

## SERVICEVOORWAARDEN

CE Services Group B.V., haar vestigingen en business units, hierna te noemen 'CESG', is een Nederlandse onderneming, gevestigd te Daltonstraat 25, 3316 GD Dordrecht, Nederland en geregistreerd onder KvK nr. 58336613.

### 1. Definities

In deze Servicevoorwaarden, als ook in haar correspondentie en informatieverstrekking ten tijde van uitgevoerde Dienstverlening maakt CESG gebruik van specifieke terminologie. Voor de exacte betekenis, definitie of begrip van deze terminologie verwijzen wij naar onderstaande Begrippenlijst:

Term	Betekenis
Aan huis service	De dienstverlening wordt op een externe locatie uitgevoerd: hetzij bij de Klant thuis of op een bedrijfslocatie (voor B2B Klanten).
Aankoopbewijs	Een (kopie van de) originele factuur of kassabon van een Dealer, aan de hand waarvan wordt vastgesteld of er nog garantie op het Product zit.
Afschrijving	Waardevermindering van het Product.
B2B Klant	Zakelijke Klant.
Bruingoed	Verzamelnaam voor geluids- en beeldelektronica.
Cou lance	Geheel of gedeeltelijke compensatie die door de Fabrikant gegeven wordt als tegemoetkoming.
Credit(ering)	Het aankoopbedrag van het Product wordt door de Dealer (gedeeltelijk) terugbetaald aan de Klant. De Dealer ontvangt een creditnota van de Fabrikant.
Dealer	Wederverkoper waar het Product is aangekocht.
Diagnose	Vaststelling van de oorzaak van de Klacht.
Dienst(en)	Verzamelnaam voor alle werkzaamheden die door CESG t.b.v. het Product op enig moment, en naar gelang de onderhavige Serviceopdracht enkel of in combinatie of achtereenvolgens, worden uitgevoerd zoals: o.a. reparatie, onderzoek, diagnosestelling, vervoer, opslag, (her-) verpakking, reiniging, grading, sortering, ontmanteling, vernietiging, verwerking, modificatie, software inladen, omruiling, etc.
Dienstverlener	Uitvoerder van een Dienst of Diensten.
DOA	Deze afkorting staat voor 'Dead On Arrival' en is een verzamelbegrip voor defecten aan het Product die zich direct na aankoop openbaren. De DOA termijnen en voorwaarden kunnen per Merk en Dealer verschillen.
Fabrikant	Producent van het Product, of een vertegenwoordiging/importeur daarvan.
Garantie	Fabrieksgarantie op het Product, of een aanvullende garantieverzekering/-certificaat. De geldigheid van de garantie op een Product wordt vastgesteld o.b.v. de aankoopdatum op het aankoopbewijs of een garantiecertificaat. Om in aanmerking te komen voor service onder garantie dient altijd een kopie van deze documenten te worden overhandigd.
Klacht	Een probleem/defect/storing aan een Product.
Klant	Eigenaar van het Product.
Merk	Merknaam van het Product.
Modelnummer	Typenummer van het Product.
NFF	No Fault Found = Geen Afwijking Geconstateerd. Dit begrip wordt gebruikt indien tijdens het Onderzoek de opgegeven Klacht niet wordt geconstateerd/niet kan worden gereproduceerd.

Term	Betekenis
Omruiling	Het (defecte) Product wordt na goedkeuring door en namens de Fabrikant omgeruild voor een gelijkwaardig Product.
Onderdelen	Componenten of onderdelen die dienen te worden vervangen in het Product.
Onderzoek	Verrichtingen om de oorzaak van een Klacht vast te stellen. In sommige gevallen is dit op afstand (middels telefonisch contact) mogelijk, in veel gevallen dient het Product fysiek te worden onderzocht om een correcte diagnose te kunnen stellen.
Prijsopgave	Een kostenopgave/offerte voor de te verrichten dienstverlening door CESG.
Product	Elektrisch apparaat dat t.b.v. een service afhandeling aan CESG wordt aangeboden.
Reparatie	Het verrichten van alle benodigde herstelwerkzaamheden aan een Product om de opgegeven Klacht te verhelpen. Hierin inbegrepen maar niet uitsluitend zijn werkzaamheden zoals vervangen/uitwisselen van onderdelen of accessoires, (her-)soldering, reiniging, aanpassingen/plaatsen van software, etc.
RMA aanvraag	Een aanvraag bij de Fabrikant voor een Omruiling of een Credit.
Serienummer	Unieke identificatie van het Product, wat in combinatie met het Modelnummer bepalend is voor de toewijzing van reserveonderdelen.
Serviceopdracht	Opdracht voor het verlenen van diensten, welke door de Klant/ namens de Klant aan CESG wordt verstrekt.
Transporteur	Vervoersdienst die wordt ingezet t.b.v. het vervoeren van het Product.
Voorrijkosten	Wanneer CESG service aan huis verleent rijdt onze monteur/chauffeur met een service bus naar een vooraf opgegeven adres. De kosten die hieronder vallen betreffen bijvoorbeeld reistijd, autokosten, inventaris van de service bus, etc.
Werkplaats	Een voor reparaties ingerichte en toegeruste locatie van CESG.
Witgoed	Verzamelnaam voor elektrische klein- en groothuishoudelijke apparatuur.

## 2. Toepasselijkheid

- a. De Servicevoorwaarden zijn van toepassing in alle gevallen waarin CESG, als Dienstverlener optreedt en/of Diensten verleent c.q. uitvoert.
- b. In het geval een Product van een Klant door tussenkomst van een derde partij - bijvoorbeeld de Dealer of de Fabrikant - bij CESG voor dienstverlening wordt aangeboden, dan geldt binnen deze Servicevoorwaarden dat de Klant de opdrachtgever voor de door CESG te verlenen Dienst is. CESG is niet verantwoordelijk voor communicatie tussen de Klant en derden.
- c. Zodra de Klant akkoord gaat met - dan wel gebruik maakt of blijft maken van - de Dienstverlening door CESG, hetzij door het aanbieden van een Product t.b.v. een reparatie, hetzij door het maken van een bezoekafspraak voor een dienstverlening aan huis/op locatie, dan wel enige andere vorm van Dienstverlening van CESG afneemt, verklaart de Klant zich tevens akkoord met deze Servicevoorwaarden.
- d. CESG doet haar uiterste best de Klant tijdig en regelmatig te informeren over en te verwijzen naar deze Servicevoorwaarden. De laatste versie is 24/7 beschikbaar op de [website van CESG](#).
- e. De Servicevoorwaarden gelden voor de gehele Dienstverlening door CESG, inclusief aanvullende of vervolgdienstverlening, waarbij CESG partij is.
- f. Afwijkingen en/of aanvullingen op de Servicevoorwaarden zijn slechts rechtsgeldig indien deze schriftelijk tussen CESG en de Klant zijn overeengekomen en vastgelegd en gelden uitsluitend voor de Dienstverlening aan het Product waarvoor de afwijkende voorwaarden zijn overeengekomen.

### 3. Klachtomschrijving

- a. Bij de uitvoering van een Reparatie wordt, voor zover van toepassing, uitgegaan van het Product, Modelnummer, Serienummer, Aankoopbewijs en de omschrijving van de Klacht, zoals aan CESG is verstrekt bij opdrachtverstrekking.
- b. Alvorens een Reparatie wordt uitgevoerd zal (voor zover mogelijk en indien noodzakelijk) door CESG (telefonisch) Onderzoek worden verricht naar de vermoedelijke oorzaak van de omschreven Klacht. Indien de Klacht niet wordt aangetroffen of indien blijkt dat de Klacht veroorzaakt wordt door een niet aan het Product verwijtbare factor, en/of om welke reden dan ook niet binnen de Garantievoorwaarden van de Fabrikant valt, dan wel er een andere Dienst wordt gevraagd/nodig is, worden er kosten in rekening gebracht, zoals beschreven in artikel 4 en 5.

### 4. Tarieven en Kosten

- a. Indien er geen ter zake doende correct Aankoopbewijs aan CESG is overlegd, dan wel de datum van aankoop niet op enig andere wijze onomstotelijk kan worden aangetoond (zulks ter beoordeling van CESG en acceptatie van de Fabrikant) is er, tenzij schriftelijk anders door de Fabrikant/Dealer/Klant met CESG is overeengekomen, geen recht op kosteloze afhandeling. In dit geval zijn er immer, tenzij de Nederlandse wet anders bepaalt, door de Klant te betalen kosten verschuldigd. Ditzelfde geldt voor alle situaties waarin de kosten van de door CESG geleverde Dienst niet door CESG bij de Fabrikant kunnen worden geclaimd. Indien de Klant geen schriftelijke prijsopgave van CESG heeft ontvangen, verwijst CESG de Klant hierbij op voorhand naar de minimaal van toepassing zijnde kosten zoals vermeld op de [Tarievenpagina](#) op onze website [cerepair.nl](http://cerepair.nl).
- b. Indien een reparatie of andere noodzakelijke Dienst binnen de fabrieksgarantieperiode wordt uitgevoerd en de fabrieksgarantievoorwaarden van toepassing zijn, is deze alleen kosteloos indien er vooraf een geldig Aankoopbewijs aan CESG is verstrekt. Indien er voor aanvang van de Dienstverlening geen geldig Aankoopbewijs aan CESG is verstrekt worden de volledige kosten van de Dienst, zoals beschreven in artikel 4 en 5, aan de Klant in rekening gebracht.
- c. Om eventueel aanspraak te kunnen maken op een mogelijke Cou lance regeling of om in aanmerking te kunnen komen voor een tegemoetkoming in de kosten vanuit een Fabrikant (buiten de wettelijke garantieperiode) dient eveneens te allen tijde een geldig Aankoopbewijs aan CESG te zijn verstrekt. Indien deze niet in het bezit is van CESG voor aanvang van de Dienstverlening, worden de volledige kosten in rekening gebracht en behoudt CESG zich het recht voor om geen aanvraag voor Cou lance bij de Fabrikant in te dienen.
- d. De kosten van een Reparatie of Dienstverlening buiten de garantieperiode wordt vastgesteld op basis van het aantal arbeidsuren, de voorrijkosten, de ophaal- en/of terugbezorgkosten, de onderzoekskosten, de kosten van de benodigde onderdelen en materialen, de administratiekosten, de behandelingskosten en de eventuele kosten gemaakt door derden. De van toepassing zijnde kosten worden door CESG op een Prijsopgave gespecificeerd, alles inclusief BTW. Indien van toepassing wordt bij een eventuele Cou lanceregeling (afhankelijk van de Fabrikant) de tegemoetkoming vanuit de Fabrikant op de kosten in mindering gebracht en separaat op de Prijsopgave vermeld. Cou lance tarieven kunnen per Fabrikant verschillen en zijn uitsluitend voorbehouden aan de Fabrikant. CESG heeft hier geen enkele invloed op.
- e. Onderzoekskosten worden altijd in rekening gebracht en deze dienen altijd (en in de meeste gevallen vooraf) te worden voldaan. De vooraf betaalde kosten worden in mindering gebracht op het totaal nog te betalen bedrag nadat de werkzaamheden daadwerkelijk zijn uitgevoerd volgens de Prijsopgave.
- f. De actuele [Tarieven](#) treft u aan op de website van CE Repair Services, [cerepair.nl](http://cerepair.nl).

## 5. Prijsopgaven en Onderzoek

- a. Indien, hetzij bij aanmelding, hetzij tijdens onderzoek in de werkplaats dan wel tijdens het bezoek aan huis, door CESG wordt vastgesteld dat de gemelde Klacht buiten de Fabrieksgarantie valt, of indien de Fabrieksgarantietermijn op het te repareren Product is verstreken, zal CESG de Klant een zo nauwkeurig mogelijk gespecificeerde (schriftelijke) Prijsopgave verstrekken. Deze opgave betreft de totale kosten van de te leveren Dienst(en), voor zover van toepassing, conform artikel 4.
- b. In het geval CESG t.b.v. de gevraagde Dienstverlening bij de Klant op locatie is en vastgesteld wordt dat hier geen Garantie van toepassing is, verstrekt CESG voor zover mogelijk een mondelinge prijsopgave. Indien CESG in staat is de benodigde werkzaamheden direct uit te voeren en de Klant CESG daartoe in de gelegenheid stelt, dan wordt dit gezien en behandeld als een akkoord van de Klant voor de Prijsopgave, de uitvoering van het werk, de daarvoor verschuldigde kosten als ook deze Servicevoorwaarden.
- c. Prijsopgaven hebben een geldigheid van veertien (14) kalenderdagen. De geldigheidstermijn staat op de Prijsopgave vermeld. Indien de Klant niet binnen de gestelde termijn reageert (een keuze kenbaar maakt) komt de Prijsopgave automatisch te vervallen.
- d. Prijsopgaven zijn vrijblijvend en kunnen door CESG binnen tien (10) werkdagen na aanvaarding door de Klant, zonder opgave van redenen worden herroepen en zonder dat CESG kosten is verschuldigd, tenzij digitaal en/of schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen.
- e. De Klant dient de keuze/reactie op de Prijsopgave kenbaar te maken op de website van CESG, middels de link die in de Prijsopgave hiervoor ter beschikking wordt gesteld. Indien de Klant haar reactie niet via dit aangewezen kanaal kenbaar maakt, behoudt CESG zich het recht voor om de reactie als niet ontvangen te beschouwen.
- f. Met het reageren op de Prijsopgave (ongeacht de wijze waarop dit geschiedt en ongeacht de keuze die de Klant maakt) verklaart de Klant zich tevens in alle gevallen akkoord met de Servicevoorwaarden van CESG.

## 6. RMA: Omruilingen en Crediteringen

- a. Indien, binnen de Garantieperiode, het ter Reparatie aangeboden Product om technische of economische reden niet kan worden gerepareerd, zal CESG zowel de Klant als de Fabrikant hierover informeren en een RMA aanvraag indienen. In een dergelijk geval ontvangt de Klant, hetzij van CESG dan wel vanuit de Fabrikant, een voorstel tot Omruiling van het defecte Product, (al dan niet met bijbetaling), of in een zeer uitzonderlijk geval een (al dan niet gedeeltelijke) Creditering.
- b. Indien de Klant het RMA-voorstel accepteert, doet de Klant afstand van het defecte Product en geeft daarmee toestemming aan CESG om het, zonder recht op teruggave, aan de Fabrikant te verstrekken dan wel toestemming om het, op basis van de binnen Nederland geldende milieuwetgeving, te mogen vernietigen.
- c. Bij een Omruiling van een Product, al dan niet met bijbetaling, treedt CESG op als tussenpersoon en voert daarbij namens de Fabrikant of de Dealer de gevraagde dienstverlening uit. CESG is niet de Fabrikant of de Dealer van het vervangende Product en aanvaardt dienaangaande geen aansprakelijkheid.
- d. In het geval van een RMA-aanvraag buiten garantie, is de Klant te allen tijde en ongeacht de verdere afhandeling van de RMA-aanvraag, kosten aan CESG verschuldigd voor de door CESG verrichte werkzaamheden. Deze kosten zijn afhankelijk van de aard van de verrichte werkzaamheden en betreffen o.a. onderzoekskosten, handelingskosten, voorrijkosten (indien CESG bij de Klant op locatie is geweest of transportkosten (indien CESG het transport van het Product voor haar rekening heeft genomen. Dit geldt eveneens indien door de Fabrikant Cou lance is verleend.
- e. Voor het maken van een Prijsopgave, bijvoorbeeld in geval van door externe oorzaken ontstane schade of bijvoorbeeld voor het opstellen van een 'total loss' verklaring, is de Klant CESG te allen tijde kosten verschuldigd. Deze kosten dienen vooraf te worden voldaan. De actuele en geldende kosten staan aangegeven op onze website onder [Tarieven](#).

## 7. Toestemming

- a. Als bij Onderzoek blijkt dat de prijs van de te leveren dienst hoger zal zijn dan de kostenraming, zoals vermeld op de Prijsopgave, wordt de Klant gevraagd of deze het Product voor de hogere prijs wil laten repareren en vindt de reparatie uitsluitend plaats na uitdrukkelijke toestemming van de Klant.
- b. Indien CESG in staat is de Dienstverlening/Reparatie direct uit te voeren, waarbij de Klant CESG daartoe in de gelegenheid stelt, dan wordt dit gezien en behandeld als een akkoord van de Klant voor de uitvoering alsmede voor de kosten.
- c. Wanneer de (reparatie)kosten pas na fysiek Onderzoek kunnen worden vastgesteld, wordt de Klant alsdan gevraagd of deze het Product voor die prijs (mits mogelijk) wil laten repareren. Ook in dat geval vindt de uit te voeren Dienst uitsluitend plaats na toestemming van de Klant zoals bovenstaand vermeld.
- d. De Klant kan evenwel afzien van verdere Dienstverlening door CESG en betaalt onderzoekskosten en orderbehandelingskosten, zoals vermeld op de website en/of de Prijsopgave, alsmede eventuele Voorrijkosten indien het een Dienst op locatie betreft of verzendkosten (zover van toepassing) in het geval het Dienstverlening in een werkplaats behelst. CESG stelt vervolgens het Product weer ter beschikking aan de Klant en wel in de staat waarin zij het Product heeft ontvangen.
- e. In het geval dat buiten de Garantieperiode een bij CESG aangeboden Product om technische of economische reden niet kan worden gerepareerd, zal CESG de Klant hierover informeren. Indien de Klant aangeeft dat hij/zij het Product niet retour wenst te ontvangen, bevestigt hij/zij, bij het akkoord gaan met de CESG Servicevoorwaarden, dat CESG toestemming heeft het Product te vernietigen conform de binnen Nederland geldende milieuwetgeving en de daarvoor te maken kosten (zie [Tarieven](#)) in rekening te brengen.
- f. In alle gevallen behoudt CESG zich het recht voor de Dienstverlening te staken indien een Product ernstig vervuild wordt aangeboden. De door CESG gemaakte en/of te maken kosten worden aan de Klant in rekening gebracht.

## 8. Reparatietijd

- a. Indien de Dienstverlening door derden moet worden uitgevoerd, dan wel (het uitblijven van) de levering van onderdelen door derden de Dienstverlening binnen de opgegeven tijd onmogelijk maakt, wordt de Klant hiervan op de hoogte gebracht en kan deze CESG niet houden aan de opgegeven afrondingstijd.

## 9. Kwaliteit

- a. Bij het uitvoeren van een Reparatie wordt uitsluitend gebruik gemaakt van originele onderdelen, tenzij anders is overeengekomen en door de Fabrikant is toegestaan, of wanneer dit met betrekking tot het betreffende Product gebruikelijk is kunnen alternatieve onderdelen worden gebruikt. Wanneer de Klant dat vooraf en expliciet verzoekt, stelt CESG (bij een buiten garantie reparatie) de vervangen onderdelen, ter beschikking aan de Klant, m.u.v. situaties waarin onderdelen door de Fabrikant worden opgeëist (bijvoorbeeld als gevolg van coullance-verstrekking).
- b. CESG is niet de Fabrikant van het Product, noch van de vervangen onderdelen en aanvaardt dienaangaande geen aansprakelijkheid.
- c. Een Reparatie zal op dusdanige wijze worden uitgevoerd, dat het Product daarna weer volledig voldoet aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.
- d. Na het uitvoeren van de Dienstverlening ontvangt de Klant een beknopte omschrijving van de verrichte werkzaamheden en voor zover van toepassing vervangen onderdelen.

## 10. Transport

- a. CESH biedt, t.b.v. het toesturen of ophalen van Producten, de optie om dit via een externe pakketvervoersdienst (veelal PostNL) te doen. Het toesturen of laten ophalen van een Product valt niet onder de verantwoordelijkheid van CESH, deze verantwoordelijkheid ligt bij de verzender en de desbetreffende vervoerder. Door akkoord te gaan met de CESH Servicevoorwaarden verleent de Klant/Dealer CESH de machtiging om het Product namens de Klant retour te verzenden via een door CESH geselecteerde externe dienstverlener.
- b. T.a.v. het retoursturen van het Product is CESH niet verantwoordelijk voor het transport wat door derden wordt uitgevoerd en kan derhalve niet aansprakelijk worden gesteld voor beschadiging of vermissing van een Product gedurende het transport dat niet door CESH wordt uitgevoerd. Voor de van toepassing zijnde vervoersvoorwaarden verwijst CESH naar de website van de betreffende vervoerder.
- c. CESH zal in alle gevallen zorgdragen dat een retour te sturen Product deugdelijk wordt verpakt, teneinde de kans op transportschade zoveel als mogelijk te beperken. Indien naar het oordeel van CESH dit onvoldoende mogelijk is zal CESH de Klant hierover informeren en een alternatieve vervoerswijze aanbieden. Eventuele additionele kosten voor een alternatieve vervoerswijze, zijn voor rekening van de Klant.
- d. Bij het ophalen en/of retour ontvangen dient het Product door de ontvangende partij op compleetheid en uiterlijke schade te worden gecontroleerd. In geval van schade of incompleetheid dient dit direct per e-mail, voorzien van bewijs (foto), binnen 24 uur bij de afzender expliciet te worden gemeld.

## 11. Aansprakelijkheid

- a. Indien blijkt dat het aangeboden Product als gestolen of vermist geregistreerd staat of een imitatie is, neemt CESH het Product niet in behandeling. CESH zal in dit geval de daartoe geëigende autoriteit op de hoogte stellen en zal conform de instructies van de betreffende autoriteit acteren. Eventuele door CESH gemaakte kosten worden aan de Klant in rekening gebracht.
- b. De maximale aansprakelijkheid van CESH is, uitsluitend bij een aan CESH verwijtbare vermissing van het Product of in het geval dat het Product door toedoen van CESH (onherstelbaar) beschadigd is, dan wel defect is geraakt, beperkt tot de dagwaarde van het betreffende Product met een maximum van € 500,-. De waardebepaling van een Product geschiedt op basis van toepassing van de Afschrijvingstabel (gemiddelde gebruiksduurverwachtingen) van Techniek Nederland. CESH is gerechtigd de Klant een vervangend Product te sturen i.p.v. een vergoeding uit te keren.
- c. CESH kan onder geen beding aansprakelijk worden gesteld voor:
  - i. Wijzigingen van toestel settings (apparaat instellingen) en /of verwijdering van (persoonlijke) data, foto's, Apps, et cetera van toestellen/apparaten welke bij CESH voor Dienstverlening worden aangeboden;
  - ii. Schade, van welke aard ook, die ontstaat doordat de Dienstverlening is gebaseerd op onjuiste en/of onvolledige verstrekte gegevens;
  - iii. Indirecte of gevolgschade die de Klant onverhoopt treft als gevolg van door CESH verrichte, of onverrichte diensten, tenzij deze schade het gevolg is van kwade opzet of bewuste roekeloosheid van CESH. Onder indirecte en gevolgschade wordt mede begrepen immateriële schade.
  - iv. De (uiteindelijke) beschikbaarheid van onderdelen. Hiervoor is CESH afhankelijk van derden.
- d. Het kan om uiteenlopende redenen nodig zijn, dat CESH de geplande afspraak moet annuleren. Tevens kan het voorkomen dat CESH de Dienstverlening/Reparatie, om welke reden dan ook, niet op de geplande datum succesvol kan afronden. CESH aanvaardt hiervoor uitdrukkelijk en op voorhand geen aansprakelijkheid en compenseert diensgevolge geen kosten.



## 12. Data

- a. CESG behoudt zich het recht voor om voor Reparatie/Inspectie/Onderzoek aangeboden Producten naar de oorspronkelijke fabrieksinstellingen terug te zetten. Dit kan met zich meebrengen dat data verloren gaan.
- b. De Klant dient, voordat het Product wordt aangeboden (privacy-) 'gevoelige' data en/of informatie te verwijderen.
- c. Indien het onder punt b vermelde niet is gedaan of niet mogelijk is, geeft de Klant CESG toestemming, en is de Klant uitdrukkelijk akkoord, dat CESG (mogelijk) kennisneemt van (privacy-) gevoelige data en/of informatie.
- d. CESG behoudt zich het recht voor, indien 'onwettige' data wordt aangetroffen of er vermoeden is van onwettige activiteiten, dit te melden bij de desbetreffende wettelijke instanties(s) en te acteren conform de instructies van deze instantie(s).

## 13. Aan huis reparaties

- a. Bij aftersales Dienstverlening aan huis/op locatie dient de ruimte rondom het Product schoon en voldoende vrij te zijn om de Dienstverlening naar behoren uit te kunnen voeren.
- b. Witgoedapparatuur, oorspronkelijk als vrijstaand Product bedoeld, en door derden of de Klant als inbouw- of onderbouwapparatuur is geïnstalleerd, dient vooraf aan het bezoek t.b.v. de Dienstverlening, door derden of de Klant, te worden vrijgemaakt.
- c. Indien deze werkzaamheden door CESG dienen te worden uitgevoerd, dient de Klant dit expliciet vooraf met de afdeling Planning van CESG af te stemmen. De kosten voor deze werkzaamheden vallen niet onder de reguliere garantieregeling en staan vermeld op de CESG website. De betaling dient direct bij het bezoek te worden voldaan. CESG behoudt zich het recht voor een in- en/of uitbouwopdracht niet te accepteren indien het risico op mogelijke schade in haar optiek onaanvaardbaar hoog is.
- d. Gebruikersfouten en/of defecten veroorzaakt door de Klant en/of derden, zowel binnen als buiten de garantieperiode, vallen buiten de Garantievoorwaarden van de Fabrikant. De hieruit voortvloeiende kosten dienen meestal direct bij het bezoek te worden voldaan, e.e.a. zoals aangegeven in artikel 4 en 5 van deze Servicevoorwaarden.
- e. Indien de Klant, binnen de Garantietermijn, de bezoeksafpraak wenst te verzetten of annuleren, is dit mogelijk onder de volgende voorwaarden:
  - i. Annulering of verplaatsing kan kosteloos tot uiterlijk 12.00 uur, voorafgaande aan de werkdag waarop de afspraak staat gepland, geschieden;
  - ii. Bij te late annulering of verzetting (na 12.00 uur, voorafgaande aan de werkdag waarop de afspraak staat gepland) brengt CESG annuleringskosten in rekening, zijnde 50% van het Voorrijdtarief;
  - iii. In het geval CESG de Klant bezoekt en de Klant is op de afgesproken dag en tijdstip niet aanwezig, brengt CESG de Klant 100% van de voorrijkosten in rekening.
- f. Indien de Klant, bij een dienstverlening buiten garantie na akkoord van een Prijsopgave, de bezoeksafpraak wenst te verzetten of annuleren, is dit mogelijk maar niet kosteloos. De kosten zijn o.a. afhankelijk van het tijdstip van afzeggen/verplaatsen en de kosten die CESG reeds heeft gemaakt t.g.v. het bestellen van de voor Reparatie benodigde onderdelen.

## 14. Garantie op Dienstverlening

- a. CESG geeft na het voltooien van een Reparatie een garantie van drie maanden op de uitgevoerde werkzaamheden (arbeidsloon). Deze garantietermijn gaat in op het moment van afgifte van het Product aan de Klant dan wel op de dag waarop de dienstverlening op locatie van de Klant heeft plaatsgevonden. Op schoonmaak- c.q. onderhoudsbeurten, alsmede op Reparaties verricht aan Producten met bliksem-, vocht- of waterschade, wordt geen garantie gegeven, tenzij op het reparatierapport uitdrukkelijk anders is vermeld.

- b. Wanneer binnen drie maanden na afgifte van het gerepareerde Product dezelfde Klachten terugkeren, maakt CESG een Prijsopgave voor de nieuw uit te voeren werkzaamheden. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:
- i. Bij dezelfde Klachten worden alleen die onderdelen die bij de vorige Reparatie niet zijn vervangen in rekening gebracht;
  - ii. Indien blijkt dat de oorzaak van de Klacht een andere is dan die bij de vorige Reparatie, worden de kosten van de nieuwe Dienstverlening conform de nieuwe Prijsopgave in rekening gebracht;
  - iii. Het hiervoor in dit artikel bepaalde is niet van toepassing voor zover de Klant aanspraak kan maken op ontbinding van de overeenkomst in geval van een ernstige tekortkoming bij een eerdere Dienstverlening door CESG;
  - iv. Na de hernieuwde Dienstverlening gaat de garantietermijn van de drie maanden, zoals hierboven bedoeld, opnieuw in.
  - v. De drie maanden garantie die CESG op een door haar uitgevoerde Dienstverlening biedt, betreft uitsluitend de door haar verrichte werkzaamheden (arbeid). De voor de Reparatie gebruikte en bij de Fabrikant bestelde onderdelen zijn daarvan uitgesloten.

## 15. Niet afgehaalde Producten

- a. CESG zal de aanbieder van het Product direct na het voltooien van het Onderzoek, Dienstverlening en/of de Reparatie informeren dat het Product kan worden opgehaald of retour wordt gezonden. Indien de Klant gedurende een periode van drie maanden heeft nagelaten het Product op te halen/in ontvangst te nemen, is CESG gerechtigd het Product te vernietigen en de door CESG gemaakte kosten voor o.a. Onderzoek, Reparatie, behandeling, opslag en vernietiging, bij de Klant te innen.
- b. Voorgaande geldt eveneens in die gevallen waarin de Klant niet (tijdig) een reactie/keuze op een door CESG verstrekte Prijsopgave kenbaar heeft gemaakt en het Product bij CESG is afgegeven.

## 16. Privacy Statement

- a. CESG conformeert zich volledig aan de Algemene Verordening Gegevensverwerking ([AVG](#)). Voor de uitvoering van servicewerkzaamheden heeft CESG persoonsgegevens nodig. Welke gegevens dit betreft en hoe CESG hiermee omgaat staat beschreven in haar [Privacy Statement](#).
- b. Dit Privacy Statement maakt integraal onderdeel uit van CESG haar Servicevoorwaarden en door het verstrekken van de opdracht tot Dienstverlening (hetzij direct dan wel indirect) verklaart de Klant zich akkoord met dit Privacy Statement.

## 17. Overmacht

- a. CESG is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting aan de Klant indien zij daartoe gehinderd wordt ten gevolge van omstandigheden die niet verwijtbaar zijn aan CESG, en die noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het algemeen geldende opvattingen voor rekening van CESG komt.
- b. Zolang de overmacht voortduurt, kan CESG de verplichtingen uit deze Voorwaarden opschorten, tot een maximum van 2 maanden. Daarna zijn, zowel de Klant als CESG gerechtigd de Dienst te annuleren, zonder enige verplichting tot het vergoeden van de door andere partij geleden schade.
- c. CESG is niet verantwoordelijk voor de schade aan het Product voortkomend uit overmacht situaties zoals brand, overstroming, noodweer, aardbeving, inbraak, lekkage en dergelijke.



## 18. Geschillen en Toepasselijk Recht

- a. Op alle geschillen met betrekking tot deze Servicevoorwaarden is het Nederlands recht van toepassing. Uitsluitend een Nederlandse rechter is bevoegd over deze geschillen te oordelen.
- b. Alle overige geschillen zullen, in afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter, in geval de Rechtbank bevoegd is, worden beslecht door de Rechtbank in de vestigingsplaats of het arrondissement van de ondernemer. CESG blijft echter bevoegd de Klant te dagvaarden voor de volgens de wet, of het toepasselijke internationale verdrag, bevoegde rechter.
- c. De Klant heeft het recht gedurende vijf weken, nadat CESG zich op het voorgaande artikel heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde burgerlijke rechter.
- d. Zie voor de overige voorwaarden, m.b.t. geschillen en de afhandeling, de Algemene Reparatievoorwaarden Consumentenelektronica van de overkoepelende brancheorganisatie Techniek Nederland (voorheen UNETO-VNI) waar CESG lid van is.

© CE Services Group, april 2021

Alle teksten in deze Servicevoorwaarden zijn eigendom van CE Services Group. Deze mogen NIET (in welke vorm dan ook) door derden worden aangepast en/of gebruikt.