

# Algemene voorwaarden ICT Xpert

## 1. Definities

Wij gebruiken maar 1 definitie: de klant is koning

## 2. Wie zijn wij en hoe kun je ons bereiken

1. *Wij zijn ICT Xpert. Als je ons wilt spreken, kan dat op de volgende manieren:*

Bel ons: 06-15643353  
WhatsApp ons: 06-15643353  
Mail ons: [info@ict-xpert.com](mailto:info@ict-xpert.com)  
Volg ons: [www.facebook.com/ICTXpert1](https://www.facebook.com/ICTXpert1)

2. *Je kunt ons bijna altijd bellen:*

Maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 20:00  
Zaterdag van 09:00 tot 18:00  
Zondag van 11:00 tot 17:00

3. *Kom je liever langs? Bekijk hier onze openingstijden*

Maandag	09:00-17:00
Dinsdag	09:00-17:00
Woensdag	09:00-17:00
Donderdag	09:00-17:00
Vrijdag	09:00-21:00
Zaterdag	10:00-18:00
Zondag	gesloten

4. *Handige nummers:*

KvK-nummer: 52022919  
BTW-nummer: NL002151957B62

## 3. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing als je iets bij ons koopt of hebt gekocht. We doen ons best om deze algemene voorwaarden onder jouw aandacht te brengen. Er staat namelijk in wat we voor je doen en wat we van je verwachten.

Soms hebben we aparte voorwaarden bij een product. In dat geval gelden daarnaast deze algemene voorwaarden ook.

## 4. Het aanbod

We vertellen je altijd eerlijk wat, wanneer en hoe je iets kunt kopen. En natuurlijk wat het kost en of je het kunt ruilen. Foutje op de productpagina? Daar mag je ons natuurlijk aan houden. Behalve dan wanneer het foutje duidelijk een blunder is en je dat van tevoren had kunnen weten.

## 5. De overeenkomst

1. We werken elke dag aan een veilige webomgeving. Kun jij met een gerust hart bij ons winkelen.
2. Als je iets bestelt bij ons, krijg je daarvan een bevestiging per mail. Daarna houden we je steeds op de hoogte, totdat je pakketje er is. Het zijn tenslotte jouw spullen.
3. We voegen alle informatie en gegevens die je nodig hebt bij je bestelling, maar het meeste vind je ook op onze website. Bonnetje kwijt? Geen probleem. De digitale versie is op te vragen via [info@ict-xpert.com](mailto:info@ict-xpert.com)

## 6. Herroepingsrecht

1. Soms werkt het gewoon niet tussen jou en je product. In dat geval kun je het product binnen 14 dagen na ontvangst terugsturen. We sturen je een nieuw product of je ontvangt je betaling binnen 5 dagen terug.
2. 'Daarom' accepteren we ook als reden.

## 7. Wat we van je verwachten tijdens de bedenktijd

Pak je pakket uit op jouw manier en bekijk het product aan alle kanten. Ben je er niet blij mee? Doe er dan niets mee waarvan je zelf niet zou willen dat iemand anders dat vóór jou gedaan heeft met je aankoop. Doe je dat wel, dan kan het zijn dat je minder geld voor het product terugkrijgt.

## 8. Wat jij van ons kan verwachten na het retourneren

Heb je binnen 14 dagen aangegeven dat je je bestelling terug wilt sturen? Dan doen wij dit:

1. we sturen je een bevestiging van je aanvraag;
2. we sturen je een nieuw product of je ontvangt je betaling binnen 5 dagen terug.

## 9. Verzendkosten bij retourneren

Deze bedragen het standaard tarief. Als blijkt dat het artikel beschadigd is zal het bedrag binnen 5 dagen worden teruggestort.

## 10. Wat je niet kunt retourneren

Sommige producten kun je helaas niet terugsturen:

1. Softwarepakketten waarvan de verzegeling is verbroken of de verpakking is geopend. Of als deze zijn geïnstalleerd of geregistreerd.
2. Ingewisselde of ingevulde vouchers of tegoedbonnen.
3. Goed uitgevoerde diensten, zoals installatie- en inbouwkosten, ingewisselde vouchers voor inbouw en/of installatie en kosten voor bezorging op afspraak.

## 11. De prijs

1. Daar zijn we altijd eerlijk over, zodat je niet voor verrassingen komt te staan. Zie ook [artikel 4](#).
2. De prijzen in onze winkels en op onze website zijn hetzelfde. Wel zo makkelijk.
3. Alle prijzen zijn inclusief btw.
4. Normale verzending tot €40,- is het standaard-tarief zoals vermeld op de site.
5. Kies je voor bezorging op afspraak? Dan betaal je tussen €9,- en €19,- aan verzendkosten, afhankelijk van het tijdvak en de grootte van je product.

## 12. Nakomen beloftes en garantie

1. We doen wat we beloven. En we zijn altijd eerlijk tegen je. Zie ook artikel 4.
2. Jij hebt recht op een goed product. Punt. Is er toch iets mee aan de hand? Dan lossen we dit natuurlijk voor je op. Hierbij volgen we altijd de wet. Tenzij we dat niet genoeg vinden: dan krijg je extra garantie. Als dit het geval is, zetten we dat altijd op de productpagina.

## 13. Bezorging en uitvoering

1. We doen er alles, maar dan ook écht alles aan om jou blij te maken. Daar zijn we zelfs een beetje obsessief in.
2. Als je voor 17:00 uur bestelt, heb je jouw aankoop de volgende dag al in huis. Tenzij we iets anders hebben afgesproken. Duurt het onverhoopt toch langer dan dat we beloofd hebben? Dan laten we je dit zo snel mogelijk weten. Als je het in dat geval niet meer wilt hebben, krijg je de betaling zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen teruggestort.

3. In principe geldt: als je het op onze website kunt bestellen, hebben we het op voorraad. Kunnen we het toch niet leveren? Dan krijg je je geld terug, of bieden we je een goed alternatief aan. Zo'n vervangend product mag je natuurlijk altijd ruilen
4. Als jouw bestelling beschadigd wordt of kwijtraakt voordat het bij jou is, is dat onze schuld. We gaan het dan ook zo snel mogelijk voor je oplossen.

#### **14. Betaling**

1. Als wij je vragen een bedrag vooruit te betalen, maken we direct nadat we het bedrag hebben ontvangen je bestelling in orde.
2. Klopt er iets niet in je betaalgegevens? Laat het ons dan weten.

#### **15. Klachten**

1. Heb je een klacht? Dat vinden we heel vervelend. Zo vervelend zelfs, dat we verschillende noodplannen klaar hebben liggen voor het geval dat jij een klacht hebt. Zo weten we zeker dat we dit zo snel mogelijk voor je kunnen oplossen.
2. Laat het ons snel weten als je een klacht hebt en omschrijf je probleem zo duidelijk mogelijk. Dan kunnen we je het beste helpen.
3. Je krijgt uiterlijk binnen 2 werkdagen antwoord van ons. We helpen je meteen, of je hoort hoeveel tijd we nodig hebben om het recht te zetten.
4. Je kunt een klacht over onze producten of service ook indienen bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie via [Thuiswinkel.org](http://Thuiswinkel.org). Maar we helpen je liever zelf. Als we er samen goed over praten, is het waarschijnlijk zo opgelost.

#### **16. Geschillen**

Komen we er écht niet uit? Dan kun je besluiten de zaak binnen 12 maanden voor te leggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel via [degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/thuiswinkel](http://degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/thuiswinkel). Dat zouden we echt heel jammer vinden. Maar we respecteren je keuze.

#### **17. En dan dit**

Dit waren ze dan. Onze algemene voorwaarden. Als we in de toekomst iets gaan veranderen aan deze voorwaarden, vind je dat terug op onze website. We zorgen er sowieso voor dat veranderingen niet nadelig zijn voor jou.