

Algemene voorwaarden REDMIJNPC

versie 2017 april

Bedankt voor de interesse in onze producten of dienstverlening. Je bent misschien gewend om ellenlange algemene voorwaarden (de kleine lettertjes) toegestuurd te krijgen, maar daar werken wij niet mee. Veel zaken zijn namelijk in de wet al goed geregeld voor je en die gaan wij niet allemaal herhalen. Wat wij belangrijk vinden om je duidelijk te maken of wat wij van tevoren met je af willen spreken, zetten wij hierna in het kort uiteen. Geïnspireerd op de voorwaarden van het ICTWaarborg, maar vooral: helder, simpel en klantgericht.



Kennismaking

Wij stellen ons eerst kort aan je voor, zodat je weet met wie je te maken hebt en met wie je contact kunt opnemen. REDMIJNPC is een handelsnaam van Robin Krooshof Services en is online te vinden op www.redmijnpc.nu. Het bedrijf is gevestigd in Ulft (7071 MB) aan de DRU-laan 31 met meerdere servicepunten in de regio. Wij zijn bereikbaar op telefoonnummer 085-7600363 of per e-mail op contact@redmijnpc.nu. REDMIJNPC is ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 09193981 en heeft BTW-nummer NL1018.61.382.B01.

Als je producten bij ons aanschaft of gebruik maakt van onze diensten, zijn deze bepalingen altijd van toepassing op de overeenkomst. We bieden je uiteraard kwaliteit, maar als je bijvoorbeeld onverhoopt een beroep wilt doen op garantie, lees je hierin hoe je dat kunt doen.

Ons productaanbod in de webshop wordt zo nauwkeurig mogelijk omschreven en (indien van toepassing) getoond aan de hand van afbeeldingen. Die afbeeldingen zijn puur bedoeld om een indruk te geven van het product en kunnen geen reden zijn om een overeenkomst te ontbinden. Koop je in de webshop een product of plaats je via de telefoon/e-mail een bestelling, dan ontvang je van ons een bevestiging met alle details (per e-mail). Op dat moment is de overeenkomst tot stand gekomen, mits het product door ons geleverd kan worden. Producten blijven ons eigendom totdat het verschuldigde bedrag is voldaan.

Op alle overeenkomsten is alleen Nederlands recht van toepassing.

Herroepen

Heb je een product besteld in de webshop? Dan heb je gedurende 14 dagen na ontvangst van het product de tijd om de overeenkomst te ontbinden zonder verplichting om ons te vertellen waarom. Wel spreek je met ons af dat je, gedurende de bedenperiode van 14 dagen, het product slechts zult uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of je het product wilt behouden. Bewaar dus de originele verpakking goed!

Indien je gebruik wilt maken van jouw recht op herroeping, dien je dat binnen 14 dagen na ontvangst van het product aan ons kenbaar te maken. Dat doe je met het REDMIJ-formulier op onze website / bij de bevestiging. Vervolgens stuur je het product (met alle toebehoren) in originele staat én in de originele verpakking aan ons terug binnen 14 dagen na het opsturen van het REDMIJ-formulier. De verzendkosten komen voor jouw eigen rekening (bewaar het verzendbewijs), maar je mag het product ook afgeven bij één van onze servicepunten (tijdens de reguliere openingstijden aldaar).

Wanneer wij het product retour hebben ontvangen, zullen wij je dat per e-mail bevestigen. Daarin lees je of wij het product retour kunnen nemen en wanneer het door jou betaalde bedrag wordt overgemaakt.

Geopende verpakkingen van gegevensdragers (SSD, CD, USB-stick etc.) en software waarvan de verzegeling en/of verpakking is geopend, kunnen wij niet retour nemen. Dat geldt ook voor (op naam) verstrekte licenties en "maatwerk producten" die speciaal voor jou zijn geconfigureerd of besteld.

Garantie- en klachtenregeling

Wij staan er voor in dat onze producten en diensten voldoen aan ons aanbod (specificaties) en de overeenkomst. Je wordt geadviseerd om altijd een bijgewerkte versie van een antivirusprogramma te gebruiken. Wij hanteren dezelfde garantietermijn als de producent (fabrieksgarantie) van minimaal één jaar. Hierop vormen accu's een uitzondering, daar geldt een half jaar garantie voor. Wanneer een afwijkende garantietermijn geldt, zullen wij dat van tevoren kenbaar maken.

Mocht je onverhoopt gebreken of een verkeerd geleverd product constateren, dan verzoeken wij je dat zo spoedig mogelijk te melden (in ieder geval binnen 28 dagen na aflevering). Het terugsturen van een verkeerd geleverd product dient altijd in de originele verpakking te gebeuren. Op producten die door de klant zelf en/of een derde zijn gerepareerd/bewerkt wordt geen garantie verleend, tenzij die derde bedrijfsmatig binnen de IT-sector bekwaam is. Indien het product onzorgvuldig c.q. in strijd met aanwijzingen op de verpakking of van ons is behandeld, kan eveneens geen beroep op garantie worden gedaan.

Je mag vertrouwen op de levertijden (geen fatale termijnen) die wij in de webshop vermelden. Is een uiterste levertermijn voor jou belangrijk, neem dan even vooraf contact met ons op zodat we daar afspraken met je over kunnen maken. Vanzelfsprekend spannen we ons in om de producten zo snel mogelijk en volgens afspraak te leveren. Mocht dat niet lukken, dan stellen wij je daarvan op de hoogte.

Heb je een klacht of wil je een beroep op garantie doen? Wat vervelend, maar laat het ons zo snel mogelijk weten (met voorkeur via het REDMIJ-formulier op de website). Wij zullen er dan alles aan doen om jouw klacht weg te nemen of een probleem op te lossen. Wij bevestigen een klacht of beroep op garantie altijd per e-mail. In die e-mail vertellen we hoe de procedure verder verloopt en welke gegevens we van je nodig hebben. Je kan er vanuit gaan dat we (zodra we alle informatie hebben ontvangen) binnen 14 dagen op jouw klacht reageren en zo mogelijk hebben opgelost.

Komen we er onderling niet uit? Dan heb je de mogelijkheid om de klacht kosteloos voor te leggen aan ICTWaarborg (www.ictwaarborg.nl) of Stichting Webwinkelkeur (www.webwinkelkeur.nl). Komen wij er niet uit, dan kun je de klacht aan het Europese ODR Platform (ec.europa.eu/odr) of Stichting GeschilOnline (www.geschilonline.com) voorleggen. GeschilOnline behandelt een klacht overigens niet kosteloos, maar de uitspraak is wel bindend.