

Algemene Voorwaarden voor Consumenten (B2C)

Alfacom IT Services Rotterdam / Alfacom Benelux

Versie: september 2026

Artikel 1 - Definities en toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten tussen Alfacom en consumenten.
2. Onder **Alfacom** wordt verstaan: Alfacom IT Services Rotterdam / Alfacom Benelux, gevestigd te Rotterdam.
3. Onder **consument** wordt verstaan: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.
4. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen.
5. Dwingendrechtelijke consumentenregels gaan steeds voor op bepalingen uit deze voorwaarden.

Artikel 2 - Aanbod en informatie

1. Alfacom omschrijft producten en diensten zo volledig en nauwkeurig als redelijkerwijs mogelijk.
2. Kennelijke vergissingen, verschrijvingen en evidente fouten in prijzen, afbeeldingen, specificaties of andere informatie binden Alfacom niet.
3. Afbeeldingen kunnen afwijken van het geleverde product voor zover het uitsluitend ondergeschikte verschillen betreft.
4. Voor zover voor een product of dienst bijzondere voorwaarden gelden, worden deze vóór of bij het sluiten van de overeenkomst kenbaar gemaakt.

Artikel 3 - Prijzen

1. Aan consumenten vermelde prijzen zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Eventuele bezorg-, installatie-, onderzoeks-, diagnose- of andere bijkomende kosten worden vooraf duidelijk vermeld voor zover deze op het moment van bestellen of opdrachtverstrekking bekend zijn.
3. Alfacom mag prijswijzigingen doorvoeren voordat een overeenkomst tot stand is gekomen.
4. Na het sluiten van de overeenkomst wordt de overeengekomen prijs niet verhoogd, behalve indien dit uit de overeenkomst of de wet voortvloeit, bijvoorbeeld bij door de consument opgedragen meerwerk.

Artikel 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand wanneer de consument het aanbod van Alfacom aanvaardt en aan de daarbij gestelde voorwaarden is voldaan.
2. Bij online bestellingen kan Alfacom de ontvangst van de bestelling elektronisch bevestigen.
3. Indien een product of dienst ondanks bevestiging niet beschikbaar blijkt, informeert Alfacom de consument zo spoedig mogelijk en wordt een reeds betaald bedrag voor het niet leverbare gedeelte terugbetaald.

Artikel 5 - Betaling

1. Betaling vindt plaats op de wijze en binnen de termijn die bij de bestelling, factuur of overeenkomst is aangegeven.
2. Indien vooruitbetaling is overeengekomen, hoeft Alfacom niet met levering of uitvoering te beginnen voordat de betaling is ontvangen.
3. Indien de consument niet tijdig betaalt, gelden de wettelijke regels over verzuim, rente en buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 6 - Levering

1. Alfacom levert op het overeengekomen adres of op een andere overeengekomen wijze.
2. Genoemde levertijden zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk een bindende termijn is overeengekomen.
3. Indien levering vertraging oploopt, informeert Alfacom de consument daarover voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.
4. Het risico van beschadiging of verlies van een consumentenproduct gaat over op de consument op het moment waarop de consument of een door hem aangewezen derde het product heeft ontvangen, behoudens wettelijke uitzonderingen.

Artikel 7 - Herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand

1. Bij een overeenkomst op afstand heeft de consument in beginsel een wettelijke bedenktijd van 14 dagen, voor zover geen wettelijke uitzondering van toepassing is.
2. De regels over bedenktijd, herroepen, retourneren, terugbetaling, uitzonderingen en diensten tijdens de bedenktijd zijn nader uitgewerkt in het afzonderlijke Retour- en herroepingsbeleid van Alfacom.
3. Dit beleid vormt voor overeenkomsten op afstand een aanvulling op deze voorwaarden.
4. Een consument behoudt alle wettelijke herroepingsrechten die op grond van de wet van toepassing zijn.

Artikel 8 - Afgeprijsde en tweedehands producten

1. Een korting of prijsverlaging beperkt de wettelijke rechten van de consument niet.
2. Ook bij tweedehands, occasion-, demonstratie- en refurbished producten blijven de wettelijke conformiteitsrechten van toepassing.
3. Bij koop op afstand geldt het wettelijke herroepingsrecht in beginsel ook voor afgeprijsde en tweedehands producten, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.
4. Buiten het wettelijke herroepingsrecht bestaat geen aanvullend vrijwillig recht op retour, omruiling of creditering van sterk afgeprijsde, tweedehands, occasion-, demonstratie- of refurbished producten, tenzij Alfacom dit uitdrukkelijk aanbiedt of overeenkomt.
5. Bij de beoordeling wat de consument van een tweedehands of gebruikt product redelijkerwijs mag verwachten, kunnen onder meer leeftijd, prijs, staat, gebruiksverleden en vooraf gemelde gebreken een rol spelen.

Artikel 9 - Wettelijke garantie en conformiteit

1. Een product moet voldoen aan de overeenkomst en beschikken over de eigenschappen die de consument daarvan redelijkerwijs mag verwachten.
2. Voor wettelijke garantie geldt geen vaste algemene garantietermijn; de verwachte levensduur en aard van het product zijn mede bepalend.
3. Indien een product niet aan de overeenkomst voldoet, heeft de consument recht op de wettelijke remedies, waaronder kosteloos herstel of vervanging voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.
4. Een commerciële garantie van Alfacom, fabrikant of leverancier is aanvullend en beperkt de wettelijke rechten van de consument niet.

Artikel 10 - Onderzoek, diagnose en reparatie

1. Indien apparatuur voor onderzoek of reparatie wordt aangeboden, mag Alfacom deze onderzoeken voor zover dit redelijkerwijs nodig is om de aard en omvang van het probleem vast te stellen.
2. Onderzoeks-, diagnose-, voorrij- en reparatiekosten worden vooraf afgesproken of volgens vooraf kenbaar gemaakte tarieven berekend.
3. Kosten worden niet aan de consument doorberekend indien dit op grond van wettelijke garantie- of conformiteitsregels niet is toegestaan.

4. Voor aanvullende werkzaamheden of onderdelen kan voorafgaande toestemming van de consument worden gevraagd.
5. Alfacom mag technisch gelijkwaardige onderdelen gebruiken. Gebruikte of refurbished onderdelen worden alleen toegepast indien dit is overeengekomen of gezien de aard van de opdracht redelijk en passend is.
6. Onderzoeks-, reparatie-, lever- en uitvoeringstermijnen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk een bindende termijn is overeengekomen.
7. De duur kan onder meer afhangen van de aard van het defect, beschikbaarheid van onderdelen, leveranciers, derden en andere externe factoren.
8. Bij een reparatie die wordt uitgevoerd in het kader van wettelijke garantie gelden de wettelijke eisen voor herstel binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast.

Artikel 11 - Commerciële reparatiegarantie van 90 dagen

1. Op door Alfacom tegen betaling uitgevoerde reparatiewerkzaamheden geldt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, een **commerciële reparatiegarantie van 90 dagen** vanaf de datum waarop de apparatuur aan de consument wordt teruggegeven of voor afhalen ter beschikking wordt gesteld.
2. De garantie heeft uitsluitend betrekking op de door Alfacom uitgevoerde reparatiewerkzaamheden en de daarbij door Alfacom geleverde of vervangen onderdelen.
3. De garantie geldt wanneer binnen de garantieperiode dezelfde storing opnieuw optreedt en deze verband houdt met de eerdere reparatie.
4. De garantie geldt niet voor een nieuw of ander defect dat geen verband houdt met de eerdere reparatie.
5. De garantie geldt evenmin voor defecten of schade die na de reparatie zijn ontstaan door onder meer onjuist gebruik, externe beschadiging, vocht of vloeistof, brand- of stroomschade, malware, ongeoorloofde wijzigingen of werkzaamheden door derden.
6. Indien dezelfde storing onder de reparatiegarantie valt, zal Alfacom de betreffende reparatie opnieuw uitvoeren zonder opnieuw arbeidskosten voor dezelfde herstelwerkzaamheden in rekening te brengen, of een andere passende oplossing bieden.
7. Indien voor herstel onderdelen nodig zijn, kan de uitvoeringstermijn afhankelijk zijn van beschikbaarheid en levering door derden.
8. **De periode van 90 dagen is uitsluitend de garantieperiode op de reparatie en is geen toezegging dat een reparatie binnen 90 dagen wordt voltooid.**
9. **Deze commerciële reparatiegarantie is aanvullend en beperkt nooit de wettelijke garantie- en conformiteitsrechten van de consument.**

Artikel 12 - Niet gerepareerde of niet-afgehaalde apparatuur

1. Indien reparatie niet mogelijk of economisch niet verantwoord is, informeert Alfacom de consument daarover.
2. Vooraf overeengekomen onderzoeks- of diagnosekosten kunnen verschuldigd blijven, tenzij wettelijke garantie of dwingend recht bepaalt dat deze niet aan de consument mogen worden berekend.
3. Apparatuur en andere zaken van de consument blijven eigendom van de consument totdat rechtsgeldig anders is overeengekomen of bepaald.
4. Zodra apparatuur gereed is voor afhalen of geen verdere werkzaamheden worden verricht, informeert Alfacom de consument via de bij Alfacom bekende contactgegevens.
5. Indien de consument de apparatuur niet binnen een redelijke termijn afhaalt, kan Alfacom schriftelijk of elektronisch aanmanen de apparatuur alsnog af te halen.
6. **Na verzending van deze aanmaning geldt een bewaartermijn van 30 dagen.**
7. De termijn begint op de dag nadat de aanmaning is verzonden naar de bij Alfacom bekende contactgegevens.
8. Na afloop van de bewaartermijn kan Alfacom verdere redelijke maatregelen nemen ten aanzien van opslag en afhandeling, uitsluitend voor zover dit wettelijk en contractueel is toegestaan en met inachtneming van de

eigendomsrechten van de consument.

9. Het verstrijken van de bewaartermijn betekent niet automatisch dat het eigendom van de apparatuur op Alfacom overgaat.

10. Opslag- of andere kosten worden alleen in rekening gebracht indien daarvoor een geldige grondslag bestaat en dit wettelijk is toegestaan.

Artikel 13 - Data, back-ups en gegevensverlies

1. De consument is verantwoordelijk voor het maken en controleren van een actuele en bruikbare back-up voordat apparatuur, systemen of gegevensdragers aan Alfacom worden aangeboden, tenzij het maken of herstellen van een back-up uitdrukkelijk onderdeel van de opdracht is.

2. De consument dient Alfacom vooraf te informeren indien aanwezige gegevens bijzonder belangrijk zijn of bijzondere beveiligingsmaatregelen vereisen.

3. Alfacom betracht bij werkzaamheden de zorg die redelijkerwijs van een professionele IT-dienstverlener mag worden verwacht.

4. Onderzoek, reparatie en herstel kunnen risico's voor opgeslagen gegevens meebrengen, in het bijzonder bij defecte of instabiele gegevensdragers.

5. Voor zover wettelijk toegestaan is Alfacom niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging, verminking, onleesbaarheid of ontoegankelijkheid van gegevens wanneer dit niet het gevolg is van een aan Alfacom toerekenbare tekortkoming.

6. Alfacom is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor gegevensverlies als gevolg van reeds bestaande defecten, malware, ransomware, encryptie, beschadigde bestandssystemen, falende gegevensdragers of het ontbreken van een actuele bruikbare back-up.

7. Een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid geldt niet voor zover dwingend recht dit niet toestaat.

Artikel 14 - IT-diensten

1. Alfacom voert IT-diensten uit naar beste inzicht en vermogen en met de zorg die van een redelijk handelend professioneel IT-dienstverlener mag worden verwacht.

2. Tenzij een concreet resultaat uitdrukkelijk is gegarandeerd, geldt voor dienstverlening een inspanningsverplichting.

3. Alfacom garandeert niet dat software, internetverbindingen, cloudvoorzieningen of systemen van derden voortdurend en foutloos functioneren.

4. Alfacom mag gespecialiseerde derden inschakelen indien dit voor de uitvoering van de opdracht redelijk of noodzakelijk is.

Artikel 15 - Diensten tijdens de bedenktijd

1. Indien de consument een dienstenovereenkomst op afstand sluit en wil dat Alfacom tijdens de wettelijke bedenktijd met de uitvoering begint, kan Alfacom daarvoor de uitdrukkelijke toestemming van de consument vragen.

2. Indien de consument na aanvang tijdens de bedenktijd herroept, kan een evenredig bedrag verschuldigd zijn voor het reeds uitgevoerde deel, voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

3. Het herroepingsrecht voor een volledig uitgevoerde dienst kan alleen vervallen indien aan de wettelijke voorwaarden daarvoor is voldaan, waaronder de vereiste toestemming en erkenning door de consument.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid

1. Alfacom is aansprakelijk voor schade voor zover deze het gevolg is van een aan Alfacom toerekenbare tekortkoming en aansprakelijkheid niet rechtsgeldig is uitgesloten of beperkt.

2. De consument dient redelijke maatregelen te nemen om schade te voorkomen en te beperken.

3. Alfacom is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie van de consument, reeds bestaande gebreken, werkzaamheden door derden of het niet opvolgen van redelijke instructies, voor zover de schade niet aan Alfacom kan worden toegerekend.

4. Niets in deze voorwaarden strekt ertoe aansprakelijkheid uit te sluiten of te beperken voor zover dit volgens dwingend consumentenrecht niet is toegestaan.

Artikel 17 - Overmacht

1. Alfacom is niet gehouden tot nakoming voor zover nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk is door omstandigheden die niet aan Alfacom kunnen worden toegerekend.
2. Hieronder kunnen, afhankelijk van de omstandigheden, vallen: storingen bij leveranciers of vervoerders, tekort aan onderdelen, import- of exportbeperkingen, stroom- of internetstoringen, cyberincidenten, stakingen, brand en overheidsmaatregelen.
3. Tijdens overmacht worden de betreffende verplichtingen opgeschort voor zover nakoming daardoor wordt verhinderd.
4. De wettelijke rechten van consumenten bij langdurige vertraging of uitblijven van nakoming blijven van toepassing.

Artikel 18 - Klachten

1. Klachten over een product of dienst dienen na ontdekking zo spoedig mogelijk en voldoende duidelijk aan Alfacom te worden gemeld.
2. De consument geeft Alfacom een redelijke mogelijkheid om een klacht te onderzoeken en, waar passend, een oplossing te bieden.
3. Het indienen van een klacht beperkt de wettelijke rechten van de consument niet.

Artikel 19 - Privacy

1. Alfacom verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en het privacybeleid van Alfacom.
2. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt voor zover dit nodig is voor onder meer bestellingen, betalingen, levering, dienstverlening, reparaties, klantenservice, administratie en wettelijke verplichtingen.

Artikel 20 - Toepasselijk recht en geschillen

1. Op overeenkomsten tussen Alfacom en consumenten is Nederlands recht van toepassing.
2. Deze rechtskeuze ontnemt een consument niet de bescherming van dwingend recht die hem zonder deze rechtskeuze zou toekomen.
3. Partijen zullen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
4. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 21 - Slotbepalingen

1. Indien een bepaling uit deze voorwaarden nietig, vernietigbaar of niet afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht.
2. Een ongeldige bepaling wordt zo nodig vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
3. Specifieke schriftelijke of elektronische afspraken gaan voor op deze algemene voorwaarden voor zover zij daarvan uitdrukkelijk afwijken.
4. Deze voorwaarden worden aangeduid als:

Algemene Voorwaarden voor Consumenten (B2C) - Alfacom IT Services Rotterdam / Alfacom Benelux
Versie: september 2026