

Algemene Voorwaarden T.I.N.C. Computers Heerlen

Inhoudsopgave

Artikel 1.	Identiteit van de ondernemer
Artikel 2.	Definities
Artikel 3a.	Het aanbod
Artikel 3b.	Garantie
Artikel 3c.	Koop op afstand
Artikel 4a.	De prijs
Artikel 4b.	Betaling
Artikel 4c.	Totstandkoming, bevestiging en beveiliging koopovereenkomst
Artikel 5.	Levering en uitvoering
Artikel 6.	Informatie
Artikel 7.	Bedenktijd (Herroepingsrecht)
Artikel 8.	Annulering
Artikel 9a.	Privacyregeling
Artikel 9b.	Eigendomsvoorbehoud
Artikel 10.	Klachtenregeling
Artikel 11.	Conformiteit

Artikel 1. Identiteit van de ondernemer

Bedrijfsnaam:	T.I.N.C. Computers Heerlen
Vestigingsadres:	Mgr.Hanssenstraat 13-15 6414 CC Heerlen
Telefoonnummer:	+31(0)45 528 67 29
E-mailadres:	info@tinc-it.nl
BTW-nummer:	NL820797911B01
KvK-nummer:	14079512

Openingstijden:

<i>Maandag:</i>	<i>13:00 – 18:00 uur</i>
<i>Dinsdag – Vrijdag:</i>	<i>10:00 – 18:00 uur</i>
<i>Zaterdag:</i>	<i>10:00 – 15:00 uur</i>
<i>Zondag:</i>	<i>Gesloten</i>

Artikel 2. Definities

- 1. Aanbod:** producten en diensten die aangeboden worden bij de ondernemer.
- 2. Algemene voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.
- 3. Bedenktijd:** de termijn waarbinnen gebruik gemaakt kan worden van het herroepingsrecht.
- 4. Consument:** de persoon die niet handelt in uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer.
- 5. Dag:** Kalenderdag
- 6. Koopsom:** het bedrag dat de consument aan de ondernemer moet betalen voor de producten / diensten
- 7. Modelformulier:** het modelformulier dat door de consument gebruikt kan worden om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht.
- 8. Ondernemer:** natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten aanbiedt op afstand.
- 9. Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die
- 10. Retourneren:** goederen die terug gestuurd worden van de consument naar de ondernemer.

Artikel 3a. Het aanbod

1. Als voor ons aanbod, en de prijs daarvan, een beperkte geldigheidsduur geldt of aparte voorwaarden hieraan zijn verbonden, dan wordt dit bij het aanbod vermeld.
2. Het aanbod m.b.t. producten geldt zolang de voorraad strekt.
3. Wij zullen de aangeboden producten/diensten zodanig omschrijven, dat u als consument, een goede beoordeling van het product kunt maken. Tevens zijn de geplaatste afbeeldingen waarheidsgetrouw, als dit niet mogelijk is zullen wij dit vermelden bij het product zelf.
4. Voor zover als mogelijk en indien van toepassing, zullen wij bij het aanbod aangeven voor welke hardware, dan wel software, de aangeboden producten/diensten geschikt zijn.
5. Indien er sprake is van digitale producten, wordt er bij het aanbod vermeld of er sprake is van beveiligde producten.

Artikel 3b. Garantie

Als verkoper zijn wij te allen tijde uw aanspreekpunt. Voor al onze nieuwe producten geldt minimaal een volledige garantie van één jaar. Met uitzondering van accu's, waarvoor een ander garantietermijn kan gelden. Het kan zijn dat fabrikanten of importeurs van producten of bepaalde onderdelen (zoals harddisks) een eigen garantie bieden. Ook in het geval u beroep wilt doen op zo'n garantie, kunt u bij ons terecht. Een garantie zal geen afbreuk doen aan uw wettelijke rechten. Let op; Wij maken u er op attent dat wanneer u als consument en/of derden veranderingen (bewerkingen / reparaties) aanbrengt op de geleverde producten, de garantie vervalft.

Artikel 3c. Koop op afstand

Bij een zo gehete overeenkomst op afstand, gewoonlijk koop op afstand genoemd (bijvoorbeeld een bestelling bij een webwinkel), gelden er speciale aanvullende regels die we apart in dit artikel hebben opgenomen.

Er wordt gesproken van een koop op afstand, wanneer het gaat om een koopovereenkomst, waarbij er geen direct contact is tussen verkoper en consument (zonder dat beiden zich in dezelfde ruimte bevinden). Dit geldt daarom niet alleen voor aankopen via internet (webwinkels), maar tevens voor telefonische of schriftelijke bestellingen. Eén van de belangrijkste onderdelen die u als consument heeft bij een koop op afstand, is de bedenktijd van 14 dagen om van de koop af te zien. Binnen deze tijd kan de consument gebruik maken van zijn herroepingsrecht.

Artikel 4a. De prijs

1. Alle prijzen zijn inclusief btw en heffingen, maar exclusief verzend- en afleveringskosten. Deze zullen tijdig, voor het sluiten van de overeenkomst, vermeld staan.
2. Prijzen worden, gedurende de periode dat het aanbod geldt, niet verhoogd. Met uitzondering van wettelijke regelingen (bv. verhoging van het btw-tarief).
3. Als het betrekking heeft op een prijsverhoging vanaf 3 maanden, nadat wij met u de overeenkomst hebben gesloten, dan kunt u deze overeenkomst opzeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. Een uitzondering geldt voor prijzen die te maken hebben met schommelingen op de financiële markt waarop wij geen invloed hebben. In dat geval kunnen wij variabele prijzen aanbieden, maar wanneer dat het geval is zullen we bij het aanbod vermelden dat het gaat om richtprijzen die gebonden zijn aan de schommelingen op de financiële markt.

Artikel 4b. Betaling

Wij bieden betaalmethoden aan, die van tijd tot tijd kunnen verschillen. Bij betaling ontvangt u van ons een factuur. Net als uzelf, hebben wij onze betalingsverplichtingen en indien u uw betaling uitstelt, zijn daar voor ons kosten aan verbonden. Als dit wettelijk is toegestaan, kunnen wij de geleden schade bij u in rekening brengen.

Bij iedere consumentenaankoop geldt dat er geen vooruitbetaling van meer dan 50% gevraagd mag worden en dat, mits er niets anders is afgesproken, de koper (de rest van) de koopsom betaalt bij of na de wettelijke 14 dagen na bezorging van de bestelling.

Extra gemaakte kosten door de ondernemer voor een bepaalde betaalmethode, mogen in rekening gebracht worden bij de consument. De, bij de consument, in rekening gebrachte kosten, mogen niet hoger zijn dan de ondernemer zelf extra betaald voor de bepaalde betaalmethode..

Artikel 4c. Totstandkoming, bevestiging en beveiliging koopovereenkomst

Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat een bestelling wordt geplaatst door het bestelproces te doorlopen en door de definitieve bestelknop te activeren. Zodra u een bestelling heeft geplaatst, ontvangt u een bevestiging van ons, via e-mail, telefonisch of op een andere manier. Zolang u geen bevestiging heeft ontvangen, kunt u te allen tijde de overeenkomst ontbinden.

Als u via internet een bestelling plaatst, zorgen wij voor de beveiliging van de uitgewisselde data en voor een veilige web omgeving.

Artikel 5. Levering en uitvoering

1. Wij streven ernaar om uiterlijk op het afgesproken tijdstip te leveren. De levering gebeurt z.s.m., doch uiterlijk binnen 30 dagen, nadat de bestelling is geplaatst, tenzij een kortere of langere leveringstermijn is afgesproken.
Mocht er onverwachts toch vertraging zijn in de levering, en er is geen sprake van overmacht, dan heeft u als consument – indien afgesproken is dat u direct bij levering zou betalen – het recht de betaling uit te stellen tot het product/dienst geleverd is.
U heeft tevens het recht om, bij te late levering, de gehele koopovereenkomst kosteloos te ontbinden, behalve wanneer de ernst van de overschrijding van de leveringstermijn dit niet rechtvaardigt.
2. De levering gebeurt op het adres dat u aan ons heeft doorgegeven. Indien de bezorging is vertraagd, of als de bestelling niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt u hier z.s.m. bericht van. De uiterste termijn hiervoor is 30 dagen, nadat u de koopovereenkomst heeft gesloten. Na dit termijn heeft u het recht om de koopovereenkomst kosteloos te ontbinden.
3. Indien de levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zullen wij ons best doen om u z.s.m. een vervangend artikel te leveren. Bij de bezorging zal dit op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld.
U kunt, indien u niet akkoord mocht zijn met het vervangende artikel, gebruik maken van het herroepingsrecht. De kosten voor het retourneren zijn in dit geval voor onze rekening.
4. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging bij ons, tenzij u voor een aflevermethode heeft gekozen, die wij niet standaard aanbieden.
5. De consument moet, na ontvangst, binnen vier weken de ondernemer schriftelijk op de hoogte stellen van gebreken of een verkeerde levering.

Artikel 6. Informatie

De informatie die u voorafgaand aan de koop krijgt, is zodanig dat u het aanbod goed kunt beoordelen, bijvoorbeeld met afbeeldingen die een waarheidsgetrouwe weergave zijn van het product en de bijbehorende specificaties.

De informatie is duidelijk en begrijpelijk, ook is de informatie snel (tijdig voor het sluiten van de overeenkomst) en gemakkelijk vindbaar op de website. Daarnaast krijgt u duidelijke informatie over uw rechten en plichten, zoals;

1. De totaal te betalen prijs is inclusief alle bijkomende kosten, waaronder bijvoorbeeld een eventuele thuishopieheffing of afleveringskosten.
2. De manier waarop de overeenkomst tot stand komt.

3. Het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht, hoe u gebruikt maakt van het herroepingsrecht en het modelformulier voor herroeping, maar tevens ook wie welke kosten draagt als er gebruik wordt gemaakt van het herroepingsrecht.
4. De wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst.
5. De termijn dat de prijs, of de mogelijkheid om het aanbod te aanvaren geldt.
6. De tarieven die u mogelijk moet betalen als u contact met ons op wilt nemen, wanneer dit anders is dan het basistarief.
7. Inzage in de gegevens die wij over u hebben opgeslagen.
8. De minimale duur van de overeenkomst op afstand als het gaat om een doorlopende of periodieke aflevering van producten of diensten. Daarnaast worden de totale prijs en de totale kosten per facturingsperiode vermeld. Als voor een dergelijke overeenkomst een vast tarief geldt, bevat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten.

Daarnaast ontvangt u de volgende informatie:

- a. Ons bezoekadres, waar een klacht ingediend kan worden.
- b. De manier waarop u gebruik kunt maken van het herroepingsrecht.
- c. Informatie over bestaande service na aankoop en garanties.
- d. De voorwaarden voor opzegging van de overeenkomst.

Deze informatie is snel en gemakkelijk vindbaar op onze website, voordat de overeenkomst wordt gesloten.

Artikel 7. Bedenktijd (Herroepingsrecht)

a. Herroepingsrecht van producten:

1. Bij koop op afstand van een product heeft u als consument een bedenktijd van 14 dagen en mag u het product retourneren zonder reden. De bedenktijd gaat in op de dag dat u het product heeft ontvangen. Of; indien de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen, dient u de betaling af te ronden op de dag dat u de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen. Vanaf de dag van ontvangst van de laatste zending, gaat de termijn in van 14 dagen om gebruik te maken van het herroepingsrecht.
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 als dat nodig is, om het product te beoordelen zoals u dit ook in een fysieke winkel kunt. De verpakking mag dus niet dermate gescheurd worden dat het product in verkoopwaarde zakt. Indien u gebruik wilt maken van uw herroepingsrecht, behoort u alle geleverde toebehoren en in originele staat en verpakking aan ons retour te sturen.
3. U bent alleen aansprakelijk voor waardevermindering die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 2. Wij zijn gerechtigd de waardevermindering te verrekenen met het door u terug te ontvangen bedrag of de retournering in zijn geheel te weigeren.
4. Alle overige kosten die u al heeft betaald zullen wij zo spoedig mogelijk, in ieder geval uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. De terugbetaling aan de consument wordt via dezelfde betaalmethode gedaan als de consument heeft betaald, of de consument moet akkoord geven op een andere betaalmethode. Indien u meerdere producten heeft besteld en u slechts een gedeelte van de bestelling retourneert, worden de verzendkosten niet terugbetaald.
Wij zijn gerechtigd te wachten met de terugbetaling totdat wij het te retourneren product hebben ontvangen of totdat u heeft aangetoond het product te hebben getourneerd.
5. Indien u bij de bestelling heeft gekozen voor een duurdere leveringsmethode dan de goedkoopste standaardlevering, zijn de verzendkosten voor uw rekening en hoeven wij deze niet terug te betalen bij de retournering.

6. Bij beroep op het herroepingsrecht zijn de verzendkosten, van consument naar ondernemer, voor de consument zelf. De kosten voor de retourzending is afhankelijk van de verzendingsmethode die de consument kiest. Het risico van beschadiging en/of vermissing van het product(en) en/of verpakking berust bij de consument tot het moment dat het product aangekomen is bij ons, de ondernemer.
7. Als er gebruikt gemaakt wordt van het herroepingsrecht, gaat vanaf het moment van melding, de 14 dagen in om het product te retourneren. Indien het product niet binnen de termijn getourneerd is, wordt het gebruik van het herroepingsrecht als nietig gezien.

b. Herroepingsrecht van diensten en digitale producten:

1. Bij levering van diensten en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, heeft u als consument een bedenktijd van 14 dagen. 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
2. Om gebruik te maken van uw herroepingsrecht, geven wij u bij ons aanbod, of uiterlijk bij de levering, duidelijke informatie hoe u dit onder meer kunt doen. U kunt hiervoor het modelformulier voor herroeping gebruiken ons op een andere duidelijke manier laten weten de overeenkomst te ontbinden. Indien de mededeling online gebeurt, bevestigen wij de ontvangst daarvan.
3. Indien u de levering van een dienst herroept na ons eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht al tijdens de bedenktijd, mogen wij het bedrag in rekening brengen dat evenredig is aan dat gedeelte van de overeenkomst dat door ons al is nagekomen/geleverd.

c. Uitsluiting herroepingsrecht

Bij sommige producten/diensten geldt er geen herroepingsrecht, mits dit door ons duidelijk is aangegeven. Dit moet, voor het sluiten van de overeenkomst, worden vermeld. Het betreft onder andere:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt, waarop wij als onderneming geen invloed hebben en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Producten die gekocht zijn op een internetveiling vallen hier in beginsel niet onder, daarvoor geldt wel het herroepingsrecht.
3. Geleverde diensten, maar alleen als: - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van u; en - u heeft verklaard dat u uw herroepingsrecht verliest nadat wij de overeenkomst volledig hebben uitgevoerd binnen de bedenktijd.
4. Producten die tot stand zijn gebracht door de ondernemer op aanvraag van specificaties van de consument en niet geprefabriceerd zijn. En producten die duidelijk voor een specifiek persoon bestemd zijn.
5. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben.
6. Verzegelde producten die om reden van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.
7. Verzegelde audio-, video-opnamen en software (computersoftware), waarvan de verzegeling na levering is verbroken. Indien anders, wordt dit door ons persoonlijk (bijv. e-mail / telefonisch) z.s.m. aangegeven.
8. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.
9. Losse kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop.
10. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als: - de uitvoering is begonnen met uw uitdrukkelijke voorafgaande instemming; en – u heeft verklaard dat u hiermee uw herroepingsrecht verliest.

Artikel 8. Annulering

Annulering van een bestelling kan kosteloos, behalve als het betrekking heeft tot een product/dienst die uitgesloten is van het herroepingsrecht.

Artikel 9a. Privacyregeling

Wij hechten veel waarde aan uw privacy, aan duidelijk en transparant privacy beleid en de hiervoor geldende regels:

1. Persoonsgegevens worden alleen verzameld bij noodzakelijk zijn om onze dienstverlening aan de klant te onderhouden en te verbeteren.
2. Uw persoonsgegevens worden met inachtneming van de geldende privacywetgeving verwerkt, opgeslagen en beheerd.
3. Alle gegevens die onze medewerkers onder ogen komen, worden strikt vertrouwelijk behandeld (documenten, e-mails etc.).

Uitzondering van gevallen waarbij de wet ons noodzaakt gegevens door te geven aan bevoegde autoriteiten.

Als consument heeft u recht op inzage van uw persoonsgegevens. Deze sturen wij u uiterlijk twee weken na uw verzoek om inzage toe. Tevens zullen wij op uw verzoek, gegevens aanpassen en/of verwijderen indien dit noodzakelijk is en er geen wettelijke bepalingen bestaan waarbij geëist wordt dat de gegevens moeten worden bewaard.

In onze privacyverklaring geven wij aan welke gegevens wij van u ontvangen, op welke manier en waarom wij deze gegevens verzamelen.

Artikel 9b. Eigendomsvoorbehoud

Wij behouden te allen tijde de eigendom voor zolang als de koop niet volledig is betaald. Op onze reparatieopdrachten geven wij een, zo duidelijk mogelijke, omschrijving van de door u voor reparatie aangeboden artikelen, zodat uw eigendomsrechten niet in het geding zijn als het reparatiebedrijf failliet gaat terwijl uw artikelen daar net op dat moment aanwezig zijn.

Artikel 10. Klachtenregeling

Indien u een klacht heeft, geef dit dan z.s.m. aan om eventuele schade te beperken. Wij zorgen dat uw klacht op een juiste wijze en zo goed als mogelijk wordt verwerkt. Tevens zullen wij ons uiterste best doen om een passende oplossing voor uw tekortkoming te vinden. Er zijn echter wettelijke regels m.b.t. de klachtverwerking. Zoals;

1. De consument moet binnen 4 weken na ontvangst van het product de onderneming schriftelijk op de hoogte stellen van gebreken of verkeerde levering.
2. Een klacht geadresseerd aan de ondernemer moet binnen 14 dagen beantwoord worden door de ondernemer.
3. In beginstel verbindt een klacht de ondernemer tot niets. Echter, indien een klacht gegrond is, dient de ondernemer echter kosteloos het geleverde product te repareren/vervangen of dient de ondernemer het probleem op een passende wijze op te lossen die voor de consument als acceptabel wordt gezien.

Een klacht kunt u indienen bij:

Bezoekadres: Mgr.Hanssenstraat 13-15,
6414 CC Heerlen

E-mailadres: info@tinc-it.nl

Artikel 11. Conformiteit

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