

Algemene voorwaarden
technisch bureau Bergman / EAZ

technisch bureau Bergman
Voor al uw computerproblemen en elektra klussen

Inhoudsopgave

Artikel 1: Definities	3
Artikel 2: Identiteit van de ondernemer.....	3
Artikel 3: Toepasselijkheid.....	3
Artikel 4: Het aanbod	3
Artikel 5: Herroepingsrecht	4
Artikel 6: Kosten in geval van herroeping	4
Artikel 7: Uitsluiting herroepingsrecht.....	4
Artikel 8: De prijs	5
Artikel 9: Conformiteit en garantie	5
Artikel 10: Levering en uitvoering.....	5
Artikel 11: Duurtransacties	6
Artikel 12: Betaling.....	7
Artikel 13: Klachtenregeling.....	7
Artikel 14: Geschillen.....	7
Artikel 15: Aanvullende of afwijkende bepalingen.....	7

Artikel 1: Definities

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de klant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Klant:** de natuurlijke persoon (particulier) die niet in het kader van beroepsactiviteiten handelt en een overeenkomst aangaat met de ondernemer of een bedrijf (zakelijk) die een speciale overeenkomst aangaat met de ondernemer zonder de wettelijke bedenktijd van 14 dagen;
3. **Dag:** kalenderdag, 24 uur;
4. **Consument:** particuliere klant;
5. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst;
6. **Ondernemer:** de natuurlijke persoon die producten en/of diensten op afstand of fysiek aan particuliere klanten en zakelijke klanten aanbiedt;
7. **Voorrijkosten:** kosten die door de klant aan de ondernemer moeten worden betaald voordat de diensten kunnen worden geleverd;
8. **Borg:** geld dat de klant aan de ondernemer overhandigd in contant geld of giraal geld als waarborgsom voor de verhuur van gereedschap.

Artikel 2: Identiteit van de ondernemer

technisch bureau Bergman / EAZ;
Mantelappel 13, 9603 HA Hoogezand;
Telefoonnummer: 0598-201067
Website: www.jeann.nl
E-mailadres: zaken@jeann.nl
KvK-nummer: 91699835

Artikel 3: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen ondernemer en particuliere klant.
2. Voor zakelijke klanten geldt het herroepingsrecht niet en afhankelijk van de grootte van de zakelijke klant kan er een aanvullende overeenkomst op maat vastgelegd worden.
3. De overeenkomst kan zowel op afstand (elektronisch) of op locatie worden gesloten en is te alle tijde beschikbaar op de website en kan naar wens van de klant ook fysiek worden aangereikt.
4. De overeenkomst wordt gesloten zodra de klant ingaat op het aanbod van de ondernemer.

Artikel 4: Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken. Wanneer de ondernemer gebruikt maakt van foto's dan zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en diensten. Eventuele afwijkingen worden altijd vermeld in de omschrijving van het product. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
2. Indien het aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder aanvullende of speciale voorwaarden geschiedt, dan wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeldt.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- de prijs inclusief belastingen en transactiekosten;
- de eventuele verzendkosten of andere aanvullende kosten;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- het van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- de uurtarieven van de diensten;
- de borg die moet worden betaald voordat er materieel verhuurd kan worden;
- de voorrijkosten die moeten worden betaald voordat een dienst geleverd kan worden;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes kan raadplegen

Artikel 5: Herroepingsrecht

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid om de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product of na het leveren van de dienst.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en indien redelijkerwijze mogelijk in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijk instructies.
3. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende tenminste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
4. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
5. Het herroepingsrecht geldt niet voor zakelijke klanten. Wel kan er een aanvullende overeenkomst gesloten worden.

Artikel 6: Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van de terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

Artikel 7: Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en lid 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeldt.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - a. Die door de ondernemer 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;
 - 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 apparatuur en software waarvan de verzegeling of aanvullende voorwaarden van zijn geschonden.
- 3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
 - a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken, en in het bijzonder een abonnement;
 - c. betreffende weddenschappen en loterijen.
- 4. Indien een dienst of abonnement buiten de bedenktijd wordt beëindigd dan kunnen hier aanvullende kosten aan verbonden zijn.

Artikel 8: De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeldt.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 9: Conformiteit en garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

Artikel 10: Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot de verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de klant aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de klant hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling

geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

4. In het geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de klant betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor de kosten van de ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de klant of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekende gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 11: Duurtransacties

Opzegging

1. De klant kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De klant kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, ten allen tijde tegen het einde van een bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De klant kan de in de vorige genoemde overeenkomsten:
 - te alle tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur;
5. Een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan mag ten allen tijde worden opgezegd.

Artikel 12: Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienden de door de klant verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan bedenktermijn als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de klant de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de klant geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of diensten, alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. In geval van wanbetaling van de klant heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de klant kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 13: Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen de bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 14: Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de klant waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 15: Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de klant zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen en gelezen.