

SERVICEVOORWAARDEN

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

1. Toepasselijkheid

- a. De Servicevoorwaarden zijn van toepassing in alle gevallen waarin CESG, als dienstverlener van elektronicaprodukten, hierna te noemen 'het product', optreedt.
- b. In het geval een apparaat van een klant (zijnde de eigenaar van het product) door tussenkomst van een derde partij bij CESG ter reparatie wordt aangeboden - bijvoorbeeld door de dealer of de fabrikant- dan geldt binnen deze Servicevoorwaarden dat de eigenaar van het apparaat de opdrachtgever is. CESG is niet verantwoordelijk voor de communicatie tussen de producteigenaar en derden.
- c. Zodra de klant akkoord gaat met - dan wel gebruik (blijft) maken van - de dienstverlening van CESG, hetzij door het aanbieden van een product ter reparatie, hetzij door het maken van een bezoekafspraak voor een reparatie aan huis, dan wel enige andere vorm van dienstverlening door CESG, 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.
- e. De Servicevoorwaarden gelden voor de dienstverlening, 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 vastgelegd en gelden uitsluitend voor de dienst waarvoor deze voorwaarden zijn overeengekomen.

2. Klachtomschrijving

- a. Bij de uitvoering van reparaties wordt uitgegaan van de klachtomschrijving zoals die is opgegeven bij aanmelding van een reparatie, alsmede het serienummer van het product dat ter reparatie wordt aangemeld. Alvorens de reparatie wordt uitgevoerd zal (voor zover mogelijk en indien noodzakelijk) een (telefonisch) onderzoek worden verricht naar de vermoedelijke oorzaak van de omschreven klacht.
- b. Indien de klacht niet wordt aangetroffen of indien blijkt dat de klacht veroorzaakt wordt door niet aan het product verwijtbare factoren, en/of om welke reden dan ook niet binnen de garantievoorzwaarden van de leverancier valt, of een andere dienst wordt gevraagd, worden kosten in rekening gebracht, zoals beschreven in artikel 3 en 4.

3. Tarieven en Kosten

- a. Indien de reparatie binnen de fabrieksgarantieperiode wordt uitgevoerd en de fabrieksvoorwaarden van toepassing zijn, is deze alleen kosteloos indien een geldige aankoopnota, voorafgaand aan de reparatie aan ons is verstrekt. Indien een aankoopnota niet wordt verstrekt, worden de volledige kosten van de reparatie, zoals beschreven in artikel 3 en 4, in rekening gebracht.
- b. Om aanspraak te kunnen maken op een mogelijke coulanceregeling of om in aanmerking te komen voor een tegemoetkoming in de reparatiekosten van een fabrikant (buiten de wettelijke garantieperiode) dient eveneens te allen tijde vooraf een geldige aankoopnota te worden verstrekt. Indien deze niet in ons bezit is voor aanvang van de reparatie, worden de volledige kosten in rekening gebracht.
- c. De prijs van een buiten garantie reparatie wordt vastgesteld op basis van het aantal arbeidsuren, de voorrijkosten, de ophaal- en/of terugbezorgkosten, de onderzoekskosten, de kosten van de eventueel gebruikte materialen, de administratiekosten, de behandelingskosten en de eventuele kosten gemaakt door derden, alles inclusief BTW. Indien van toepassing wordt bij een eventuele coulanceregeling (afhankelijk van de fabrikant) de tegemoetkoming vanuit de fabrikant op de kosten in mindering gebracht en separaat op de prijsopgave vermeld. De coulance tarieven kunnen per fabrikant verschillen en zijn uitsluitend voorbehouden aan de fabrikant. CESG heeft hier geen enkele invloed op.
- d. 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 reparatie daadwerkelijk is uitgevoerd volgens de prijsopgave.
- e. De actuele [tarieven](#) treft u aan op onze website.

4. Prijsopgaven

- a. Indien, hetzij bij aanmelding van de reparatie, hetzij tijdens onderzoek in de werkplaats dan wel tijdens het reparatiebezoek aan huis, wordt vastgesteld dat de gemelde klacht buiten de fabrieksgarantie valt, of indien de fabrieksgarantietermijn op het te repareren product is verstrekt, zal CESG de klant een zo nauwkeurig mogelijk gespecificeerde (digitale/schriftelijke) prijsopgave verstrekken. Deze opgave betreft de totale reparatiekosten, voor zover van toepassing, conform artikel 3.
- b. Voor het onderzoeken van de klacht zal, indien de garantieregeling niet van toepassing is, (in de meeste gevallen vooraf) altijd onderzoekskosten en orderbehandelingskosten in rekening worden gebracht en, voor zover aan de orde, verzend- of voorrijkosten. Dit bedrag zal later, uitsluitend indien de reparatie door CESG is uitgevoerd, in mindering worden gebracht op het totaal nog te betalen bedrag.
- c. Prijsopgaven zijn vrijblijvend en kunnen door CESG binnen tien (10) werkdagen na aanvaarding door de klant, worden herroepen, tenzij digitaal en/of schriftelijk anders is overeengekomen.
- d. 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 tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- e. Met het reageren op de prijsopgave (ongeacht de wijze waarop dit geschiedt) verklaart de klant zich tevens in alle gevallen akkoord met de service voorwaarden van CESG.

- f. 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.
- g. Indien, binnen de garantieperiode, het ter reparatie aangeboden apparaat om technische of economische redenen niet kan worden gerepareerd, zal CESG zowel de klant als de importeur/leverancier hierover informeren. In een dergelijk geval volgt er veelal vanuit de importeur/leverancier een omruilvoorstel, eventueel met bijbetaling, of in een zeer uitzonderlijk geval een creditering. Indien de klant dit voorstel accepteert, doet de klant afstand van het defecte apparaat en geeft daarmee toestemming aan CESG om het, zonder recht op teruggave, aan de importeur/leverancier te verstrekken dan wel toestemming om het, op basis van de binnen Nederland geldende milieuwetgeving, te mogen vernietigen.
- h. Bij een omruiling van een product, al dan niet met bijbetaling, treedt CESG als intermediair op en voert daarbij de aftersaleservice t.b.v. de fabrikant/de verkopende partij uit. CESG is niet de leverancier/wederverkoper van het vervangende product en aanvaardt dienaangaande geen aansprakelijkheid.
- i. Voor het maken van een prijsopgave, bijv. in geval van door externe oorzaken ontstane schade, of voor het opstellen van een 'total loss' verklaring behoudt CESG zich het recht voor kosten in rekening te brengen. Indien er een vergoeding verschuldigd is (dit is situatie en merk afhankelijk), dienen deze kosten vooraf te worden voldaan. Het actuele tarief staat vermeld op onze website onder [Tarieven](#).

5. Toestemming

- a. Als bij onderzoek blijkt dat de prijs van de reparatie 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. In dat geval vindt de reparatie uitsluitend plaats na uitdrukkelijke toestemming van de klant.
- b. Wanneer de reparatiekosten pas na fysiek onderzoek kunnen worden vastgesteld, wordt de klant alsdan gevraagd of deze het product voor die prijs wil laten repareren. Ook in dat geval vindt de reparatie uitsluitend plaats na uitdrukkelijke toestemming van de klant.
- c. 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 reparatie op locatie betreft of verzendkosten (zover van toepassing) in het geval het een werkplaats reparatie betreft. CESG stelt vervolgens het product weer ter beschikking aan de klant en wel in de staat waarin zij het product heeft ontvangen.
- d. In het geval dat buiten de garantieperiode een bij CESG ter reparatie aangeboden apparaat om technische of economische redenen niet kan worden gerepareerd, zal CESG de klant hierover informeren. Indien de klant aangeeft dat hij/zij het apparaat niet retour wenst te ontvangen, bevestigt hij/zij, bij het akkoord gaan met onze Servicevoorwaarden, dat CESG toestemming heeft, het apparaat te vernietigen conform de binnen Nederland geldende milieuwetgeving en de daarvoor te maken kosten (zie [Tarieven](#)) in rekening te brengen.
- e. In alle gevallen behoudt CESG zich het recht voor de reparatieafhandeling te staken indien een apparaat ernstig vervuild wordt aangeboden. De door CESG gemaakte en/of te maken kosten worden aan de klant in rekening gebracht.

6. Reparatie tijd

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

7. Kwaliteit

- a. Bij de 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 apparaat 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 ter reparatie aangeboden apparaat, noch van de vervangen originele onderdelen en aanvaardt dienaangaande geen aansprakelijkheid.
- c. Een reparatie zal op dusdanige wijze worden uitgevoerd, dat het apparaat daarna weer volledig voldoet aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.
- d. Na de reparatie ontvangt de klant een reparatieformulier met een beknopte omschrijving van de verrichte werkzaamheden en vervangen onderdelen.

8. Transport

- a. CESG biedt, t.b.v. het toesturen of ophalen van reparaties, de optie om dit via een externe dienstverlener (veelal PostNL) te doen. Het toesturen of laten ophalen van een product valt niet onder de verantwoordelijkheid van CESG, deze verantwoordelijkheid ligt bij de verzender en de desbetreffende vervoerder. Door akkoord te gaan met deze Servicevoorwaarden verleent de verzender CESG machtiging om het gerepareerde product, retour te verzenden via de door CESG geselecteerde externe dienstverlener.
- b. De zending mag een maximaal gewicht hebben van 30 Kg en de maximale maten zijn: H100 x B70 x D58cm.
- c. Retourzendingen zijn, bij bewezen toerekenbaarheid aan CE Services Group, verzekerd tegen verlies en transportschade tot een bedrag van maximaal € 500,00 inclusief BTW per zending. Reparatiekosten zijn hiervan uitgesloten. De eventuele restwaardebepaling van het product geschiedt op basis van de aankoopnota en toepassing van de Techniek Nederland (voorheen UNETO-VNI) - 'Tabel met gemiddelde gebruiksduurverwachtingen'. De uitkering zal nimmer hoger zijn dan het maximaal verzekerde bedrag.
- d. Bij het ophalen en/of retour ontvangen dient het apparaat door de ontvanger op completeheid en uiterlijke schade te worden gecontroleerd. In geval van schade dient dit direct per e-mail schriftelijk, voorzien van bewijs (foto), binnen 24 uur bij de afzender expliciet te worden gemeld.

9. Aansprakelijkheid

- a. Indien blijkt dat het aangeboden product als gestolen of vermist geregistreerd staat, neemt CESG de reparatie niet in behandeling. CESG zal in dit geval de daartoe geëigende autoriteit op de hoogte stellen en zal conform de instructies van de betreffende autoriteit acteren. Eventuele door CESG gemaakte kosten worden aan de klant in rekening gebracht.
- b. De maximale aansprakelijkheid van CESG is, bij een aan CESG verwijtbare vermissing van het product of in het geval dat het product door toedoen van CESG onherstelbaar beschadigd dan wel defect is geraakt, beperkt tot de dagwaarde van het betreffende product met een maximum van € 500,-. CESG is gerechtigd de klant een vervangend product te sturen i.p.v. een vergoeding uit te keren.
- c. CESG kan onder geen beding aansprakelijk worden gesteld voor:
 - i. Wijzigingen van toestel settings (apparaat instellingen) en /of verwijdering van (persoonlijke) data, foto's, Apps, etc. van toestellen/apparaten welke bij CESG ter reparatie 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 CESG verrichte, of onverrichte diensten, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van CESG. Onder indirecte en gevolgschade wordt mede begrepen immateriële schade. Het kan om uiteenlopende redenen nodig zijn, dat CESG de geplande afspraak moet annuleren. Tevens kan het voorkomen dat CESG de reparatie, om welke reden dan ook, niet op de geplande datum succesvol kan afronden. CESG aanvaardt hiervoor uitdrukkelijk en op voorhand geen aansprakelijkheid en compenseert dientengevolge geen kosten.
 - iv. De (uiteindelijke) beschikbaarheid van onderdelen, hiervoor is CESG afhankelijk van de leverancier.

10. Data

- a. CESG behoudt zich het recht voor om ter reparatie aangeboden apparatuur naar de oorspronkelijke fabrieksinstellingen terug te zetten. Dit kan met zich meebrengen dat data verloren gaan.
- b. CESG is in geen geval aansprakelijk voor verlies en/of verwisseling van data.
- c. De klant dient, voordat het product ter reparatie wordt aangeboden (privacy-) 'gevoelige' data en/of informatie te verwijderen.
- d. Indien het onder punt c 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.
- e. CESG behoudt zich het recht voor, indien 'onwettige' data wordt aangetroffen of vermoeden is van onwettige activiteiten, dit te melden bij de desbetreffende wettelijke instantie(s) en te acteren conform de instructies van deze instantie(s).

11. Aan huis reparaties

- a. Bij reparaties aan huis dient de ruimte rondom het te repareren product schoon en voldoende vrij te zijn om de reparatie 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 reparatie, door derden of de klant, te worden vrijgemaakt.
- c. Indien deze werkzaamheden door CESG uitgevoerd dienen te worden, verzoekt CESG dit expliciet vooraf met onze afdeling Planning af te stemmen. De kosten voor deze werkzaamheden vallen niet onder de reguliere garantieregeling staan vermeld op onze 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 importeur of de leverancier. De hieruit voortvloeiende kosten dienen direct bij het bezoek te worden voldaan, e.e.a. zoals aangegeven in paragraaf 3 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
 - iv. Indien de klant, voor een reparatie buiten garantie na afspraak 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.

12. Garantie

- a. CESG geeft na het voltooiën van de reparatie een garantie van drie maanden op de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden. Deze garantietermijn gaat in op het moment van afgifte van het product aan de klant. 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, doet CESG een opgave van de prijsopgave voor een nieuwe reparatie. 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 reparatie 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 reparatie;
- iv. Na de hernieuwde reparatie gaat de garantietermijn van de drie maanden, zoals hierboven bedoeld, opnieuw in.
- v. De drie maanden garantie die CE Repair Services op een door haar uitgevoerde reparatie biedt, betreft uitsluitend de door haar verrichte werkzaamheden (arbeid). De voor de reparatie gebruikte en bij de fabrikant bestelde onderdelen zijn daarvan uitgesloten.

13. Niet afgehaalde producten

- a. CESH zal de aanbieder van het product direct na het voltooiën van het onderzoek 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 CESH gerechtigd het product te vernietigen en de door CESH gemaakte kosten voor o.a. onderzoek, reparatie/behandeling, opslag en vernietiging, bij de klant te innen.
- b. Bovenstaande geldt eveneens in die gevallen waarin de klant niet (tijdig) een reactie/keuze op een door CESH verstrekte prijsopgave kenbaar heeft gemaakt en het product bij CESH is afgegeven.

14. Privacy Statement

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

15. Overmacht

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

16. 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. CESH blijft echter bevoegd de klant te dagvaarden voor de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.
- c. De consument heeft het recht gedurende vijf weken, nadat CESH 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 CESH lid van is.

© CE Services Group, december 2020

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.