

## Algemene Voorwaarden ICTWaarborg - Consumenten

versie 1 januari 2013

ICTWaarborg hermaakt consumentenrechtelijke algemene voorwaarden. Dit wil zeggen dat de zij duidelijk en begrijpelijk

mogelijk zijn geschreven en de rechten van de consument op geen enkele manier beperken. Alle leden van ICTWaarborg

moeten, als zij zaken doen met een consument, de hieronder weergegeven voorwaarden toelaten. In een enkel geval,

bevoegd wanneer zij lid zijn van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie of Stichting Winkelnij Keurmerk, kan het zijn

dat zij de voorwaarden van de organisatie hermaakt. Dit is overigens alleen mogelijk bij een zogenaamde koop op

afstand zoals de beschrijving bij artikel 17D.

### Algemene voorwaarden ICTWaarborg bij consumentenkoop

## Algemeen

Algemene voorwaarden worden vaak terecht gezien als 'trouwtijde kleine letteren'. Daarom proberen wij in deze

voorwaarden in begrijpelijke taal te spreken over zaken als prijs, levering, tijdlijn van bestelling en hetgeen proces wordt

geleverd.

Omdat lang niet iedereen op de hoogte is van de inhoud van de wettelijke gang van zaken die bij een koopovereenkomst

gaat, beginnen we met een korte beschrijving op de wettelijke rechten als koper:

Dienste die u een product of een dienst levert (voor het gemak spreken we in deze voorwaarden dan over 'de verkoper')

is volgens de wet verplicht dat hetgeen hij levert die de eigenschappen heeft die een koper mag verwachten op grond van

de (koop)overeenkomst die hij met de verkoper heeft gesloten (dit wordt conformiteit genoemd). Ook bij spullen het soort

product en de mededelingen die de verkoper daarover heeft gedaan, met bijvoorbeeld over speciale eigenschappen van

het product. 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, want de verkoper verantwoordelijk heeft laten weten het

dat er niet te zijn met de bezettingen. Voor de goede orde hebben we een conformiteitsverklaring opgenomen in artikel 7.

Wanneer bij het product toch niet de eigenschappen heeft die op grond van de koopovereenkomst moeten

worden verwacht, kan de koper, naast alle andere rechten die de wet hem toekent (bijvoorbeeld afstand van bestelling), van

de verkoper afzien.

afbrenging van het ontwerp.

Herstel van de gebreken, tenzij dit onmogelijk is of van de verkoper niet kan worden gevergd.

of

verbreking, tenzij dit onmogelijk is of van de verkoper niet kan worden gevergd.

De verkoper kan herstel of verbetering weigeren als de kosten hiervan in geen verhouding staan tot andere schade.

opbrengsten, bijvoorbeeld vermindering van de hoopwinst of teruggeven van de koopsom en vergoeding van eventueel

gelden schade.

## Identiteit van de Opdrachtnemer

**Naam**  Naam van Maat Compagnie

**Handtekening**  Handtekening van Maat Compagnie

**Vertragsnummer**  Vertragsnummer 110

**ICD**  ICD 910 Kampen

**Postadres**  Postadres 05 H

**BTW**  BTW 0270H Utrecht

**Telefoonnummer**  Telefoonnummer A 011038 305002

**E-mailadres**  E-mailadres contact@kwaad-maak.com

**BTW-nummer**  BTW-nummer A 1365100201

**KVK-nummer**  KVK-nummer 007000

## Artikel 1. Alle afspraken op schrift

Wij streven er naar onze afspraken over de prijs, eigenschappen van het te leveren product, leverij, tijdstip van

betaling e.d. zoveel mogelijk schriftelijk vast te leggen. Ook aanvullende afspraken (bijvoorbeeld over herstel en schade

die bij een schadeclaim extra bij een standaardconfiguratie of in afwijking van een standaardconfiguratie wordt geleverd)

worden schriftelijk vastgelegd.

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

## Artikel 2. Het aanbod

1. Als voor ons aanbod (en de prijs daarvan) een bepaalde gestructuur geldt of hiervan voortvloeit op

verbonden, dan wordt dit bij het aanbod vermeld.

2. Het aanbod met betrekking tot producten geldt zolang de voorraad toereikend is.

3. Wij zullen de aangeboden producten/diensten zodanig omschrijven dat u als consument een goede beoordeling

kan maken. De bij het aanbod gepubliceerde afbeeldingen zijn illustratief van aard, als dit niet mogelijk is, dan zullen

wij dit vermelden.

## Artikel 3. De prijs

1. Onze prijzen zijn inclusief btw, exclusief bijkomende kosten zoals verzend- en afleveringskosten en belastingen

zook verzendingsgebühren of kostenbelasting. Deze zullen overigens altijd voor het sluiten van de overeenkomst

worden vermeld.

2. Gedurende de periode dat het aanbod geldt, worden de prijzen van de aangeboden producten/diensten niet

verhoogd, behalve als deze het gevolg zijn van wettelijke bepalingen (hiervoor is bijvoorbeeld de verhoging van

het btw-tarief).

3. Indien het om een prijsverhoging van 3 maanden na het afsluiten van de overeenkomst gaat, worden, dan kunt u

deze overeenkomst opzeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

4. Een afwijking geldt voor prijzen die te maken hebben met schermmalgen op de financiële markt waarop wij

geen invloed hebben, in dat geval kunnen wij variabele prijzen aanbieden, maar wanneer dit het geval is zullen

wij bij het aanbod vermelden dat het gaat om prijzen die gebonden zijn aan de schermmalgen op de financiële

markt.

## Artikel 4. Betaling

Wij bieden diverse betaalmethoden aan, die van tijd tot tijd kunnen verschillen. Bij betaling ontvangt u van ons een

factuur.

Niet als u hebben wij onze betalingsverplichtingen. Indien u uw betaling uitstelt zijn daarvoor onze kosten aan verbanden.

Als dit mogelijk is, kunnen wij u de factuur die wij daarbij (bijvoorbeeld) elektronisch bezorgen, zodat u het bedrag

het openstaande bedrag te innen) in rekening brengen.

# Artikel 5. Levering en uitvoering

1. Wij leveren en uitvoeren naar afgifte van het afgeproefde ontwerp te leveren. Dit gebeurt en moet mogelijk door

uiterlijk binnen 30 dagen, tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Mocht er toch te laat worden

geleverd, en er is geen sprake van overmacht, dan heeft u als koper - tenzij anders is afgesproken - het recht op

levering van betalen - het recht de levering uit te stellen tot er wel is geleverd. Als u dat wilt kunt u hijs te late

levering de koopovereenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, behalve wanneer de ernst van de overschrijding

van de leveringstermijn dit niet rechtvaardigt.

2. Levering gebeurt op het adres dat u aan ons heeft doorgegeven. Als de bezorging is vertraagd of als een

bezorging of dienst niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt u hiervan zo spoedig mogelijk

bericht. De uiterste termijn hiervoor is 30 dagen nadat u de koopovereenkomst heeft gesloten. Na deze termijn

heeft u het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

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

ontbinding, terugbetalen.

4. 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. Geef het om

een koop op afstand (zie artikel 17), dan kunt u alsnog gebruik maken van uw herroepingsrecht. De kosten van

herroeping zijn in dit geval voor onze rekening.

5. Het risico van beschadiging en/of vermindering van productie van producten beruht tot het moment van bezorging aan u hijs om,

tenzij er schriftelijke andere afspraken zijn gemaakt.

# Artikel 6. Garantie

Voor al onze nieuwe producten geldt minimaal een volledige garantie van twee jaar. Uitgezonderd hiervan zijn accu's.

Waarvoor een andere garantie mogelijk kan gelden.

Het kan zijn dat fabrikanten of importeurs van producten of bepaalde onderdelen (zoals de hard disk) een eigen garantie

bedelen. Ook in het geval u een beroep op zijn garantie wilt doen, kunt u hijs om tevens. Als verkoper blijven wij dus te

aan tijdige van kennisgeving.

Een garantie en geen afbreuk doen aan de wettelijke rechten.

Let op!

Wij maken u er op attent dat rechten op de garantie kunnen worden verpand wanneer u zelf reparaties aanbrengt

op de geleverde producten (zowel hier als schuifbaar).

## Artikel 7. Conformiteit

Wij staan er voor in dat onze producten en diensten voldoen aan de koopovereenkomst, die in ons aanbod vermeld

is. Het betreft, aan de wettelijke eisen van duurzaamheid en bruikbaarheid en die op de datum van de bestelling van

de koopovereenkomst bestaande wettelijke bepalingen en overheidsovereenkomsten.

## Artikel 8. Privacyregeling

Wij hebben veel waarde aan een duidelijk en transparant privacybeleid en hiervoor gelden dan ook de volgende regels:

alleen de persoonsgegevens worden verzameld die noodzakelijk zijn om onze dienstverlening aan de klant te

onderhouden en te verbeteren;

alle persoonsgegevens worden met inachtneming van de geldende privacywetgeving beveiligd, opgeslagen en

beveiligd.

alle overige gegevens die onze medewerkers onder eigen beheer, worden strikt vertrouwelijk behandeld

(documenten, e-mails etc.). Uitsluitend indien de gegevens essentieel zijn om onze noodzakelijke gegevens door te

geven aan bevoegde autoriteiten.

Als consument heeft u recht op inzage van uw persoonsgegevens. Deze gegevens kunnen wij u uitsluitend weergeven na

uw verzoek om inzage toe. Op uw verzoek zullen wij uw gegevens aanpassen of verwijderen.

## Artikel 9. 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 te repareren aangeboden artikelen, zodat uw eigendomsrechten niet in het

geeding zijn als het reparatiebezoek heeft plaatsgevonden en het artikel daar niet op dat moment is.

## Artikel 10. Koop op afstand

Wanneer het gaat om een zogenaamde overeenkomst op afstand, genoemd genoemd bijvoorbeeld

een bestelling bij een webwinkel, dan gelden er speciale aanvullende regels die we sport in dit artikel hebben

opgenomen.

Er wordt een 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. Dit geldt daarom

het alleen voor aankopen via internet (webwinkel), maar ook telefonische of schriftelijke bestellingen vallen onder het

begrip koop op afstand.

Het belangrijke onderdeel bij een koop op afstand is dat de consument hierbij een bedenktijd van 7 werkdagen na

afsluiting 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.

## Artikel 10a. 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 totale te betalen prijs, inclusief alle bijkomende kosten, waaronder bijvoorbeeld een eventuele thuiskaptoefening of

afleveringskosten;

- de manier waarop de overeenkomst tot stand komt;

- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;

- de wijze van betaling, afrekening of uitvoering van de overeenkomst;

- de termijn dat de prijs of de mogelijkheid om het aanbod te aanvaarden geldt;

- de termen die u moet betalen als u contact met ons wilt opnemen, wanneer dit anders is dan het bankrekeningnummer;

- welke 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 afrekening van

producten of diensten.

U heeft bij levering van het product of de dienst krijgt u als koper de volgende informatie:

a. ons basebedrijf, waar een klacht kan worden ingediend;

b. de manier waarop u van uw herroepingsrecht gebruik kunt maken;

c. informatie over bestelde service na aankoop en garantie;

d. de herroep- of de vernietigingsrecht, tenzij u de afsluiting van de overeenkomst hebt gemaakt;

e. de voorwaarden voor opzegging van de overeenkomst als deze langer duurt dan één jaar of van onbepaalde duur;

ik.

Deze informatie krijgt u zodra u door u mogelijk kan worden opgegeven op een, zoals dat wettelijk heet,

duurzaam gegevensregister (bijvoorbeeld een .nl domein).

## Artikel 10b. Bevestiging en beveiliging

Zodra u een bestelling heeft geplaatst, krijgt u van ons terugschikking van uw bestelling. Zolang dit niet is

gebeurt, kunt u nog afzien van de koop door de overeenkomst te ontbinden.

Als u na internet bestelt, zorgen wij voor beveiliging van de afgeleverde data en voor een veilige verbinding.

## Artikel 10c. Bedenktijd bij levering van producten (herroepingsrecht)

1. Bij de aankoop van producten heeft u als consument een bedenktijd van 7 werkdagen. De bedenktijd gaat in de

dag nadat u het product heeft ontvangen of dat de aflevering is begonnen. Gedurende die periode

heeft u de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven. Dit kan

door dit de verkoper te laten weten, als u het terugkrijgen van het product binnen de termijn ook wilt doen. Dit

wordt het herroepingsrecht genoemd.

2. Tijdens de bedenktijd behoort u zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. Daarnaast wordt

verstaan dat u het product slechts in die mate gebruikt 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

toelichtingen en -indien van toepassing is- in de originele staat en verpakking naar ons terug te sturen. Wij

geven u duidelijke informatie hoe u dit kunt doen.

3. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, heeft u hogere dan de kosten van terugzending te betalen. Als u

de retourkosten voor onze rekening nemen zullen wij dat duidelijk vermelden.

4. Alle overige kosten die u heeft betaald, zullen wij u zo spoedig mogelijk, in ieder geval uiterlijk binnen 30 dagen

na de terugzending of herroeping terug betalen.

# Artikel 10d. Bedenktijd bij levering van diensten

1. Bij levering van diensten heeft u als consument een bedenktijd van 7 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, geeft u het uitsluitend, of anderszins bij de levering van de

dienst, de dienst of informatie hier op of onder meer kunt doen.

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.

# Artikel 10e. Uitsluiting herroepingsrecht

Soms geldt er geen herroepingsrecht voor u als consument, maar dit moet door ons dan wel duidelijk en vooraf de

overeenkomst wordt gedaan, 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 teruggevoerd;

d. die snel kunnen bederven of vervuilen;

e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed

heeft;

f. voor boekelementen en tijdschriften;

g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verpakking heeft verbroken.

Bij diensten is uitsluiting van het herroepingsrecht slechts mogelijk als het gaat om diensten:

a. betreffende logies, reizen, reisverzekering of vrijgeloofstelling te verrichten op een bepaalde datum of tijdens

een bepaalde periode;

b. waarvan de levering met uw uitdrukkelijke toestemming is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

c. betreffende weddenschappen en loterijen.

# Artikel 10f. Betaling



Bij iedere consumptiekoop geldt dat in algemene voorwaarden vaak een voorbeding van meer dan 50% weg

worden gevraagd en dat, voor zover er niet anders is afgesproken, de koper (de niet-ontv. de koperen bestel) is of

na bezorging van de bestelling.

## Artikel 10g. 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.

## Artikel 11. Klachten en klachtentermijn

Omdat wij Jura Haren een optimale service willen verzekeren, vinden wij het belangrijk van u te horen als u klachten

heeft over onze dienstverlening. Dat zit - mede om eventuele schade te beperken - zo snel mogelijk. Volgens de wet is

een klacht op tijd wanneer gemaakt als dit binnen twee maanden na ontdekking gebeurt. Dit geldt ook in het geval dat het

geklachte product niet de eigenschappen heeft die u op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Het is in uw

belang om uw klachten schriftelijk te maken.

Als u een klacht bij ons indient, zal de afwijking binnen 14 dagen worden beantwoord. Het kan u daarvoor meer tijd

nodig, dan laten wij u binnen 14 dagen weten wanneer u antwoord kunt verwachten.

## Artikel 12. Geschillen

Op de overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van

toepassing.

Mocht een klacht niet in onderling overleg worden opgelost, dan is er sprake van een geschil dat u kunt voorleggen aan

de Geschillencommissie ICT/Waardburg, Tawoold 1a, 3417 AS Maarssen, telefoon 086 - 7732070. Overigens wordt een

geschil pas door de geschillencommissie in behandeling genomen, als u uw klacht eerst schriftelijk aan de verkoper heeft

voorgelegd. Bent u niet tevreden met de manier waarop deze uw klacht afhandelt, dan kunt u het geschil voorleggen

binnen drie maanden nadat u het aan de verkoper heeft voorgelegd, aanhangig maken bij de geschillencommissie. Dit

gebeurt door het invullen van een formulier op de consumentensite van de website van ICT/Waardburg.

Ook de verkoper kan een geschil aanhangig maken. In dat geval moet hij u eerst schriftelijk vragen binnen vijf weken te

beantwoorden of u het geschil wilt laten behandelen door de geschillencommissie of door de rechter. De verkoper moet

daarbij ingediend zijn maanden dat, als u hiervoor niet reageert, hij zich na die periode vrij acht het geschil voor te leggen

van de rechter.

De uitspraak van de geschillencommissie is bindend. Het reglement van de geschillencommissie is te vinden op de

website van ICTWaarborg, maar kan ook op aanvraag worden 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.

## Artikel 13. Aanvullende bepalingen

Buiten de 13 artikelen van deze standaard algemene voorwaarden van ICTWaarborg kunnen wij aanvullende of

afwijkende bepalingen hanteren. Deze worden dan aan deze voorwaarden toegevoegd onder de kop 13/Aanvullende

bepalingen.

Deze extra bepalingen mogen niet in het belang van de consument zijn.

Vanaf januari 2013