

## **Artikel 1 - Algemene bepalingen**

De e-commerce website van Total Tech Support met maatschappelijke zetel te Fr. Wallecanstraat 5 8930 Menen, BTW BE0493.41.22.53, Total Tech Support biedt haar klanten de mogelijkheid om de producten uit haar webwinkel online aan te kopen. Onderhavige Algemene Voorwaarden ("Voorwaarden") zijn van toepassing op elke bestelling die geplaatst wordt bij [www.totaltechsupport.be](http://www.totaltechsupport.be) door een consument, al dan niet door een bezoeker van de e-commerce website. Bij het plaatsen van een bestelling, zowel fysiek als via de webwinkel, moet de Klant deze Voorwaarden uitdrukkelijk aanvaarden, waarmee hij instemt met de toepasselijkheid van deze Voorwaarden, met uitsluiting van alle andere voorwaarden. Bijkomende voorwaarden van de Klant worden uitgesloten, met uitzondering van, onder voorbehoud van wanneer deze voorafgaandelijk, schriftelijk en uitdrukkelijk door Total Tech Support aanvaard zijn.

## **Artikel 2 - Prijs**

Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in EURO (€), steeds inclusief BTW (21%) en alle andere verplicht door de Klant te dragen taksen of belastingen. Indien leverings-, reservatie- of administratieve kosten worden aangerekend, wordt dit apart vermeld. De opgave van prijs slaat uitsluitend op de artikelen zoals het woordelijk wordt omschreven. De bijhorende foto's zijn decoratief bedoeld en kunnen elementen bevatten die niet inbegrepen zijn in de prijs.

## **Artikel 3 - Aanbod**

Ondanks het feit dat de online catalogus en de e-commerce website met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden samengesteld, is het toch mogelijk dat de aangeboden informatie onvolledig is, materiële fouten bevat, of niet up-to-date is. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden Total Tech Support niet. Total Tech Support is wat de juistheid en volledigheid van de aangeboden informatie slechts gehouden tot een middelenverbintenis. Total Tech Support is in geen geval aansprakelijk of gehouden ingeval van manifeste materiële fouten, zet- of drukfouten. Wanneer de Klant specifieke vragen heeft over bv. maten, kleur, beschikbaarheid, leveringstermijn of leveringswijze, verzoeken wij de Klant om vooraf contact op te nemen via: [info@totaltechsupport.be](mailto:info@totaltechsupport.be). Het aanbod geldt steeds zolang de voorraad strekt en kan te allen tijde worden aangepast of ingetrokken. Total Tech Support kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet beschikbaar zijn van een product. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld. Computers en andere systemen worden steeds op maat van de klant gemaakt. Wachttijden zijn sterk afhankelijk van de voorraden bij onze toeleveranciers.

## **Artikel 4 - Online aankopen**

Hoe kan ik bestellen?

Bij elk product staat een knop om het artikel aan je winkelwagen toe te voegen. Wanneer je deze hebt aangeklikt, is het artikel aan je winkelwagen toegevoegd. Je ziet dit ook bovenaan de pagina. Wanneer alle gewenste producten aan de winkelwagen zijn toegevoegd, klik je rechtsboven aan de pagina op 'Winkelwagen' en vervolgens op 'Bestellen'. Hier na kun je de benodigde (adres)gegevens invullen, aantallen wijzigen, een verzend- en betalingsmethode kiezen, een persoonlijke referentie opgeven, etc. Als je de bestelling wilt afronden klik je op 'Bestellen en betalen'. Na betaling ontvang je een bestelbevestiging op het opgegeven e-mailadres. In je account kun je bij 'orderstatus' de status van de bestelling online volgen.

Wanneer de bestelling is verzonden ontvang je een verzendbevestiging per e-mail. Hierin staat een Track & Tracé nummer waarmee je de status van de bestelling online kunt bekijken via de website van de afleverservice. Hoe zie ik of een artikel leverbaar is? Of en wanneer een artikel leverbaar is, wordt aangegeven met een beschrijving bij elk product. Hoe kan ik betalen? Bij het afronden van je bestelling kun je betalen door middel van Overschrijving, Bancontact, Creditcard. Total Tech Support is gerechtigd een bestelling te weigeren ingeval een ernstige tekortkoming van de Klant met betrekking tot bestellingen waarbij de Klant betrokken is.

## **Artikel 5 - Levering en uitvoering van de overeenkomst**

Wanneer en hoe wordt mijn bestelling verzonden? Zijn alle producten uit je bestelling op voorraad? In dat geval wordt je bestelling doorgaans dezelfde dag nog behandeld mits je voor 19:00 uur hebt besteld (tenzij anders wordt aangegeven). Wij verzenden onze bestellingen met de meest passende afleverservice (bvb Bpost, PostNL, GLS of DHL).

Op de dag van verzenden ontvang je van ons een verzendbevestiging per e-mail met hierin een Track & Tracé code waarmee je de status online kunt volgen op de website van de afleverservice. Let op: de zending is mogelijk pas later op de dag te volgen. Wat zijn de verzendkosten? De verzendkosten worden automatisch weergegeven in het winkelmandje. De verzendkosten zijn gebaseerd op het gewicht en afmeting van de bestelling. Kan ik ook vanuit het buitenland bestellen? Ja, wij leveren binnen de meeste landen van de Europese Unie. Hoe kan ik het factuuradres of afleveradres wijzigen? Door in te loggen in je account, kun je je adresgegevens eenvoudig wijzigen. Het afleveradres kun je bij elke nieuwe bestelling bovendien apart opgeven. Tenzij anders overeengekomen of uitdrukkelijk anders bepaald, worden de goederen aan de woonplaats van de Klant uiterlijk geleverd binnen 30 dagen na ontvangst van de bestelling én betaling.

Elke zichtbare beschadiging en/of kwalitatieve tekortkoming van een artikel, niet conformiteit, of andere tekortkoming bij de levering/afhaling, moet door de Klant binnen de 48 uur onverwijld en schriftelijk worden gemeld aan Total Tech Support. Het risico wegens verlies of beschadiging gaat over op de Klant vanaf hij (of een door hem aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is) de goederen fysiek in bezit heeft gekregen. Het risico gaat echter al over op de Klant bij levering aan de vervoerder, als de vervoerder van de Klant de opdracht heeft gekregen de goederen te vervoeren en deze keuze niet door de Total Tech Support was geboden.

## **Artikel 6 - Eigendomsvoorbehoud**

De geleverde artikelen blijven tot op het moment van gehele betaling door de Klant, de exclusieve eigendom van Total Tech Support, zonder dat dit afbreuk doet aan de risico overdracht zoals in artikel 5 omschreven. De Klant verbindt er zich toe zo nodig derden op het eigendomsvoorbehoud van Total Tech Support te wijzen, bv. aan eenieder die op de nog niet geheel betaalde artikelen beslag zou komen leggen.

## **Artikel 7 - Herroepingsrecht**

De bepalingen van dit artikel gelden enkel voor Klanten die in hun hoedanigheid van consument artikelen online aankopen bij Total Tech Support. Indien het herroepingsrecht van toepassing is: De Klant heeft het recht om binnen een termijn van 14

kalenderdagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 kalenderdagen na de dag: voor verkoopovereenkomsten (met inbegrip van overeenkomsten die zowel goederen als diensten betreffen): "waarop de Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt." Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant Total Tech Support, Fr. Wallecanstraat 5 8930 Menen, Tel: 0493412252 E-mailadres: info@totaltechsupport.be via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen. Om de herroepingstermijn na te leven moet de Klant zijn mededeling betreffende zijn uitoefening van het herroepingsrecht verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken. De Klant moet de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 kalenderdagen na de dag waarop hij zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen aan Total Tech Support heeft meegedeeld, overhandigen aan Total Tech Support, Fr. Wallecanstraat 5 8930 Menen. De Klant is op tijd als hij de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 kalenderdagen is verstreken. De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor rekening van de Klant. Indien het teruggestuurde product op een of andere manier in waarde verminderd is, behoudt Total Tech Support zich het recht voor om de Klant aansprakelijk te stellen en schadevergoeding te eisen voor elke waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen door de Klant dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. Enkel artikelen die zich in de originele verpakking bevinden, samen met alle toebehoren, gebruiksaanwijzingen en factuur of aankoopbewijs kunnen worden teruggenomen. Indien de Klant de overeenkomst herroept, zal Total Tech Support alle tot op dat moment van de Klant ontvangen betalingen, inclusief de standaard leveringskosten om het goed bij de eerste bestelling bij de klant geleverd te krijgen, aan de Klant terugbetalen binnen maximum 30 kalenderdagen nadat Total Tech Support op de hoogte is gesteld van de beslissing van de Klant om de overeenkomst te herroepen. Bij verkoopovereenkomsten kan Total Tech Support wachten met de terugbetaling totdat hij alle goederen heeft teruggekregen, of totdat de Klant heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerst valt. Eventuele extra kosten ten gevolge van de keuze van de Klant voor een andere wijze van levering dan de door Total Tech Support geboden goedkoopste standaard levering worden niet terugbetaald. Totaal Tech Support betaalt de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht indien dit mogelijk is. De Klant kan het herroepingsrecht niet uitoefenen voor:

- Dienstenovereenkomsten zodra de uitvoering is begonnen;
- De levering van volgens specificaties van de Klant vervaardigde goederen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- Overeenkomsten waarbij de Klant Total Tech Support specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten;
- De levering van verzegelde audio- en verzegelde video-opnamen en verzegelde computerprogrammatuur, datadragers... waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- De levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Klant en
- Mits de Klant heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht daarmee verliest (bv. downloaden van muziek, software);
- Aangekochte software of andere licenties.

#### **Artikel 8 - Garantie**

- Krachtens de wet van 21 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen heeft de consument wettelijke rechten. Dit betekent dat bij gebreken of defecten aan het artikel (NIEUW AANGEKOCHT EN BIJ NORMAAL NIET COMMERCIEEL GEBRUIK) tot 2 jaar na de levering dit artikel kosteloos wordt hersteld, dan wel vervangen. Voor zover dit mogelijk en redelijk is, hebt u de keuze tussen herstelling of vervanging. Enkel ingeval de herstelling of de vervanging buitensporig of onmogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heeft u het recht om een prijsverlaging of de ontbinding van de verkoopovereenkomst te eisen. Indien het defect of gebrek zich manifesteert binnen de 6 maanden na de levering wordt dit geacht reeds te hebben bestaan voor de levering, tenzij wij het tegendeel kunnen bewijzen. Na 6 maanden zal u zelf moeten bewijzen dat het gebrek reeds bij de levering aanwezig was. Deze wettelijke garantie geldt vanaf de datum van levering aan de eerste eigenaar. Elke commerciële garantie laat deze rechten onverminderd.
- De wettelijke garantietermijn bedraagt in principe 2 jaar. Voor Refurbished producten geldt een minimum garantietermijn van 1 jaar. Voor herstellingen 3 maand met uitzondering van de onderdelen 1(refurbished) tot 2 jaar (nieuw). Indien de garantietermijn afwijkt van de wettelijke garantietermijn, wordt dit specifiek op de desbetreffende productpagina aangegeven. Crypto Mining Rigs worden aanzien als artikelen voor "commercieel" gebruik. Defecten die zich manifesteert 6 maanden na de levering kunnen niet onder garantie hersteld of vervangen worden. Eventuele wijzigingen aan onze instellingen, overclocking... doen elke vorm van garantie vervallen.
- Om een beroep te doen op de garantie, moet de Klant een aankoopbewijs kunnen voorleggen. Klanten wordt aangeraden om de oorspronkelijke verpakking van de goederen te bewaren.
- Voor artikelen die online werden aangekocht en bij de Klant thuis zijn afgeleverd, dient de Klant contact op te nemen met Total Tech Support. Wij zullen op basis van uw klachtschrijving bepalen hoe de goederen naar ons dienen verzonden te worden. In geval van een vaststelling van een defect zal Total Tech Support de kosten van de verzending op zich nemen. Eventuele extra kosten ten gevolge van de keuze van de Klant voor een andere wijze van levering dan de door Total Tech Support geboden goedkoopste standaard levering worden niet terugbetaald.

- Bij vaststelling van een gebrek moet de Klant Total Tech Support zo snel mogelijk inlichten. In ieder geval dient elk gebrek binnen een termijn van 2 maanden na vaststelling ervan door de Klant te worden gemeld. Nadien vervalt elk recht op herstelling of vervanging.
- De wettelijke garantie is nooit van toepassing op defecten die ontstaan ten gevolge van ongelukken, verwaarlozing, valpartijen, gebruik van het artikel in strijd met doel waarvoor het ontworpen werd, het niet naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, aanpassingen of wijzigingen aan het artikel, hardhandig gebruik, slecht onderhoud, of elk ander abnormaal of incorrect gebruik.
- Defecten die zich manifesteren na een periode van 6 maanden volgend op datum van aankoop, desgevallend levering, worden geacht geen verborgen gebreken te zijn, behoudens tegenbewijs door de Klant.

#### **Artikel 9 - Klantendienst**

De klantendienst van Total Tech Support is bereikbaar op het telefoonnummer 0493412252, via e-mail op [info@totaltechsupport.be](mailto:info@totaltechsupport.be) of per post op het volgende adres Total Tech Support – Fr. Wallecanstraat 5 8930 Menen

#### **Artikel 10 - Niet tevreden**

Omdat wij onze klanten een optimale service willen verlenen, vinden wij het belangrijk van jou te horen als je niet tevreden bent over onze dienstverlening. Doe dit- mede om eventuele schade te beperken – zo snel mogelijk. Volgens de wet is een klacht op tijd kenbaar gemaakt als dit binnen twee maanden na ontdekking gebeurt. Het is in uw belang om uw klachten schriftelijk kenbaar te maken. Als je een klacht bij ons indient, zal die uiterlijk binnen 14 dagen per e-mail worden beantwoord. Hebben wij daarvoor meer tijd nodig, dan laten wij je binnen 14 dagen weten wanneer je antwoord kan verwachten. Klachten kunnen verstuurd worden naar: [info@totaltechsupport.be](mailto:info@totaltechsupport.be) o.v.v. uw naam evt. klantnummer en de reden waarom u niet tevreden bent.

#### **Artikel 11 - Sancties voor niet-betaling**

Onverminderd de uitoefening van andere rechten waarover Total Tech Support beschikt, is de Klant ingeval van niet- of laattijdige betaling vanaf de datum van de wanprestatie van rechtswege en zonder aanmaning een intrest van 10% per jaar verschuldigd op het niet-betaalde bedrag. Bovendien is de Klant van rechtswege en zonder aanmaning een forfaitaire schadeloosstelling verschuldigd van 10% op het betrokken bedrag, met een minimum van 25 euro per factuur. Total Tech Support heeft het recht niet te leveren zolang niet is betaald. Onverminderd het voorgaande behoudt Total Tech Support zich het recht voor de niet (volledig) betaalde artikelen terug te nemen.

#### **Artikel 12 - Aantasting geldigheid - Niet-verzaking**

Indien een bepaling van deze Voorwaarden ongeldig, onwettig of nietig wordt verklaard, zal dit op geen enkele wijze de geldigheid, de wettigheid en de toepasbaarheid van de andere bepalingen aantasten. Het nalaten op gelijk welk moment door Total Tech Support om één van de in deze Voorwaarden opgesomde rechten af te dwingen, of gelijk welk recht hiervan uit te oefenen, zal nooit gezien worden als een verzaking aan zulke bepaling en zal nooit de geldigheid van deze rechten aantasten.

#### **Artikel 13 - Wijziging voorwaarden**

Deze Voorwaarden worden aangevuld door andere voorwaarden waar expliciet naar verwezen wordt, en de algemene verkoopvoorwaarden van Total Tech Support. Ingeval van tegenstrijdigheid, primeren onderhavige Voorwaarden.

#### **Artikel 14 - Bewijs**

De Klant aanvaardt dat elektronische communicaties en back-ups als bewijsvoering kunnen dienen.

#### **Artikel 15 - Toepasselijk recht – Geschillen**

Het Belgisch recht is van toepassing, met uitzondering van de bepalingen van internationaal privaatrecht inzake toepasselijk recht. In geval van fysieke verkoop zijn de rechtbanken van de maatschappelijke zetel van Total Tech Support bevoegd bij gerechtelijke geschillen. Bij online verkoop zijn de rechtbanken van de woonplaats van de Consument bevoegd bij gerechtelijke geschillen. De Consument kan zich ook wenden tot het ODR-platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

#### **Artikel 16 - Verwerking van persoonsgegevens**

Total Tech support verwerkt in het kader van haar activiteiten persoonsgegevens. Onder persoonsgegevens dient te worden verstaan alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare persoon. Aangezien Total Tech Support de privacy en de veiligheid van persoonsgegevens waardeert en respecteert, worden deze persoonsgegevens uitsluitend verwerkt in overeenstemming met (i) de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG, beter gekend als de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) dan wel de General Data Protection Regulation (GDPR), alsook met (ii) alle toepasselijke nationale regelgeving. Total Tech Support verzamelt persoonsgegevens via overeenkomsten die u (rechtstreeks of onrechtstreeks) met ons sluit, via vrijwillige verstrekking hiervan door de betrokkene (al dan niet via contactformulieren), dan wel door het gebruik van onze website en sociale media (waarin besloten de daaraan gekoppelde technologieën zoals cookies). Total Tech Support verwerkt persoonsgegevens, bestaande uit gegevens van de klant, haar aandeelhouders, bestuurders, werknemers, en meer algemeen alle gegevens die in het kader van de samenwerking wordt verstrekt. De persoonsgegevens die door Total Tech Support worden verzameld zijn identificatiegegevens, consumptiegewoonten, financiële bijzonderheden, rijksregisternummer, beeldopnamen, en geluidsopnamen. De persoonsgegevens worden door Total Tech Support steeds verzameld en verwerkt om uitvoering te kunnen geven aan de met haar gesloten overeenkomsten, om de toepasselijke wettelijke verplichtingen te kunnen naleven, voor marketingdoeleinden (waartegen u zich te allen tijde kunt verzetten), dan wel voor de verbetering van onze diensten. De verstrekking van persoonsgegevens is een noodzakelijke voorwaarde om een overeenkomst te sluiten, dan wel gebruik te kunnen maken van de toepassingen van Total Tech Support. Bij gebrek aan het verstrekken van de vereiste persoonsgegevens kan geen overeenkomst worden gesloten, of kan geen toegang tot deze toepassingen worden verschaft. Uw persoonsgegevens zijn binnen Total Tech Support alleen toegankelijk voor de werknemers en medewerkers die in het kader van hun takenpakket toegang tot deze persoonsgegevens dienen te hebben. Deze werknemers en medewerkers zijn gebonden door strikte interne regels met betrekking tot het verwerken van

persoonsgegevens. Wanneer Total Tech Support beroep doet op externe partijen met het oog op verwerking van persoonsgegevens, zal uitsluitend beroep worden gedaan op partijen die afdoende garanties bieden opdat de verwerking aan de wettelijke vereisten voldoet en uw rechten worden gewaarborgd. Uw persoonsgegevens kunnen worden overgemaakt aan volgende categorieën van ontvangers: groepsvennootschappen, verzekeraars, externe boekhouders, IT-leveranciers, marketingbedrijven, fabrikanten, leveranciers, bezorgbedrijven, repaircentra. Gerekupereerde data na een interventie van Total Tech Support wordt niet langer bewaard dan strikt nodig. Van zodra de Klant beschikt over alle teruggewonnen bestanden wordt alle data definitief uit onze systemen gewist.

**Artikel 17 - No cure no pay.**

Wanneer de herstelling niet slaagt dient de klant niets te betalen. Eventuele diagnose kosten die eerder werden aangerekend worden binnen de 30 dagen terugbetaald op een aan ons bezorgt rekeningnummer. Indien er eerdere herstellingspogingen door derden werden uitgevoerd, vervalt deze regel en dient er ook nog een bijkomende toeslag betaald te worden van €30 voor herstellingen en €120 voor datarecuperatie.

**Artikel 18 - Bestellingen en herstellingen afhalen.**

Meteen na herstelling ontvangt de klant een bericht dat zijn herstelling klaar is voor afhaling. Ook bestellingen worden op diezelfde manier gemeld. De klant heeft vanaf dan 14 dagen te tijd om zijn herstelling of bestelling af te halen. Bij het niet afhalen binnen de 14 dagen wordt er opnieuw gevraagd de bestelling op te halen binnen 14 dagen. Is na een periode van 30 dagen het toestel nog steeds niet afgehaald, behouden wij het recht dit toestel te verkopen om onze kosten te dekken.

**Artikel 19 – Crypto Mining.**

Crypto mining wordt aanzien als een “commerciële” bezigheid en valt dan ook onder de bijzondere garantievoorwaarden. De eindgebruiker is zelf verantwoordelijk voor het aangeven van winsten en inkomsten. Total Tech Support biedt geen financieel advies.

**Datum:**

**Plaats:**

**Naam en handtekening + vermelding “voor akkoord”:**

**Total Tech Support** - [www.Totaltechsupport.be](http://www.Totaltechsupport.be) – Fr. Wallecanstraat 5, 8930 Menen –  
0493/41.22.52

Merkonafhankelijk onderhoud, herstellingen en datarecuperatie.  
Desktop, laptop, console, tablet en smartphone, klein elektro.