

ALGEMENE VOORWAARDEN

Service op Afstand – Consumenten

Versie: oktober 2026

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten tussen Service op Afstand en consumenten die als Vaste klant zijn opgenomen. Ze zijn duidelijk en begrijpelijk geschreven en beperken de wettelijke rechten van de consument niet.

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Service op Afstand:** Don Koekenbier, handelend onder de naam Service op Afstand, gevestigd aan de Van der Palstraat 8, 1944 WE Beverwijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42173044, BTW-nummer NL005559896B11.
- **Vaste klant of Klant:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die na een kennismakingsgesprek door Service op Afstand is opgenomen als Vaste klant en met wie een overeenkomst is gesloten.
- **Diensten:** alle door Service op Afstand aangeboden diensten, waaronder remote ondersteuning en Digitale Rust-pakketten. Onder Ondersteuning wordt verstaan: het oplossen van één probleem (storing, foutmelding of instelling) op afstand. Onder Ondersteuning+ wordt verstaan: het uitvoeren van één grotere opdracht (inrichten, gegevens overzetten of meerdere stappen) op afstand. Onder Korte vraag wordt verstaan: het beantwoorden van één onderwerp per e-mail of WhatsApp, zonder schermverbinding.
- **Producten:** fysieke producten (zoals randapparatuur, toebehoren en accessoires) en digitale licenties die door Service op Afstand worden verkocht.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Service op Afstand en de Vaste klant voor de levering van Diensten en/of Producten.
- **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tot stand komt via communicatie op afstand (telefoon, e-mail, website of vergelijkbaar), zonder dat beide partijen gelijktijdig fysiek aanwezig zijn.

Artikel 2 – Vaste klanten en kennismakingsgesprek

1. Service op Afstand werkt uitsluitend met Vaste klanten.
2. Een consument wordt alleen Vaste klant na een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek wordt vastgesteld of er een goede match is wat betreft apparatuur, verwachtingen, werkwijze en de exclusieve dienstverlening van Service op Afstand.
3. Service op Afstand beslist of de consument wordt opgenomen als Vaste klant. Pas na opname als Vaste klant kan een overeenkomst worden gesloten.
4. Alleen Vaste klanten kunnen gebruikmaken van de diensten van Service op Afstand, waaronder Digitale Rust-pakketten en Ondersteuning.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Service op Afstand en de Vaste klant.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig als zij schriftelijk (of per e-mail) zijn overeengekomen.
3. Eventuele algemene voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Deze voorwaarden zijn voorafgaand aan of bij het sluiten van de overeenkomst ter hand gesteld, onder meer via de website, als bijlage bij de offerte of opdrachtbevestiging, of per e-mail.

Artikel 4 – Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle aanbiedingen en offertes van Service op Afstand zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Een overeenkomst komt tot stand zodra de Vaste klant het aanbod aanvaardt (schriftelijk, per e-mail, telefonisch of via een bestelproces) en Service op Afstand dit heeft bevestigd, of zodra Service op Afstand met de uitvoering is begonnen.
3. Service op Afstand mag een opdracht weigeren of aanpassen als de gevraagde dienst buiten de scope valt, technisch niet haalbaar is op afstand, of niet past bij de exclusieve werkwijze.

Artikel 5 – Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.
2. Digitale Rust-pakketten worden vooraf gefactureerd en dienen vooraf betaald te worden. De uitvoering start pas na ontvangst van de volledige betaling.
3. Bij Ondersteuning, Ondersteuning+ en Korte vraag ontvangt de Vaste klant vooraf een factuur met een betaallink. De hulp start pas nadat het volledige bedrag is ontvangen.
4. Vaste klanten met een lopend Digitale Rust-pakket ontvangen de factuur voor overige diensten (Ondersteuning, Ondersteuning+ of Korte vraag) na afloop, inclusief een betaallink. Betaling dient binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden.
5. Het factuuradres is het adres zoals door de Vaste klant is opgegeven bij de aanvraag.
6. Bij niet-tijdige betaling is de Klant van rechtswege in verzuim. Service op Afstand mag wettelijke rente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen, conform de Wet Incassokosten.

Artikel 6 – Uitvoering van de diensten en ondersteuning op afstand

1. Alle diensten worden uitsluitend op afstand geleverd. Er vindt geen bezoek op locatie plaats.
2. Ondersteuning vindt in beginsel plaats op vrijdag tussen 10:00 en 16:00. Andere tijden zijn alleen mogelijk in overleg.
3. Ondersteuning op afstand gebeurt alleen met toestemming van de Klant en op veilige wijze. Service op Afstand maakt hiervoor gebruik van erkende en beveiligde software. De Klant start zelf de verbinding en kan de sessie op elk moment beëindigen. Er is geen permanente toegang.
4. Service op Afstand zorgt ervoor dat de Klant vooraf weet welke handelingen op afstand worden verricht. Zonder toestemming van de Klant wordt geen toegang verkregen tot bestanden of persoonlijke gegevens.
5. De Klant is verantwoordelijk voor het maken van een recente back-up van belangrijke gegevens vóór aanvang van de werkzaamheden. Service op Afstand is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens als er geen deugdelijke back-up aanwezig is of als de Klant tijdens de sessie verder werkt zonder back-up.
6. De Klant zorgt voor een werkende internetverbinding en de benodigde toegang tot het apparaat. Service op Afstand streeft naar een zorgvuldige en deskundige uitvoering, maar geeft geen garantie op een specifiek resultaat, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen.

Artikel 7 – Digitale Rust-pakketten

1. Digitale Rust en Digitale Rust+ zijn eenjarige pakketten voor één specifieke computer of laptop, uitsluitend beschikbaar voor Vaste klanten. Het betreft geen abonnement en er vindt geen stilzwijgende verlenging plaats.
2. Een Digitale Rust-pakket is gekoppeld aan één geregistreerd apparaat. Het pakket kan uitsluitend worden uitgevoerd op het apparaat dat bij de aanvang is geregistreerd. Overzetten naar een ander apparaat is niet mogelijk. Voor ieder apparaat is een afzonderlijk Digitale Rust-pakket vereist.
3. De pakketten omvatten de overeengekomen onderhoudsmomenten en de bijbehorende werkzaamheden. Het eerste onderhoudsmoment is de nulmeting. De exacte inhoud staat in de offerte of opdrachtbevestiging.
4. Na afloop van het jaar eindigt het pakket van rechtswege. Een nieuw pakket kan alleen worden afgesloten na uitdrukkelijke aanvaarding door de Vaste klant.

Artikel 8 – Levering van producten

1. Service op Afstand is en blijft de verkoper van fysieke producten en factureert de Klant. Retour, garantie en klachten lopen uitsluitend via Service op Afstand.
2. Fysieke producten worden uitsluitend bezorgd via pakketdiensten zoals PostNL, DHL of vergelijkbare bezorgbedrijven. Er is geen mogelijkheid tot afhalen of andere vormen van levering.
3. Digitale licenties worden door Service op Afstand geleverd. Ze worden tijdens de dienst geactiveerd of per e-mail aan de Klant geleverd. Ook de verlenging van digitale licenties verloopt via Service op Afstand.
4. De Klant gaat zelf akkoord met de algemene voorwaarden of licentievoorwaarden die bij de digitale licentie horen. De Klant dient hiervoor zelf op de knop 'Akkoord' (of vergelijkbaar) te drukken. Service op Afstand is niet verantwoordelijk voor de inhoud van die voorwaarden van de licentiegever.

Artikel 9 – Herroepingsrecht (bedenktijd)

1. Bij een overeenkomst op afstand heeft de Vaste klant het wettelijke recht om de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen zonder opgave van redenen te herroepen (ontbinden).
2. De bedenktijd gaat in:
 - bij een dienstenovereenkomst: op de dag na het sluiten van de overeenkomst;
 - bij de levering van producten: op de dag na ontvangst van het product door de Vaste klant of een door hem aangewezen derde.
3. Het herroepingsrecht geldt niet of vervalt in de volgende gevallen:
 - diensten die volledig zijn uitgevoerd, mits de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Vaste klant en de Vaste klant uitdrukkelijk heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht zodra de uitvoering is begonnen;
 - digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, indien de levering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Vaste klant en de Vaste klant uitdrukkelijk heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht;
 - andere wettelijke uitzonderingen.
4. Wanneer de Vaste klant bij de aanmelding uitdrukkelijk kiest voor “direct starten”, geeft hij daarmee voorafgaande instemming om direct met de uitvoering te beginnen én verklaart hij uitdrukkelijk afstand te doen van zijn herroepingsrecht voor de werkzaamheden die direct worden uitgevoerd. Deze keuze en verklaring worden vastgelegd via het aanvraagformulier of per e-mail.
5. Om gebruik te maken van het herroepingsrecht kan de Vaste klant het modelformulier voor herroeping gebruiken (beschikbaar op de website of op verzoek) of een andere ondubbelzinnige verklaring doen toekomen aan Service op Afstand (bij voorkeur per e-mail naar info@serviceopafstand.nl).
6. Bij herroeping van een fysiek product stuurt de Vaste klant het product zelf terug naar het Nederlandse retouradres dat Service op Afstand opgeeft. Service op Afstand haalt het product niet op. Tijdens de bedenktijd komen de kosten en het risico van de retourzending voor rekening van de Vaste klant, mits dit vooraf duidelijk is gemeld. Bij een defect product voorziet Service op Afstand in een retouretiket of vergoeding en draagt Service op Afstand het risico.
7. Service op Afstand betaalt alle ontvangen betalingen (inclusief eventuele standaard verzendkosten) terug binnen 14 dagen na ontvangst van de herroeping, of na ontvangst van het product indien van toepassing, via hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Vaste klant heeft betaald.
8. Indien Service op Afstand de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier niet heeft verstrekt, wordt de bedenktijd verlengd tot 12 maanden na het einde van de oorspronkelijke termijn.

Artikel 10 – Garantie, klachten en conformiteit

1. Service op Afstand staat ervoor in dat de geleverde diensten en producten voldoen aan de overeenkomst en aan de wettelijke conformiteitsvereisten voor consumenten.
2. Klachten over de uitvoering van de diensten of over producten dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 maanden na ontdekking, schriftelijk of per e-mail te worden gemeld aan Service op Afstand.
3. Bij een gegrond klacht zal Service op Afstand in overleg met de Klant een passende oplossing bieden, zoals herstel, vervanging of (gedeeltelijke) restitutie.
4. Garantie op fysieke producten is conform de wettelijke regels en de garantievoorwaarden van de fabrikant, voor zover van toepassing. Aanspraak op garantie loopt via Service op Afstand.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. Service op Afstand is alleen aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.
2. Aansprakelijkheid voor indirecte schade (waaronder gevolgschade, gederfde winst, verlies van gegevens of gemiste besparingen) is uitgesloten, voor zover wettelijk toegestaan.
3. De aansprakelijkheid is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van Service op Afstand wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico, of – indien geen uitkering plaatsvindt – tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht, met een maximum van € 2.500.
4. De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Service op Afstand, of bij schade door dood of lichamelijk letsel.
5. De Klant is verplicht schade zo spoedig mogelijk te melden en maatregelen te nemen om de schade te beperken.

Artikel 12 – Privacy

Service op Afstand verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Meer informatie staat in de privacyverklaring, die beschikbaar is op de website.

Artikel 13 – Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten op door Service op Afstand geleverde materialen, adviezen, documenten en configuraties blijven bij Service op Afstand of haar licentiegevers. De Klant verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht voor het overeengekomen doel.

Artikel 14 – Wijziging van de voorwaarden

Service op Afstand mag deze Algemene Voorwaarden wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gelden voor nieuwe overeenkomsten. Voor lopende overeenkomsten gelden de voorwaarden zoals die van toepassing waren op het moment van totstandkoming, tenzij de Klant met de wijziging instemt.

Artikel 15 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden bij voorkeur in onderling overleg of via bemiddeling opgelost.
3. Indien geen oplossing wordt bereikt, is de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Service op Afstand bevoegd, onverminderd het recht van de Consument om zich te wenden tot de rechter die volgens de wet bevoegd is.

Contactgegevens

Service op Afstand

Van der Palstraat 8

1944 WE Beverwijk

KvK: 42173044

BTW: NL005559896B11

Telefoon: 06 49 299 499

E-mail: info@serviceopafstand.nl

Website: www.serviceopafstand.nl