Algemene Voorwaarden

Algemeen

Algemene Voorwaarden worden vaak terecht gezien als ‘moeilijke kleine lettertjes’. Daarom proberen wij in deze voorwaarden in begrijpelijke taal te spreken over zaken als prijs, levertijd, tijdstip van betaling en hetgeen precies wordt geleverd. Omdat lang niet iedereen op de hoogte is van de inhoud van de wettelijke gang van zaken die bij een koopovereenkomst geldt, beginnen we met een korte toelichting op uw wettelijke rechten als koper.

Degene die u een product of een dienst levert (voor het gemak spreken we in deze voorwaarden dan over ‘verkoper’) is volgens de wet verplicht dat hetgeen hij levert de eigenschappen bezit die een koper mag verwachten op grond van de (koop)overeenkomst die hij met de verkoper heeft gesloten (dit wordt conformiteit genoemd). Daarbij spelen het soort product en de mededelingen die de verkoper daarover heeft gedaan mee, 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, tenzij de verkoper uitdrukkelijk heeft laten weten het niet eens te zijn met die beweringen. Voor de goede orde hebben we een conformiteitsverklaring opgenomen in artikel 7.

Wanneer blijkt dat het product toch niet de eigenschappen heeft die op grond van de koopovereenkomst mochten worden verwacht, kan de koper – naast alle andere rechten die de wet hem toekent (bijvoorbeeld uitstel van betaling) – van de verkoper eisen:

- ✓ Aflevering van wat ontbreekt;
- ✓ Herstel van de gebreken, tenzij dit onmogelijk is of van de verkoper niet kan worden gevergd;

Of

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

De verkoper 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. Identiteit van de opdrachtnemer

Naam (opdrachtnemer):	Smart Assistant
Telefoonnummer:	+31(0)6 83 43 48 16
E-mailadres:	info@smart-assistant.nl
Website:	https://www.smart-assistant.nl

© 2021 Smart Assistant

Artikel 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 bij een dashboard 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 beperkte geldigheidsduur geldt of hieraan voorwaarden zijn verbonden, dan wordt dit bij het aanbod vermeld.
2. Het aanbod met betrekking tot producten geldt zolang de voorraad strekt.
3. Wij zullen de aangeboden producten/diensten zodanig omschrijven dat u als consument een goede beoordeling kunt maken. De bij het aanbod geplaatste afbeeldingen zijn waarheidsgetrouw; als dit niet mogelijk is, dan zullen wij dat vermelden.
4. Indien er sprake is van ‘digitale producten’, wordt bij het aanbod vermeld of er sprake is van beveiligde producten.
5. Voor zover als mogelijk en indien van toepassing vermelden wij bij het aanbod voor welke hardware dan wel software de aangeboden producten/diensten (zoals software) geschikt zijn.

Artikel 3. De prijs

1. Onze prijzen zijn inclusief btw, exclusief bijkomende kosten zoals verzend- en afleveringskosten en heffingen zoals verwijderingsbijdrage of kopieerheffing. Deze zullen overigens tijdig, voor het sluiten van de overeenkomst worden vermeld.
2. Gedurende de periode dat het aanbod (offerte) geldt, worden de prijzen van de aangeboden producten/diensten niet verhoogd, behalve als deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen (hieronder valt bijvoorbeeld de verhoging van het btw-tarief).
3. 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 4. Betaling

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

© 2021 Smart Assistant

Artikel 5. Levering en uitvoering

1. Wij streven er naar altijd uiterlijk op het afgesproken moment te leveren. Dit gebeurt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 30 dagen, tenzij een kortere of langere leveringstermijn is afgesproken. 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 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 hebt doorgegeven. Als de bezorging is vertraagd, of als een bestelling 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 (koop)overeenkomst hebt gesloten. Na deze termijn hebt u het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
3. Na ontbinding zullen wij het bedrag dat u hebt betaald zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 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. Gaat het om een koop op afstand (zie artikel 10), dan kunt u alsnog gebruik maken van uw herroepingsrecht. De kosten van retourzending zijn in dat geval voor onze rekening.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan u of aan een door u aangewezen derde, bij ons, tenzij u zelf voor een aflevermethode hebt gekozen die wij niet standaard aanbieden.

Artikel 6. Garantie

1. Voor al onze hardware producten geldt minimaal een volledige garantie van één jaar. Het kan zijn dat fabrikanten of importeurs van producten of 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 verkoper blijven wij dus te allen tijde uw aanspreekpunt.
2. "Niet goed geld terug" geldt enkel op de service kosten indien aangetoond kan worden dat de verwachte service niet aan de eisen van de koper voldoen. Let op! Wij maken u erop attent dat rechten op de garantie kunnen worden verspeeld wanneer u zelf veranderingen aanbrengt op de geleverde producten (zowel hard- als software).

Artikel 7. Conformiteit

Wij staan ervoor in dat onze producten en diensten voldoen aan de (koop)overeenkomst, de in ons aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de (koop)overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en overheidsvoorschriften. Eventuele garanties, als bedoeld in artikel 6, doen geen afbreuk aan het in dit artikel bedoelde recht.

© 2021 Smart Assistant

Artikel 8. Privacyregeling

Wij hechten veel waarde aan een duidelijk en transparant privacy beleid. Meer hierover leest u in de privacyverklaring die wij op onze website hebben gepubliceerd (‘Privacy Policy’).

Meer informatie over onze omgang met uw privacy? In onze privacyverklaring geven we aan welke persoonsgegevens wij van u verwerken en op welke wijze wij deze verzamelen, voor welke doeleinden wij dit doen, aan wie wij uw persoonsgegevens verstrekken, hoe lang wij uw persoonsgegevens bewaren en hoe u hierover een klacht kunt indienen en/of contact met ons kunt opnemen.

Artikel 9. Eigendomsvoorbehoud

Wij behouden de eigendom voor zolang de koop niet volledig is betaald.

Artikel 10. Koop op afstand

Bij een zogenaamde 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 van 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. Dat geldt daarom niet alleen voor aankopen via internet (webwinkels), maar ook telefonische of schriftelijke bestellingen vallen bij ons onder het begrip koop op afstand.

Het belangrijkste onderdeel bij een koop op afstand is dat de consument hierbij een bedenktijd van 14 dagen (ingaand op de dag na levering) 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.

© 2021 Smart Assistant

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. De informatie is duidelijk en begrijpelijk en ook snel en gemakkelijk (tijdig voor het sluiten van de overeenkomst) vindbaar op onze website.

Daarnaast krijgt u duidelijke informatie over uw rechten en verplichtingen, zoals:

- ✓ De totaal te betalen prijs, inclusief alle bijkomende kosten (deze worden ook apart vermeld), waaronder bijvoorbeeld een eventuele thuiskopieheffing of afleveringskosten;
- ✓ De manier waarop de overeenkomst tot stand komt;
- ✓ Het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht, hoe u gebruik maakt van het herroepingsrecht, het modelformulier voor herroeping, maar ook wie welke kosten draagt als er gebruik wordt gemaakt van het herroepingsrecht;
- ✓ De wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- ✓ De termijn dat de prijs of de mogelijkheid om het aanbod te aanvaarden geldt;
- ✓ De tarieven die u moet betalen als u contact met ons wilt opnemen, wanneer dit anders is dan het basistarief. Indien u reeds klant bent en contact zoekt over de gesloten overeenkomst zal het tarief nooit hoger zijn dan het basistarief;
- ✓ Inzage 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 aflevering van producten of diensten. Daarnaast worden de totale prijs en de totale kosten per factureringsperiode vermeld. Als voor een dergelijke overeenkomst een vast tarief geldt, bevat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten.

Na sluiten van de overeenkomst, maar uiterlijk bij levering van het product of de dienst krijgt u als koper alle in 10a genoemde informatie en wel zodanig dat deze door u makkelijk kan worden opgeslagen op een, zoals dat wettelijk heet, duurzame gegevensdrager. Een duurzame gegevensdrager is een middel waardoor informatie zodanig wordt bewaard dat u deze later nog eens kunt lezen, zoals een cd, pdf-bestand of een document dat kan worden afgedrukt. Een e-mail wordt ook als duurzame gegevensdrager gezien. Als u de informatie al op deze manier hebt gekregen voor het sluiten van de overeenkomst is dit voldoende en hoeft de informatie niet nogmaals te worden verstrekt.

© 2021 Smart Assistant

Artikel 10b. Totstandkoming, bevestiging en beveiliging

Een overeenkomst komt tot stand op het moment van aanbod en aanvaarding. (Daarmee wordt bedoeld dat de ene partij iets voor een bepaalde prijs aanbiedt (“dit product kost € 79,95”) en de ander daar ja tegen zegt.) Een bestelling wordt geplaatst (het aanbod wordt aanvaard) als u het bestelproces doorloopt en uiteindelijk door de definitieve bestelknop te activeren de bestelling plaatst. Zodra u een bestelling hebt geplaatst, krijgt u van ons een bevestiging. Dit kan per e-mail, sms of op een andere manier zijn. Zolang dit niet is gebeurd, kunt u nog afzien van de koop door de overeenkomst te ontbinden. Als u via internet bestelt, zorgen wij voor beveiliging van de uitgewisselde data en voor een veilige web omgeving.

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

1. Bij de aankoop van producten hebt u als consument een bedenktijd van 14 dagen. De bedenktijd gaat in op de dag nadat u het product hebt ontvangen of dat dit namens u is gedaan. Of:

- ✓ Als u in één bestelling meerdere producten hebt besteld: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, het laatste product uit die bestelling hebt ontvangen;
- ✓ Als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel hebt ontvangen;
- ✓ Bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode, zoals iedere maand een tijdschrift: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, het eerste product hebt ontvangen. Gedurende die periode hebt u de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven. U kunt hiervoor het modelformulier voor herroeping gebruiken of ons op een andere duidelijke manier laten weten de overeenkomst te ontbinden. Indien de mededeling online gebeurt, bevestigen wij de ontvangst daarvan. Binnen 14 dagen na de herroeping moet u de producten terugzenden. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.

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 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 toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking naar ons terug te sturen. Wij geven u duidelijke informatie hoe u dit kunt doen.
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.
4. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, hoeft u hoogstens de kosten van terugzending te betalen. Indien dit niet per gewone post mogelijk is, zullen wij voor u een inschatting van de kosten maken. Als wij de retourkosten voor onze rekening nemen zullen wij dat duidelijk vermelden.

© 2021 Smart Assistant

5. Alle overige kosten die u al hebt betaald, zullen wij u zo spoedig mogelijk, in ieder geval uiterlijk binnen 14 dagen na de herroeping terugbetalen. Wij zijn gerechtigd te wachten met terugbetaling totdat wij de producten hebben ontvangen of totdat u hebt aangetoond de producten aangetekend te hebben geretourneerd.
6. Als u hebt gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeven wij de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10d. Bedenktijd bij levering 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, hebt u als consument een bedenktijd van 14 dagen. De bedenktijd gaat in op de dag dat de overeenkomst wordt aangegaan. Gedurende die periode hebt u de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.

2 Wanneer u gebruik wilt maken van uw herroepingsrecht, kunt u hiervoor het modelformulier voor herroeping gebruiken of 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.

Artikel 10e. Uitsluiting herroepingsrecht

Soms geldt er geen herroepingsrecht voor u als consument, maar dat moet door ons dan wel duidelijk en voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden vermeld. Het betreft dan onder andere: a. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop wij geen invloed hebben en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen. b. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Producten gekocht op een internetveiling vallen hier in beginsel niet onder. Daarvoor geldt wel het herroepingsrecht. c. Geleverde diensten, maar alleen als:

- ✓ De uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van u; en
- ✓ U hebt verklaard dat u uw herroepingsrecht verliest nadat wij de overeenkomst volledig hebben uitgevoerd binnen de bedenktijd. d. Producten die op basis van uw specificaties zijn gemaakt, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van uw individuele keuze of beslissing, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn; e. Verzegelde audio-, video-opnamen, computerprogrammatuur, soft- en/of hardware, waarvan de verzegeling na levering is verbroken. f. 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 hebt verklaard dat u hiermee uw herroepingsrecht verliest.

© 2021 Smart Assistant

Artikel 10f. Betaling

Bij iedere consumentenkoop geldt dat in algemene voorwaarden nooit een vooruitbetaling van meer dan 50% mag worden gevraagd en dat, voor zover er niet iets anders is afgesproken, de koper (de rest van) de koopsom betaalt bij of direct na bezorging van de bestelling. Volledige vooruitbetaling mag als betaalmethode aangeboden worden, mits er maar een andere mogelijkheid bestaat waarbij u (minimaal 50%) bij of direct na levering kunt betalen.

Artikel 10g. Annulering

Een bestelling kan kosteloos worden geannuleerd als deze nog niet is verzonden, behalve als het gaat om producten en/of diensten die uitgezonderd zijn van het herroepingsrecht.

Artikel 11. Klachten en klachtentermijn

Omdat wij onze klanten een optimale service willen verlenen, vinden wij het belangrijk van u te horen als u klachten hebt over onze dienstverlening. Doe dit – mede om eventuele schade te beperken – zo snel mogelijk. Volgens de wet is een klacht op tijd kenbaar gemaakt als dit binnen twee maanden na ontdekking gebeurt. Dit geldt ook in het geval dat het gekochte product niet de eigenschappen heeft die u op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Het is in uw belang om uw klachten schriftelijk kenbaar te maken. Als u een klacht bij ons indient, zal die uiterlijk binnen 14 dagen worden beantwoord. Hebben wij daarvoor meer tijd nodig, dan laten wij u binnen 14 dagen weten wanneer u antwoord kunt verwachten. Let op: bovengenoemde ziet enkel op klachten inzake de door ons geleverde producten en/of diensten. Voor klachten in het kader van onze verwerking van uw persoonsgegevens gelden andere regels. Voor meer informatie hierover, raadpleeg de privacyverklaring op onze website of neem contact met ons op.

Artikel 12. Geschillen

1 Op de overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen met betrekking tot voornoemde overeenkomsten zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter;
2 Geschillen over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door ons aan u te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde en in afwijking op het in artikel
3 Indien er sprake is van een koop op afstand, als bedoeld in artikel 10, kunt u ook een klacht indienen/het geschil aanhangig maken via het Europese online platform (ODR) voor geschilbeslechting.

© 2021 Smart Assistant

Artikel 13. Aanvullende bepalingen

Buiten de 13 artikelen van deze standaard set algemene voorwaarden kunnen wij aanvullende of afwijkende bepalingen hanteren. Deze worden dan aan deze voorwaarden toegevoegd onder de kop “Aanvullende bepalingen”. Deze extra bepalingen mogen niet in het nadeel van de consument zijn.

© 2021 Smart Assistant