onze dienstverlening aan de klant te onderhouden en te verbeteren;
- uw persoonsgegevens worden met inachtneming van de geldende privacywetgeving verwerkt, opgeslagen en beheerd;
- 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. Koop op afstand (webwinkels)

Wanneer het om een zogenaamde overeenkomst op afstand, gewoonlijk koop op afstand genoemd, gaat (bijvoorbeeld een bestelling bij een webwinkel), gelden er speciale aanvullende regels die we apart in 9a t/m 9g hebben opgenomen. Er wordt van een koop op afstand gesproken wanneer het gaat om een koopovereenkomst waarbij er geen direct contact is tussen verkoper en consument. Populair gezegd: zonder dat beiden zich in dezelfde ruimte bevinden. Dat geldt daarom niet alleen voor aankopen via internet (webwinkels), maar ook telefonische of schriftelijke bestellingen vallen onder het begrip koop op afstand. Het belangrijkste onderdeel bij een koop op afstand is dat de consument hierbij een bedenktijd van minimaal 7 werkdagen heeft om van de koop af te zien. Binnen die tijd kan hij gebruik maken van zijn herroepingsrecht, het recht om de koop te ontbinden.

### 9a. Informatie

De informatie die u voorafgaand aan de koop krijgt, is zodanig dat u het aanbod goed kunt beoordelen, bijvoorbeeld door afbeeldingen die een waarheidsgetrouwe weergave zijn van de producten. Daarnaast krijgt u duidelijke informatie over uw rechten en verplichtingen, zoals:

- de totaal te betalen prijs, waaronder bijvoorbeeld een eventuele verwijderingsbijdrage of afleveringskosten;
- de manier waarop de overeenkomst tot stand komt;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn dat de prijs of de mogelijkheid om het aanbod te aanvaarden geldt;
- de tarieven die u moet betalen als u contact met ons wilt opnemen, wanneer dit anders is dan het basistarief;
- inzage in de gegevens die wij over u hebben opgeslagen;
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand als het gaat om een doorlopende of

periodieke aflevering van producten of diensten. Uiterlijk bij levering van het product of de dienst krijgt u als koper de volgende informatie:

- a. ons bezoekadres, waar een klacht kan worden ingediend;
- b. de manier waarop u van uw herroepingsrecht gebruik kunt maken;
- c. informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
- d. de hiervoor in 9a vermelde gegevens, tenzij u die al vóór de uitvoering van de overeenkomst hebt gekregen;
- e. de voorwaarden voor opzegging van de overeenkomst als deze langer duurt dan één jaar of van onbepaalde duur is. Deze informatie krijgt u schriftelijk of zodanig dat deze door u makkelijk kan worden opgeslagen op een, zoals dat wettelijk heet, duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld een cd-rom).

### 9b. Bevestiging en beveiliging

Zodra u een bestelling heeft geplaatst, krijgt u van ons langs elektronische weg een bevestiging. Zolang dit niet is gebeurd, kunt u nog afzien van de koop door de overeenkomst te ontbinden. Als u via internet bestelt, zorgen wij voor beveiliging van de uitgewisselde data en voor een veilige webomgeving.

#### 9c. Bedenktijd bij levering van producten

1. Bij de aankoop van producten heeft u als consument een bedenktijd van zeven werkdagen. De bedenktijd gaat in de dag nadat u het product heeft ontvangen of dat dit namens u in ontvangst is genomen. Gedurende die periode heeft u de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.

2. Tijdens de bedenktijd behoort u zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. Daaronder wordt verstaan dat u het product slechts in die mate uitpakt of gebruikt voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of u het wilt behouden. Indien u van uw herroepingsrecht gebruik maakt, behoort u het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking naar ons terug te sturen. Wij geven u informatie hoe u dit kunt doen. Deze informatie moet volgens de wet redelijk en duidelijk zijn.

3. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, hoeft u hoogstens de kosten van terugzending te betalen.

4. Alle overige kosten die al heeft betaald, zullen wij u zo spoedig mogelijk terugbetalen, in ieder geval uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping.

#### 9d. Bedenktijd bij levering van diensten

1. Bij levering van diensten heeft u als consument een bedenktijd van zeven werkdagen. De bedenktijd gaat in op de dag dat de overeenkomst wordt aangegaan. Gedurende die periode heeft u de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.

2. Om gebruik te maken van uw herroepingsrecht, geven wij u bij ons aanbod, of uiterlijk bij de levering van de dienst, informatie hoe u dit kunt doen. Deze informatie moet volgens de wet redelijk en duidelijk zijn.

3. Alle kosten die u al heeft betaald, zullen wij u zo spoedig mogelijk, in ieder geval uiterlijk binnen 30 dagen na de herroeping, terugbetalen.

#### 9e. Uitsluiting herroepingsrecht

Soms geldt er geen herroepingsrecht voor u als consument, maar dat moet door ons dan wel duidelijk en voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden vermeld. Het betreft dan producten:

- a) die door ons tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- b) die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- c) die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- d) die snel kunnen bederven of verouderen; 6
- e) waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- f) voor losse kranten en tijdschriften;
- g) voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken. Bij diensten is uitsluiting van het herroepingsrecht slechts mogelijk als het gaat om diensten:
  - a) betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaaldedatum of tijdens een bepaalde periode;
  - b) waarvan de levering met uw uitdrukkelijke instemming is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
  - c) betreffende weddenschappen en loterijen.

## 9f. Betaling

Bij een koop op afstand geldt dat in algemene voorwaarden nooit een vooruitbetaling van meer dan 50% mag worden gevraagd en dat, voor zover er niet iets anders is afgesproken, de koper (de rest van) de koopsom betaalt bij bezorging van de bestelling of het leveren van een dienst .

## 9g. Annulering

Een bestelling kan kosteloos worden geannuleerd als deze nog niet is verzonden, behalve als het gaat om zogenaamd maatwerk (een bestelling die is gemaakt overeenkomstig specificaties van de consument) of speciaal bestelde producten.

## 10. 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 30 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 30 dagen nadat u de bestelling heeft geplaatst. Na deze termijn heeft u het recht om de koopovereenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

2. Na ontbinding zullen wij het bedrag dat u heeft betaald zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

3. Als de levering van een apart besteld product onmogelijk blijkt te zijn, doen wij ons best om u eenvervangend 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.

## 11. 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.

## 12. 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 088 – 7730070. 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.

Oktober 2012