



Algemene voorwaarden Hecotel

Algemeen

De tijd dat leveringsvoorwaarden werden gezien als 'moeilijke kleine lettertjes' is sinds de invoering van het nieuwe Burgerlijk Wetboek voorbij. Sindsdien behoren een heleboel voor de consument ongunstige voorwaarden tot het verleden.

De bedoeling van het nieuwe Burgerlijk Wetboek was om de zaken eenvoudiger en duidelijker te regelen en daaraan willen wij als leverancier meewerken door het maken van heldere afspraken over zaken als prijs, levertijd, tijdstip van betaling en hetgeen precies wordt gekocht.

Omdat lang niet iedereen op de hoogte is van de inhoud van de wettelijke gang van zaken die bij een koopovereenkomst geldt, worden de belangrijkste punten in deze voorwaarden voor u op een rijtje gezet.

Wettelijke rechten van de koper

Een leverancier is volgens de wet verplicht goederen te leveren die de eigenschappen bezitten die een koper mag verwachten op grond van de overeenkomst die deze met de leverancier heeft gesloten (conformiteit). Daarbij moet mede worden gelet op het soort product en de mededelingen die de leverancier daarover heeft gedaan. Bijvoorbeeld dat ze normaal kunnen worden gebruikt, of dat ze de bijzondere eigenschappen bezitten waarvan de leverancier zei dat het product die heeft. Overigens is het verstandig zulke zaken dan voor alle duidelijkheid wel apart schriftelijk vast te leggen. De koper mag daarbij afgaan op reclame-uitingen van de fabrikant, tenzij de leverancier uitdrukkelijk heeft laten weten het met die uitingen niet eens te zijn.

Wanneer blijkt dat het product toch niet de eigenschappen heeft die op grond van de overeenkomst 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 gevegd;
- of
- vervanging, tenzij dit onmogelijk is of van de verkoper niet kan worden gevegd.

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 extra bij een standaardconfiguratie of in afwijking van een standaardconfiguratie wordt geleverd) worden schriftelijk vastgelegd. Standaard geldt dat u als koper van alle geïnstalleerde software een hardwarematig exemplaar krijgt, bijvoorbeeld een cd-rom. Slechts in uitzonderingsgevallen zal hiervan worden afgeweken, bijvoorbeeld omdat de leverancier met Microsoft een overeenkomst heeft dat van het besturingssysteem geen kopieën aan de koper worden geleverd. In dat geval kunt u, als dat nodig is, altijd (ook na de garantieperiode) bij ons terecht om het besturingssysteem of de betroffen software opnieuw te laten aanbrengen.

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 kwitantie.

U hoeft bij ons geen aanbetaling te voldoen. Een uitzondering hierop vormen 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 (renteverlies 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 hebt 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 overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, behalve wanneer de ernst van de overschrijding van de leveringstermijn dit niet rechtvaardigt.

5. Garantie

Voor al onze nieuwe hardware producten geldt minimaal een volledige garantie van één jaar. Software kan binnen 1 werkdag in gesloten verpakking omgeruild worden. Voor 2^{de} hands producten en reparaties wordt de garantie op de factuur vermeldt.

Eigenbouw computers worden verzegeld met een Hecotel garantiezegel. Bij het verbreken van deze garantiezegel door de koper of door derden, komt de garantie te vervallen. Evt. kan men door Hecotel extra hardware tijdens de garantieperiode in laten bouwen.

Indien dit producten van derden betreft, wordt hier geen garantie of service op geleverd en is de koper zelf verantwoordelijk voor de goede werking van het systeem.

Indien het systeem opgeleverd werd met software, wordt deze tijdens de garantieperiode gratis opnieuw geïnstalleerd. De klant dient zelf zorg te dragen voor het aanleveren van de datamedia (CD's e.d.) en de software licenties.

Het kan zijn dat fabrikanten of importeurs van bepaalde onderdelen 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-garantie of on-site-service, 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.)

Om in aanmerking te komen voor garantie dient men de originele factuur te overleggen.

Let op!

Wij maken u er op attent dat het recht op de garantie kan worden verspeeld, wanneer u zelf of door derden veranderingen aanbrengt op de geleverde producten, (zowel hard- als software) of er sprake is van oneigenlijk gebruik.

6. Reparatie en Service

Reparaties worden door Hecotel uitgevoerd of een erkende reparatieservice van de fabrikant.

De klant dient zelf zorg te dragen van een goede back-up van de computer of andere datamedia. Hecotel is niet aansprakelijk voor het verlies van data of eventuele gevolgen die hieruit voortvloeien.

Voor herinstallatie / configuratie van het systeem dient de klant zelf zorg te dragen voor de software, licenties en eventuele data. Hecotel kan wel een adviserende rol spelen, maar is niet aansprakelijk voor software die niet goed functioneert bv in combinatie met andere software.

Voor het uitvoeren van reparaties/installaties mag Hecotel virussen en spyware(achtige) software van de computer verwijderen. Denk bv aan spyware die de netwerkverbindingen / internettoegang blokkeert of virussen die zich op Hecotel (test/reparatie) systemen zouden kunnen verspreiden.

Bij de aanschaf van een computer kan men de oude gratis inleveren. Hecotel zorgt dan voor schoning van de harde schijven, door middel van de Gutmann methode en voor gescheiden



afvalverwerking. Indien het niet mogelijk is de schijven te schonen, worden deze mechanisch vernietigd. De klant krijgt een rapport thuisgestuurd waarin met het merk, type en serienummer van het systeem worden vermeld en de manier van schoning of vernietiging.

Hecotel behoudt zich het recht voor om eventueel onderdelen in te zetten voor andere 2^{de} hands systemen.

7. Klachten en klachttermijn

Omdat wij onze klanten een optimale service willen verlenen vinden wij het belangrijk van u te horen als u klachten hebt over het door u gekochte product. Volgens de wet moet de koper zijn klachten binnen twee maanden na ontdekking aan zijn leverancier hebben doorgegeven. Dit geldt ook in het geval dat het gekochte product niet de eigenschappen heeft die u op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Het is ook in uw belang om uw klachten schriftelijk kenbaar te maken.

Let op!

In uw eigen belang raden wij u aan de gekochte goederen zo spoedig mogelijk na levering te controleren, want na het verstrijken van de klachttermijn vervalt in principe het recht van de koper om te reclameren.

8. 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 privacy wetgeving 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.

Onze werkwijze wordt nader toegelicht in de privacyverklaring die op aanvraag kan worden ingezien.

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 ter reparatie aangeboden artikelen, zodat uw eigendomsrechten niet in het geding zijn wanneer het reparatiebedrijf failliet zou gaan als uw artikelen daar net op dat moment staan.

10 Geschillen

Mocht een geschil niet worden opgelost, dan kan dit zowel door u als door de leverancier worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. U kunt hiervoor contact opnemen met de geschillencommissie van de branchevereniging NLCW. Overigens wordt een geschil pas in behandeling genomen door de geschillencommissie, als u uw klacht eerst schriftelijk aan de leverancier hebt 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 hebt voorgelegd, aanhangig maken bij de geschillencommissie. Dit gebeurt door het invullen van een formulier dat u op verzoek door de geschillencommissie wordt toegezonden.

Wanneer de leverancier een geschil aanhangig wil maken, 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 medelen 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.