

Algemene Voorwaarden PCHulpExpert

Versie maart 2017

1. Duidelijke afspraken

Wij hechten veel waarde aan duidelijke afspraken met betrekking tot eigenschappen van de te leveren producten of diensten, een specifiek vastgestelde prijs, levertijd en de betaling. In vrijwel alle gevallen, ook wanneer u bijvoorbeeld extra hard- en of software wilt toevoegen aan uw pc/notebook wordt dit vastgelegd. Voor reparaties geldt eveneens dat afspraken hierover vooraf worden vastgelegd.

2. Aanbod

1. Heeft een aanbod een beperkte geldigheidsduur of zijn hier voorwaarden aan verbonden, dan worden deze in alle gevallen bij het aanbod vermeld.
2. Een aanbod geldt in alle gevallen zolang de voorraad strekt.
3. Een aanbod wordt altijd zodanig beschreven dat u in staat bent om hier een goede beoordeling van te maken. Alle weergegeven afbeeldingen zijn waarheidsgetrouw tenzij niet mogelijk of specifiek aangegeven bij het aanbod.
4. In alle gevallen er bij 'digitale producten' wordt vermeld dat er sprake is van beveiligde producten.
5. Indien van toepassing vermelden wij in alle mogelijke gevallen op welke hardware/software een bepaald aanbod van toepassing is.

3. Prijzen

1. Alle prijzen van PCHulpExpert zijn inclusief de in Nederland geldende btw, exclusief bijkomende kosten zoals verzend- en afleveringskosten en op de producten/diensten van toepassing zijnde heffingen zoals de verwijderingsbijdrage of kopieerheffing. Al deze kosten zullen vóór het sluiten van de overeenkomst worden besproken en in de overeenkomst worden vermeld.
2. Gedurende de geldigheidsduur van een aanbod worden de prijzen hiervan niet verhoogd, tenzij dit het gevolg is van een wettelijke regeling, bijvoorbeeld een wijziging in het (geldende) btw-tarief.
3. Volgt een prijsverhoging vanaf 3 maanden na het sluiten van overeenkomst, dan kan de overeenkomst worden opgezegd op de dag dat de prijsverhoging ingaat.
4. Schommelingen op de financiële markt waarop PCHulpExpert geen invloed op heeft gelden als uitzondering op bovenstaande regel. Bij het aanbod wordt in dat geval altijd vermeld dat het in het aanbod gaat om richtprijzen, welke afhankelijk zijn van schommelingen binnen de financiële markt.

4. Betaling

Wij bieden verschillende betaalmethoden aan. Deze betaalmethoden altijd kunnen wijzigingen. Na elke overeenkomst ontvangt u van ons een factuur. U dient deze te voldoen binnen de gestelde betalingstermijn. Voldoet u de betaling niet binnen de gestelde betalingstermijn, dan worden deze kosten door ons doorberekend aan u als klant. Voorbeelden van schade door u te late betaling kunnen renteverlies en eventuele kosten zijn om het openstaande bedrag te kunnen innen.

5. Levering en uitvoering

1. In alle gevallen streven wij er naar het product of de dienst op het afgesproken tijdstip te leveren. Hierbij zorgen wij dat uw product of dienst zo snel mogelijk of binnen uiterlijk 30 dagen is geleverd, tenzij anders een langere levertijd is overeengekomen. Mocht er desondanks toch te laat worden geleverd zonder dat er sprake is van overmacht voor de verkopende partij, dan heeft u als koper het recht om het overeengekomen bedrag te voldoen op het moment van levering. In alle gevallen kunt u de overeenkomst gedeeltelijk, dan wel volledig ontbinnen wanneer er sprake is van leveringstermijn die dit rechtvaardigt.
2. Levering vindt plaats op het adres dat u met ons bent overeengekomen. Bij vertraagde of gedeeltelijke levering van het product of de dienst wordt u hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gesteld.
3. Wanneer een overeenkomst ontbonden wordt, ontvangt u eventuele betalingen zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen terug op uw rekening.
4. Is een product niet meer leverbaar, dan doen wij ons best om een vervangend artikel te leveren. Uiterlijk op het moment van bezorging wordt dit duidelijk vermeld. Betreft het een koop op afstand (zie artikel 10), dan hebt u in alle gevallen het recht om gebruik te maken van uw herroepingsrecht zoals is overeengekomen in de wet Kopen op afstand. Eventuele kosten van een retourzending worden in dat geval door ons vergoed.
5. Het risico van eventuele beschadigingen en/of vermissing van producten berust bij ons tot het moment dat het product aan u of een door u aangewezen persoon wordt overgedragen bij ons. Dit risico vervalt ook wanneer u kiest voor een niet standaard aangeboden aflevermethode.

6. Garantie

Voor nieuwe producten geldt een standaard volledige garantie van één jaar. In alle gevallen zijn accu's hierop een uitzondering. Deze producten hebben een andere garantietermijn. Sommige fabrikanten of leveranciers hanteren een garantietermijn die langer is dan onze standaard termijn. Als PCHulpExpert helpen wij u altijd om een beroep te doen op deze garantie. In geen geval zal een garantie afbreuk doen aan uw wettelijke rechten.

Let op: indien u zelf modificaties aanbrengt aan geleverde hardware of software kan garantie worden verspeeld.

7. Conformiteit

In alle gevallen voldoet een product of dienst aan de in de overeenkomst vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid, bruikbaarheid en de wettelijke bepalingen en overheidsvoorschriften op het moment de totstandkoming van de overeenkomst.

8. Privacyregeling

Wij hechten veel waarde aan het opstellen van een duidelijk en transparant privacybeleid. In dit privacybeleid zijn de artikelen opgenomen:

- Enkel noodzakelijke persoonsgegevens worden verzameld voor het onderhouden en verbeteren van de dienstverlening.
- Wij verwerken, beheren en slaan uw persoonsgegevens altijd op met inachtneming van de geldende privacywetgeving.
- Gegevens die in het bezit komen van onze medewerkers worden in alle gevallen strikt vertrouwelijk behandeld. De enige uitzondering is wanneer wij bij wet genoodzaakt zijn uw gegevens door te geven aan bevoegde autoriteiten.

Als consument kunt u altijd inzage aanvragen in de persoonsgegevens die wij van u verzamelen. Plaast u een verzoek bij ons, dan ontvangt u uiterlijk 14 dagen uw gegevens. Op verzoek zullen wij uw gegevens aanpassen, dan wel verwijderen indien dit noodzakelijk, dan wel wettelijk te eisen. Voor meer informatie over de verzamelde gegevens en de redenen waarom deze verzameld worden kunt u onze privacyverklaring raadplegen.

9. Eigendomsvoorbehoud

Het eigendom van de in het overeenkomst opgenomen product of de dienst blijft in handen van PCHulpExpert tot het moment dat de klant volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Bij overeenkomsten omtrent reparaties geldt altijd dat dit specifiek op de overeenkomst wordt vermeld om discussies in het geval van een faillissement te voorkomen.

10. Informatie

Informatie die wij vooraf aan u verstrekken dient als zodanig te zijn dat u het aanbod goed kunt beoordelen. Dit betekent dat afbeeldingen altijd waarheidsgetrouw zijn tenzij expliciet vermeld. Informatie is duidelijk en begrijpelijk zodat u snel en gemakkelijk in staat bent om een goed beeld te krijgen van de overeenkomst.

Naast bovenstaande informatie, voorzien wij u altijd van informatie over uw rechten en verplichtingen zoals:

- De totale prijs inclusief eventuele bijkomende kosten zoals een thuisopieheffing of afleveringskosten;
- De wijze waarop de overeenkomst wordt gesloten;
- Informatie over het herroepingsrecht, de toepasbaarheid, een modelformulier en de verdeling van eventuele kosten van het herroepingsrecht;
- De betalingsmethode, afleveringsmethode en wijze van uitvoering van de overeenkomst;
- De termijn van de prijs en de mogelijkheid om het aanbod te aanvaarden;
- Inzage in de gegevens die wij voor u hebben opgeslagen;
- Eventuele tarieven die u moet betalen wanneer deze anders zijn dan het basistarief. Heeft u een lopende overeenkomst met vaste afspraken dan zijn deze kosten dan natuurlijk anders dan het vastgestelde tarief;
- De minimale duur van de overeenkomst wanneer het een doorlopende of periodieke aflevering betreft. Ook worden de totale prijs en totale kosten altijd vermeld per factureringsperiode. Geldt een vast tarief, dan betekent dit dat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten bevat.

Ook ontvangt u onderstaande informatie:

1. Het bezoekadres: de plek waar u een klacht kunt indienen;
2. De wijze waarop u aanspraak kunt maken op uw herroepingsrecht;
3. Benodigde informatie omtrent bestaande service na aankoop en garanties;
4. De bovenstaande onder Identiteit vermelde gegevens;
5. Voorwaarden voor een eventuele opzegging van de overeenkomst.

Net zoals alle eerder genoemde informatie geldt dat deze informatie altijd begrijpelijk, snel en eenvoudig weergegeven te worden op onze website.

Nadat de overeenkomst is gesloten, ontvangt u alle in artikel 10a van deze algemene voorwaarden genoemde informatie. Deze informatie ontvangt u op een volgens de wet vastgestelde duurzame gegevensdrager. Deze duurzame gegevensdrager vormt zich in

de vorm van een cd, pdf-bestand of een document dat kan worden afgedrukt. Ook een e-mail kan worden gezien als een duurzame gegevensdrager. Heeft u alle informatie al ontvangen, dan hoeft deze niet nogmaals op een van bovenstaande wijzen worden verstrekt.

11. Totstandkoming, bevestiging en beveiliging

Een overeenkomst komt tot stand zodra aanbod en aanvaarding samen komen. Ter illustratie: wij bieden de klant iets aan: "u kunt deze laptop aanschaffen voor €200,00" en nu geeft daar akkoord op. Zodra u het volledige aankoopproces hebt doorlopen is de aankoop officieel. Op het moment dat u de bestelling plaatst sturen wij u een bevestiging per e-mail, sms of een andere manier. Tot het moment dat wij deze bevestiging hebben verzonden kunt u de koop nog ontbinden.

12. Bedenktijd van abonnement (herroepingsrecht)

Bij de levering van een abonnement of cursus heeft u altijd een bedenktijd van 14 dagen. De bedenktijd start op het moment dat u het product ontvangt of dit namens u is gedaan.

13. Uitsluiting herroepingsrecht

In sommige gevallen is het herroepingsrecht niet van toepassing voor u als consument. Wel zijn wij in deze gevallen verplicht dit aan u te melden bij het sluiten van de overeenkomst:

- Producten of diensten waarvan de prijs in verbinding staan met de financiële markt zijn en waarvan prijswijzigingen zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.
- Producten of diensten waarvan de overeenkomst geaccepteerd is na een openbare veiling. Betreft het een internetveiling dan heeft u wel herroepingsrecht.
- Alle geleverde diensten waarop u uitdrukkelijk akkoord heeft gegeven.
- Producten of diensten zijn geleverd dan wel uitgevoerd binnen uw bedenktijd met expliciete toestemming van uw kant.
- Producten die op basis van specificaties zijn gemaakt, oftewel maatwerk: producten die worden vervaardigd op basis van individuele keuze of beslissing of duidelijk voor een specifiek persoon bestemd zijn.
- Producten die snel bederven of producten met een beperkte houdbaarheid.
- Producten die zijn verzegeld (ook audio-, videoopnamen en computerprogrammatuur) of producten die omwille van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn voor retournering of waarvan de verzegeling is verbroken.
- Producten die na levering onherroepelijk zijn gecombineerd met andere producten.

14. Betaling

Voor alle consumentenverkoop geldt dat in geen geval een vooruitbetaling van meer dan 50% gevraagd mag worden of gevraagd wordt. Het resterende bedrag dient betaald te worden tijdens of na het moment van levering.

15. Annulering

Elke bestelling kan kosteloos worden geannuleerd totdat deze zijn verzonden. Uitzonderingen hierop zijn producten en/of diensten die niet onder het herroepingsrecht vallen.

16. Klachten en klachtentermijn

Wij vinden het belangrijk om onze klanten een optimale service te verlenen. Daarom kunt u altijd bij ons terecht wanneer u klachten heeft over onze dienstverlening. Om het effect zoveel mogelijk te minimaliseren vragen wij u dit zo snel mogelijk na het moment van levering te doen. Uiterlijk heeft u bij wet twee maanden de tijd uw beklag te doen over de verleende dienstverlening. Het is in uw belang de klacht schriftelijk kenbaar te maken en aan te geven welke onderdelen van de koopovereenkomst niet naar verwachting zijn.

Wij zullen uw klacht in behandeling nemen en deze binnen uiterlijk 14 dagen beantwoorden. Lukt het niet om de klacht binnen 14 dagen te beantwoorden, dan hoort u binnen deze periode altijd wat hiervan de reden is en wanneer u het antwoord kunt verwachten.

17. Geschillen

Elke overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden betrekking heeft, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.