

# ALGEMENE VOORWAARDEN CONSUMENTEN ZWARTBEELD COMPUTER SERVICE



## Algemene Voorwaarden Consumenten

---

### Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die tussen Zwartbeeld Computer Service en consumenten tot stand kunnen komen.

### Inhoudsopgave

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - Prijzen en betalingsvoorwaarden
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering van diensten
- Artikel 12 - Uitvoeren van reparaties en onderhoud
- Artikel 13 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging Opzegging
- Artikel 14 - Betaling
- Artikel 15 - Eigendomsvoorbehoud
- Artikel 16 - Klachtenregeling
- Artikel 17 - Geschillen Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 19 - koop op afstand
- Artikel 20 - Annulering van afspraak
- Artikel 21 - Tegoed- en cadeaubonnen
- Artikel 22 - Gebruik van AI-gegenereerde Inhoud

### Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1. Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- 2. Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
- 3. Dag:** kalenderdag;
- 4. Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
- 5. Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
- 6. Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- 7. Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
- 8. Ondernemer:** Zwartbeeld de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

## Algemene Voorwaarden Consumenten

---

**9. Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

**10. Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en Zwartbeeld gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

**11. Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

### Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

- Zwartbeeld handelend onder de naam: Zwartbeeld Computer Service.
- Vestiging- en postadres: Heinskensdel 7, 1831CK in Koedijk
- Telefoonnummer: (072) 220 8212
- E-mailadres: [info@zwartbeeld.nl](mailto:info@zwartbeeld.nl)
- Websiteadres: [www.zwartbeeld.nl](http://www.zwartbeeld.nl)
- KvK-nummer: 70496088
- Btw-identificatienummer: NL002073826B88

### Artikel 3 – Toepasselijkheid

**1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.

**2.** Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Als dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

**3.** Als de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Als dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

**4.** Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden ook specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

**5.** Als één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

**6.** Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

## Algemene Voorwaarden Consumenten

---

7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

### Artikel 4 - Het aanbod

1. Elk Aanbod van Zwartbeeld is vrijblijvend en geldt zolang de voorraad strekt of gedurende de daarin vermelde termijn.

2. Een Aanbod dat via een offerte of prijsopgave wordt gedaan is geldig tot veertien (14) dagen na de daarin vermelde datum of bij gebreke daarvan de dag van verzending daarvan door Zwartbeeld, tenzij in het Aanbod een andere duur is vermeld.

3. Het Aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Zwartbeeld niet.

4. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument 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;
- de eventuele kosten van verzending;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand als de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

### Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Als de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Als de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Als de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

## Algemene Voorwaarden Consumenten

---

**4.** De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Als de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

**5.** De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

**a.** het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;

**b.** de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding over het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;

**c.** de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

**d.** de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

**e.** de vereisten voor opzegging van de overeenkomst als de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

**6.** In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

**7.** Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

### Artikel 6 – Herroepingsrecht

*Bij levering van producten:*

**1.** Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.

**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. Als 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, volgens, in overeenstemming met de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

**3.** Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen via het modelformulier of door middel van een ander communicatiemiddel zoals per e-mail. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

## Algemene Voorwaarden Consumenten

---

**4.** Als de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

*Bij levering van diensten:*

**5.** Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

**6.** Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

### Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

**1.** Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

**2.** Als de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product al teruggontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

**3.** Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

**4.** De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

### Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

**1.** De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts als de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

**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 audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;

## Algemene Voorwaarden Consumenten

---

h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

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;

c. over weddenschappen en loterijen.

### Artikel 9 - Prijzen en betalingsvoorwaarden

1. Door Zwartbeeld gecommuniceerde prijzen zijn telkens vermeld in euro's en inclusief btw en exclusief eventuele bezorg-, en verzekeringskosten voor vervoer van Producten naar een plaats van aflevering, tenzij anders is overeengekomen. Zwartbeeld is geheel vrij in de keuze van transport. Zwartbeeld is gerechtigd orders in gedeelten af te leveren en afzonderlijk te factureren.

2. Betaling dient te geschieden via de door Zwartbeeld geaccepteerde betaalinstrumenten en/of betaaldiensten. Met uitzondering van contante verkoop is de betalingstermijn van een factuur veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij anders aangegeven op de factuur. Als een verschuldigd bedrag niet of niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, zal Zwartbeeld een betalingsherinnering sturen waarin de Consument een redelijke termijn wordt gegund om de betaling alsnog te voldoen.

3. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

### Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat ervoor 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 ook 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.

3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 maanden na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.

4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

## Algemene Voorwaarden Consumenten

---

### 5. De garantie geldt niet als:

- De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
- De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
- De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

### Artikel 11 - Levering en uitvoering van Diensten

**1.** Nadat de Overeenkomst tot levering van Diensten tot stand is gekomen, zal Zwartbeeld zich naar beste kunnen inspannen de Diensten zo spoedig mogelijk uit te voeren, met inachtneming van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

**2.** Overeengekomen of door Zwartbeeld gecommuniceerde oplevertermijnen zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Oplevering van werkzaamheden of gedeelten daarvan zal geschieden wanneer de verrichte werkzaamheden naar mening van Zwartbeeld voldoen aan eventueel gestelde specificaties en/of geschikt zijn voor gebruik.

**3.** De Consument is gehouden al datgene te doen en te laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de Consument er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Zwartbeeld aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Consument redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Zwartbeeld worden verstrekt. Een eventuele termijn waarbinnen Zwartbeeld de Overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens door Zwartbeeld zijn ontvangen.

**4.** Zwartbeeld is gerechtigd derden in te schakelen bij de uitvoering van de Diensten. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zijn alleen voor rekening van de Consument als dat vooraf schriftelijk overeengekomen is. Onderhavige Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op de werkzaamheden die desbetreffende derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.

**5.** Als de Consument van mening is dat het opgeleverde niet voldoet aan de Overeenkomst, dan dient Consument dit binnen zeven kalenderdagen na oplevering bekend te maken. Als de Consument nalaat binnen de voornoemde termijn aan te geven dat het opgeleverde (naar haar mening) niet voldoet aan de Overeenkomst, dan wel indien Consument het opgeleverde, al dan niet gedeeltelijk, in gebruik neemt, dan wordt het opgeleverde geacht te voldoen aan de Overeenkomst.

**6.** Als de Consument, binnen de voornoemde termijn, aangeeft van mening te zijn dat het opgeleverde niet voldoet aan de Overeenkomst, dan zal Zwartbeeld zich inspannen de gestelde tekortkoming binnen een redelijke termijn weg te nemen of gemotiveerd aan te geven waarom het opgeleverde wel voldoet aan de Overeenkomst.

**7.** 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 rekening van de ondernemer.

**8.** Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### Artikel 12 - Uitvoeren van reparaties en onderhoud

1. Producten kunnen door de Consument voor onderhoud of reparatie worden aangeboden aan Zwartbeeld. De Consument dient alsdan het daarvoor bestemde (inname)formulier volledig en naar waarheid in te vullen.
2. De Consument is gehouden de betreffende Producten vervolgens in de macht van Zwartbeeld te brengen. Na ontvangst van het Product zal door Zwartbeeld (of een door haar ingeschakelde derde) een diagnose worden uitgevoerd om (de oorzaak van) het defect vast te stellen. De kosten voor de diagnose worden vooraf gemeld en bij de Consument in rekening gebracht, tenzij anders bepaald.
3. Zwartbeeld probeert bij de inname van de Producten te beoordelen of het defect onder een eventueel van toepassing zijnde garantie kan worden gerepareerd. Een reparatie wordt alleen onder garantie uitgevoerd als Zwartbeeld dit als zodanig schriftelijk heeft erkend.
4. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden kan Zwartbeeld nieuwe of qua betrouwbaarheid en prestatie zo goed als nieuwe onderdelen of product(en) gebruiken. Alle vervangen onderdelen of product(en) worden eigendom van Zwartbeeld.
5. Zwartbeeld staat in voor de deugdelijke uitvoering van de werkzaamheden, maar kan niet garanderen dat schade op andere onderdelen op een later tijdstip als gevolg van vocht-, val-, druk- of stootschade alsnog kunnen manifesteren.
6. Bij de uitvoering van de werkzaamheden kunnen opgeslagen gegevens of programma's verloren gaan. Zwartbeeld is niet gehouden tot het veiligstellen van aanwezige gegevens en/of programma's noch aansprakelijk voor verlies daarvan. De Consument dient zelf zorg te dragen dat dergelijke data op zorgvuldige wijze zijn veiliggesteld.
7. Zwartbeeld behoudt zich het recht voor om het Product zonder uitgevoerde reparatie aan de Consument te retourneren en de kosten voor de diagnose aan Consument door te berekenen, indien tijdens de werkzaamheden van Zwartbeeld een defect of fout naar voren komt die ontstaan is door software, het gebruik van onderdelen die oorspronkelijk niet bij het Product waren inbegrepen of vanwege schade die is ontstaan door verkeerd gebruik, misbruik, door (andere) oorzaken van buitenaf of schade veroorzaakt door de vervoerder of ongeautoriseerd servicepunt.
8. Als het uitvoeren van de werkzaamheden door Zwartbeeld arbeid en/of onderdelen vergt die niet eerder zijn gespecificeerd dan zal Zwartbeeld een schatting van de (bijkomende) kosten aan de Consument toezenden. Indien Consument niet akkoord gaat met deze kosten dan mag Zwartbeeld het Product in de huidige staat retourneren en is Consument gehouden om de kosten van de diagnose (en eventueel al verrichte werkzaamheden) te vergoeden aan Zwartbeeld.
9. Zodra de werkzaamheden zijn afgerond zal Zwartbeeld de Consument daarvan op de hoogte stellen. Na deze kennisgeving heeft Consument gedurende 14 dagen de tijd om het Product af te halen, tenzij een andere periode is overeengekomen.
10. Als de Consument nalaat het Product binnen voorgenoemde periode op te halen, dan houdt Zwartbeeld het Product onder zich voor rekening en risico van Consument en zal Zwartbeeld ook gerechtigd worden om (opslag)kosten voor het Product in rekening te brengen. Tenzij anders vermeld, worden deze (opslag)kosten vastgesteld op een bedrag van € 2,00 per dag. Het Product zal pas aan de Consument worden overhandigd na voldoening van alle verschuldigde bedragen.

## Algemene Voorwaarden Consumenten

---

- 11.** Als het Product niet binnen 60 dagen na voornoemde kennisgeving is opgehaald door de Consument, dan wordt de Consument geacht afstand te hebben gedaan van het Product ten gunste van Zwartbeeld en wordt de eigendom van het Product alsdan overgedragen aan Zwartbeeld. Dit laat de betalingsverplichting van Consument met betrekking tot eventuele verschuldigde bedragen onverlet.
- 12.** Gerepareerde Producten waarvan de kosten door de Consument moeten worden betaald, worden uitsluitend tegen betaling van het totaalbedrag afgegeven. Reparaties kunnen alleen op vertoon van het originele innamebewijs van Zwartbeeld worden afgegeven. Zwartbeeld is niet gehouden te controleren of de persoon die op vertoon van het originele innamebewijs van Zwartbeeld de Producten afhaalt, ook de rechtmatige eigenaar is. Bij verlies van het originele innamebewijs zal Zwartbeeld de al dan niet gerepareerde Producten uitsluitend afgeven op vertoon van een geldig legitimatiebewijs op naam van de persoon die volgens de administratie van Zwartbeeld het te repareren Product heeft afgegeven, waarbij degene die het Product afhaalt voor ontvangst dient te tekenen.
- 13.** Zwartbeeld zal onderhoud of de reparatie van het Product uitvoeren tegen de voorafgaand aangegeven kosten dan wel op basis van een prijsopgave welke na diagnose aan de Consument voor akkoord wordt voorgelegd. Als de Consument niet akkoord gaat met de prijsopgave dan mag Zwartbeeld het Product in de huidige staat retourneren en is de Consument gehouden om de kosten van de diagnose (en eventueel al verrichte geaccordeerde werkzaamheden) te vergoeden aan Zwartbeeld.

### Artikel 13 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging Opzegging

- 1.** De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- 2.** De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- 3.** De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - te allen 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 (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
- 5.** In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

## Algemene Voorwaarden Consumenten

---

**6.** Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

**7.** Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

### *Duur*

**8.** Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

### **Artikel 14 – Betaling**

**1.** Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

**2.** De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

**3.** In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer onder voorbehoud van wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

### **Artikel 15 – Eigendomsvoorbehoud**

**1.** 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 voor reparatie aangeboden artikelen, zodat uw eigendomsrechten niet in het geding zijn als het reparatiebedrijf failliet gaat terwijl uw artikelen daar net op dat moment zijn.

### **Artikel 16 – Klachtenregeling**

**1.** De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

**2.** Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 maanden 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 consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

**4.** Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## Algemene Voorwaarden Consumenten

---

**5.** Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Ook is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

**6.** Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

**7.** Als een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

### Artikel 17 – Geschillen

**1.** Op overeenkomsten tussen Zwartbeeld en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook als de consument woonachtig is in het buitenland.

**2.** Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

### Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

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

### Artikel 19 – koop op afstand

**1.** Overeenkomst 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 onder het begrip koop op afstand.

Het belangrijkste onderdeel bij een koop op afstand is dat de consument hierbij een bedenktijd van 14 dagen, (ingaaend 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.

**2.** 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, exclusief alle bijkomende kosten, waaronder bijvoorbeeld een eventuele thuishoefheffing 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;

## Algemene Voorwaarden Consumenten

---

- de tarieven die u moet betalen als u contact met ons wilt opnemen, wanneer dit anders is dan het basistarief. Als u al 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 facturingsperiode vermeld. Als voor een dergelijke overeenkomst een vast tarief geldt, bevat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten. Daarnaast krijgt u de volgende informatie:

- a. ons bezoekadres, waar een klacht kan worden ingediend;
- b. de manier waarop u van uw herroepingsrecht gebruik kunt maken;
- c. informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
- d. de hiervoor in 19.2 en onder Identiteit vermelde gegevens;
- e. de voorwaarden voor opzegging van de overeenkomst.

Ook voor deze informatie geldt dat deze duidelijk en begrijpelijk is en snel en makkelijk vindbaar op onze website voordat de overeenkomst wordt gesloten. Na sluiten van de overeenkomst, maar uiterlijk bij levering van het product of de dienst krijgt u als koper alle in punt 2 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 heeft gekregen voor het sluiten van de overeenkomst is dit voldoende en hoeft de informatie niet nogmaals te worden verstrekt.

**3.** 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 ("deze laptop kost € 350,00") 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 heeft 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.

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

### Artikel 20 – Annulering van afspraak

Je kunt een afspraak annuleren, mits je dit tenminste één (1) werkdag of 24 uur van tevoren doet. De annulering is dan in de meeste gevallen kosteloos, tenzij er al kosten zijn gemaakt, bijvoorbeeld omdat er speciaal producten zijn besteld om de reparatie uit te kunnen voeren. Het niet nakomen van deze voorwaarden kan leiden tot een eventuele sanctie. Zwartbeeld is gemachtigd deze sanctie naar eigen inzicht op te leggen.

### Artikel 21 – Tegoed- en cadeaubonnen

**1.** Ten aanzien van tegoed- en cadeaubonnen (zoals de Zwartbeeld cadeaubonnen) gelden naast de in het Aanbod vermelde voorwaarden ook de onderstaande voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen deze voorwaarden zullen de voorwaarden uit het Aanbod prevaleren.

## Algemene Voorwaarden Consumenten

---

2. Als een tegoed- of cadeaubon in de webshop van Zwartbeeld is uitgegeven kan deze uitsluitend in de webshop van Zwartbeeld worden verzilverd.
3. De geldigheidsduur van een (digitale) tegoed- of cadeaubon staat in beginsel in het Aanbod of op de bon vermeld. Bij gebreke daarvan is de geldigheidsduur één (1) jaar na uitgiftedatum.
4. Tegoedbonnen en cadeaubonnen kunnen niet tegen contant geld worden verzilverd.
5. Voor een eventueel restbedrag na verzilvering van een tegoed- of cadeaubon ontvangt de Consument een nieuwe tegoed- of cadeaubon dan wel zal het tegoed worden verminderd met de waarde van de aankoop. Het voorgaande zal de initiële geldigheidsduur van de bon niet verlengen.
6. Deze cadeaubonvoorwaarden kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd. Wij raden je aan om de cadeaubonvoorwaarden telkens voor het gebruik van een Cadeaubon te raadplegen. Blijf je na ingaan van de wijzigingen Cadeaubonnen gebruiken, dan aanvaard je daarmee de gewijzigde cadeaubonvoorwaarden.
7. Per bestelling kun je een bedrag van maximaal € 500,- euro aan Cadeaubonnen inwisselen. Cadeaubonnen zijn niet te combineren met andere aanbiedingen of kortingscodes.

### Artikel 22 – Gebruik van AI-gegenereerde Inhoud

1. De afbeeldingen, foto's en andere visuele content op de website van Zwartbeeld Computer Service of die via onze diensten worden gepresenteerd, kunnen deels of volledig zijn gegenereerd met behulp van kunstmatige intelligentie (AI). Dit betekent dat de content niet door mensen, maar door een computerprogramma is gemaakt.
2. Door gebruik te maken van onze diensten, begrijpt en accepteert de gebruiker dat de AI-gegenereerde content mogelijk niet altijd perfect of volledig accuraat is. Wij bieden deze content aan zonder garanties over de inhoud, zoals het recht om de content te gebruiken of het voldoet aan specifieke wensen.

Deze algemene-voorwaarden-consumenten is het laatst gewijzigd op 13 mei 2026 (versie 10.0)

## Algemene Voorwaarden Consumenten

---

### Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

#### Aan

Zwartbeeld Computer Service  
Heinskensdel 7  
1831CK Koedijk  
info@zwartbeeld.nl  
072-220 8212

(\* ) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Ik/Wij (\* ) deel/delen (\* ) u hierbij mede dat ik/wij (\* ) onze overeenkomst over de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\* ) herroep/herroepen (\* ):

\* IBAN Rekeningnummer: \_\_\_\_\_

\* Besteld op (DD-MM-YYYY): \_\_\_\_\_

\* Ordernummer: \_\_\_\_\_

\* Ontvangen op (DD-MM-YYYY): \_\_\_\_\_

\* Naam/Namen consument(en) \_\_\_\_\_

\* Adres consument(en): \_\_\_\_\_

\* Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

\* Datum (DD-MM-YYYY): \_\_\_\_\_

\* Plaats \_\_\_\_\_