



## Serviceovereenkomst en Garantie

Steel Computerservice  
Rietven 3, 5738CE Mariahout  
Tel: 0638051139  
E-mail: [steelcomputerservice@gmail.com](mailto:steelcomputerservice@gmail.com)



## Over Steel Computerservice

Steel Computerservice, opgericht in 2025 te Mariahout, is gespecialiseerd in ICT-oplossingen, computerreparaties en professionele serviceverlening aan zowel particuliere als zakelijke klanten. Het bedrijf staat voor betrouwbaarheid, kwaliteit en langdurige klantrelaties, met als doel de beste technische ondersteuning en service te bieden binnen de regio.

 Rietven 3, 5738CE Mariahout

 0638051139

 steelcomputerservice@gmail.com

## Steel Computerservice

Rietven 3, 5738CE Mariahout

Tel: 0638051139

E-mail: steelcomputerservice@gmail.com



---

# Koop en Garantie

## 1. Algemene informatie

Op 1 mei 2003 is de Europese richtlijn “Koop en Garanties” in het Nederlands Burgerlijk Wetboek geïmplementeerd.

Deze regelgeving heeft betrekking op de zogeheten consumentenkoop.

In deze brochure wordt uitgelegd wat uw rechten en plichten zijn en wat u van **Steel Computerservice** mag verwachten.

In deze tekst worden de volgende onderwerpen uitgelicht:

- Algemene informatie
  - 1.1 Woordenlijst
  - 1.2 Consumentenkoop
  - 1.3 Koopovereenkomst
  - 1.4 Producteigenschappen
  - 1.5 Samenwerking tussen klant en Steel Computerservice
  - 1.6 Ruilen en retourneren
  - 1.7 Garantievormen
  - 1.8 Klachten
  - 1.9 Schade
- Voorkom onnodige kosten
  - 2.1 Softwareproblemen
  - 2.2 Sprake van een hardwaredefect
- Uitgesloten van wettelijke garantie
- Afhandeling door fabrikant
- Normaal gebruik
- Economische levensduur
- Kosteloos herstel
- Herstel met betaling van kosten



## 1.1 Woordenlijst

In dit document worden verschillende termen gebruikt. Hieronder worden deze uitgelegd of wordt verwezen naar een artikel waarin is aangegeven wat daarmee bedoeld wordt:

- **Wettelijke garantieverplichtingen van de verkoper**  
Voor toelichting op de wettelijke garantie, zie artikel 1.7.1.
- **Fabrieksgarantie**  
Voor toelichting op de fabrieksgarantie, zie artikel 1.7.2.
- **Hardware**  
Computers en/of randapparatuur die zichtbaar en tastbaar zijn.
- **Software**  
Programmatuur zoals het besturingssysteem, toepassingssysteem, programma's, netwerkprogrammatuur en opgeslagen gegevens.
- **Website**  
De website waarnaar wordt verwezen is [www.steel-computerservice.nl](http://www.steel-computerservice.nl)
- **Klantendesk**  
De klantendesk van Steel Computerservice is eenvoudig bereikbaar. Kijk op de website voor de mogelijkheden.
- **Kassabon**  
Op uw kassabon vindt u belangrijke informatie zoals garantievorm en telefoonnummers. De kassabon dient tevens als garantiebewijs — bewaar deze dus goed.



## 1.2 Consumentenkoop

Er is sprake van een consumentenkoop als:

- De koopovereenkomst wordt gesloten tussen een professionele verkoper, handelend namens een bedrijf, en een particuliere koper.
- Er een roerende zaak wordt gekocht of verkocht.

De professionele verkoper is een medewerker van **Steel Computerservice**. De particuliere koper bent u, als u het product ten behoeve van uzelf aanschaft.

Zoals het Wetboek aangeeft, zijn roerend alle zaken die niet onroerend zijn. Onroerend zijn bijvoorbeeld grond, beplantingen of gebouwen die duurzaam met de grond verenigd zijn.

### Voorbeelden:

- U koopt als particulier bij **Steel Computerservice** een printer voor uzelf. → Consumentenkoop.
- Uw werkgever koopt voor u een notebook bij **Steel Computerservice**, op naam van de werkgever. → Geen consumentenkoop (handelskoop).
- U verkoopt uw auto aan een vriend. → Geen consumentenkoop (particuliere verkoper).
- U koopt een huis. → Geen consumentenkoop (onroerende zaak).
- U schaft bij **Steel Computerservice** een internetdienst aan. → Geen consumentenkoop (geen roerende zaak).

## 1.3 Koopovereenkomst

Een koopovereenkomst komt tot stand zodra beide partijen wilsovereenstemming hebben over de voorwaarden.

U kunt laten vastleggen dat afspraken worden vermeld op de kassabon.

Uw kassabon is tevens uw garantiebewijs en dient zorgvuldig te worden bewaard.

Bij verlies van de kassabon kan **Steel Computerservice** in sommige gevallen genoeg nemen met een bankafschrift of creditcardbewijs, mits daaruit duidelijk blijkt waar, wanneer en voor welk bedrag u het product heeft gekocht.



## 1.4 Producteigenschappen

U heeft als koper recht op een product dat de eigenschappen bezit die u redelijkerwijs mag verwachten.

Dit betekent dat het product:

1. het juiste type, merk en kleur is,
2. onbeschadigd is,
3. veilig is,
4. volgens handleiding te installeren is,
5. voldoet aan toezeggingen in reclame,
6. geschikt is voor normaal gebruik.

Verbruiksgoederen zoals accu's hebben een beperkte levensduur.

### **Redelijke verwachtingen:**

1. Speakerset met 5 speakers → alle 5 werken.
2. Notebook → werkt op accu én stroom.
3. Desktop/notebook → geschikt voor tekstverwerking.

### **Onredelijke verwachtingen:**

1. Losse componenten altijd compatibel.
2. Goedkoop model levert prestaties van duur model.
3. Elke printer drukt 2000 pagina's per maand.

## 1.5 Samenwerking tussen klant en Steel Computerservice

Zowel u als **Steel Computerservice** hebben plichten om tot een correcte koop en tevredenheid te komen.

De verkoper moet een realistisch verwachtingspatroon scheppen; de klant heeft een onderzoeksplicht.

**Steel Computerservice** adviseert en informeert u zorgvuldig vóór aankoop. Indien u specifieke toepassingen heeft, dient u dit vooraf te bespreken zodat de juiste producten worden geadviseerd.



## 1.6 Ruilen en retourneren

De wet is duidelijk: koop = koop.

Toch biedt **Steel Computerservice** de mogelijkheid om producten te ruilen of te retourneren, mits:

- a) Originele kassabon wordt overlegd;
- b) Product is gekocht bij **Steel Computerservice**;
- c) Product en accessoires zijn ongebruikt, compleet, onbeschadigd;
- d) Verpakking is origineel en onbeschadigd;
- e) Verzegeling is niet verbroken;
- f) Cartridges/toners zijn ongeopend;
- g) Ruiling vindt plaats binnen 14 dagen.

### Uitsluitingen:

1. Software
2. Licentiegebonden producten
3. Hygiënische producten
4. Speciaal bestelde producten

Bij coulance-retour (beschadigde verpakking) wordt 10% van de verkoopprijs met een minimum van €24,- ingehouden.

## 1.7 Garantievormen

Er bestaan verschillende garantievormen bij **Steel Computerservice**:

### 1.7.1 Wettelijke garantie

**Steel Computerservice** is verplicht een product te leveren dat de eigenschappen bezit die u redelijkerwijs mag verwachten.

De wettelijke consumentenrechten worden volledig gerespecteerd.

### 1.7.2 Fabrieksgarantie

De fabrikant garandeert de werking van het product gedurende de aangegeven termijn. U kunt rechtstreeks contact opnemen met de fabrikant voor snellere afhandeling.

### Varianten:

1. **Pick-up & Return garantie:** het product wordt opgehaald en terugbezorgd.
2. **Carry-in garantie:** u brengt het product naar **Steel Computerservice** of verzendt het.

### 1.7.3 Aanvullende verzekering

**Steel Computerservice** biedt verzekeringen tegen val-, stoot-, vocht- en diefstalschade voor 2 of 3 jaar, met voorwaarden die vooraf worden verstrekt.



## 1.8 Klachten

Indien u niet tevreden bent over de garantieafhandeling, kunt u een klacht indienen via het formulier op de website of per e-mail:

 [steelcomputerservice@gmail.com](mailto:steelcomputerservice@gmail.com)

## 1.9 Schade

**Steel Computerservice** houdt zich aan de wettelijke verplichtingen omtrent productaansprakelijkheid.

Bij schade door een ondeugdelijk product moet u de omvang, oorzaak en het verband kunnen aantonen.

Neem bij schade altijd eerst contact op met de klantenservice van **Steel Computerservice**.

## 2. Voorkom onnodige kosten

Wanneer uit onderzoek blijkt dat het product niet defect is of het defect niet onder garantie valt, worden onderzoekskosten in rekening gebracht.

### 2.1 Softwareproblemen

Controleer altijd:

1. Werkend antivirusprogramma;
2. Herstel (“recovery”) uitvoeren om softwarefouten uit te sluiten;
3. Back-up maken van gegevens;
4. Raadpleeg de website of fabrikant voor ondersteuning.

### 2.2 Sprake van een hardwaredefect

Meld het defect zo spoedig mogelijk — uiterlijk binnen 2 maanden na ontdekking — bij **Steel Computerservice** of de fabrikant.

Na 6 maanden moet u kunnen aantonen dat het defect al bij aflevering bestond.



### 3. Uitgesloten van wettelijke garantie

Geen aanspraak bij:

- a) Beschadiging door opzet of nalatigheid
- b) Onoordeelkundig gebruik
- c) Geen of verkeerd onderhoud
- d) Zakelijk gebruik
- e) Blootstelling aan vocht, hitte of kou
- f) Oververhitting
- g) Reparaties door onbevoegden
- h) Normale slijtage
- i) Brand, bliksem, waterschade, val- of stootschade
- j) Virussen, illegale software of verkeerde installatie

### 4. Afhandeling door fabrikant

Op de kassabon staat vermeld of er sprake is van Pick-up & Return garantie.  
Rechtstreeks contact met de fabrikant is doorgaans sneller (gemiddeld 2 weken).  
Via **Steel Computerservice** kan de afhandeling circa één week langer duren.

### 5. Normaal gebruik

Normaal gebruik betekent dat een product wordt gebruikt waarvoor het bedoeld is.  
Bij bijzonder gebruik moet dit vooraf zijn besproken.

Voorbeeld: een monitor die 12 uur per dag aanstaat valt niet onder normaal consumentengebruik.

### 6. Economische levensduur

Elk product heeft een verwachte levensduur (zie tabel):

| Productgroep               | Economische levensduur (maanden) |
|----------------------------|----------------------------------|
| Desktopcomputers           | 36                               |
| Notebooks ≤ €300           | 24                               |
| Notebooks > €300           | 36                               |
| Monitoren                  | 36                               |
| Laserjetprinters           | 36                               |
| Inktjetprinters            | 24                               |
| Hardware accessoires       | 24                               |
| Routers/Netwerkkapparatuur | 24                               |
| Verbruiksartikelen/Accu's  | 6                                |



## 7. Kosteloos herstel

Binnen 24 maanden na aflevering heeft u recht op kosteloos herstel, mits aan de voorwaarden is voldaan.

Na deze periode kan een bijdrage worden gevraagd afhankelijk van de levensduur en reparatiekosten.

## 8. Herstel met betaling van kosten

Indien herstel niet kosteloos is:

1. Product wordt onderzocht (via fabrikant of **Steel Computerservice**).
2. Diagnose en prijsopgave volgen.
3. Reparatie start pas na uw akkoord en betaling.
4. Op betaalde reparaties geldt 3 maanden garantie (tenzij anders vermeld).

## Over Steel Computerservice

**Steel Computerservice**, opgericht in 2025 te Mariahout, is gespecialiseerd in ICT-oplossingen, computerreparaties en professionele serviceverlening aan zowel particuliere als zakelijke klanten. Het bedrijf streeft naar kwaliteit, transparantie en langdurige klantrelaties.

 **Adres:** Rietven 3, 5738CE Mariahout

 **Telefoon:** 0638051139

 **E-mail:** steelcomputerservice@gmail.com



## Vervolg: Economische levensduur – toelichting en voorbeeld

Wanneer een product na het verstrijken van de economische levensduur en binnen de 24 maanden defect raakt, is er **geen sprake van kosteloos herstel** (conform artikel 3.h).

Wanneer een product na 24 maanden maar **binnen de economische levensduur** defect raakt, bestaat nog steeds recht op herstel, **behalve** in die gevallen waarin de reparatie leidt tot een aanzienlijke verlenging van de levensduur.

De kosten worden in dat geval evenredig verdeeld op basis van de maanden dat u het product hebt gebruikt. Halve maanden worden in uw voordeel naar beneden afgerond.

**Tabel 2 – Voorbeeldberekening bijdrage Steel Computerservice in de reparatiekosten**

| Defect na (maanden) | Product  | Economische levensduur (maanden) | Totale reparatiekosten | Voor rekening Steel Computerservice | Voor rekening klant |
|---------------------|----------|----------------------------------|------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| 26                  | Desktop  | 36                               | €360,-                 | €100,-                              | €260,-              |
| 30                  | Notebook | 36                               | €360,-                 | €60,-                               | €300,-              |



## Onderzoek en kosten bij herstel

Wanneer er sprake is van een defect dat niet binnen de wettelijke of fabrieksgarantie valt, of wanneer blijkt dat het product niet defect is, worden onderzoekskosten in rekening gebracht.

Om onnodige kosten te voorkomen, wordt geadviseerd de aanwijzingen uit artikel 2 (“Voorkom onnodige kosten”) zorgvuldig op te volgen.

**Tabel 3 – Onderzoekskosten (indicatief)**

| Type onderzoek              | Onderzoek via fabrikant | Onderzoek via Steel Computerservice (incl. administratiekosten) |
|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Desktop / Notebook          | €35,-                   | €49,-                                                           |
| Monitor                     | €25,-                   | €39,-                                                           |
| Printer                     | €30,-                   | €44,-                                                           |
| Accessoire / Randapparatuur | €20,-                   | €34,-                                                           |
| Overige hardware            | €35,-                   | €49,-                                                           |

Toelichting:

Wanneer u het product rechtstreeks naar de fabrikant verzendt, gelden de tarieven in de tweede kolom (exclusief verzendkosten).

Indien u het product via Steel Computerservice laat opsturen, wordt een vast bedrag van €14,- extra in rekening gebracht als vergoeding voor administratie en logistieke afhandeling.

Deze kosten worden altijd in rekening gebracht wanneer:

1. Het product niet defect blijkt te zijn,
2. Het defect buiten garantie valt,
3. Of u niet akkoord gaat met een prijsopgave na diagnose.

## Garantietermijn op betaalde reparaties

Op betaalde reparaties die door **Steel Computerservice** zijn afgehandeld, geldt een garantieperiode van **drie (3) maanden**, tenzij op de reparatiebon anders is vermeld.

Deze garantie heeft uitsluitend betrekking op het uitgevoerde herstel en de vervangen onderdelen.



## Slotverklaring

Deze brochure beschrijft de rechten en verplichtingen van zowel consument als verkoper in het kader van de Europese richtlijn “Koop en Garanties”.

**Steel Computerservice** handelt te allen tijde conform de Nederlandse wetgeving inzake consumentenkoop en streeft naar een correcte, transparante en klantgerichte afhandeling van alle garantie- en servicegevallen.

Voor nadere informatie, garantieaanvragen of klachten kunt u contact opnemen via:

 [steelcomputerservice@gmail.com](mailto:steelcomputerservice@gmail.com)

## Over Steel Computerservice

**Steel Computerservice**, opgericht in 2025 te Mariahout, is gespecialiseerd in ICT-oplossingen, computerreparaties en professionele serviceverlening aan zowel particuliere als zakelijke klanten. Het bedrijf staat voor betrouwbaarheid, kwaliteit en langdurige klantrelaties, met als doel de beste technische ondersteuning en service te bieden binnen de regio.

 **Adres:** Rietven 3, 5738CE Mariahout

 **Telefoon:** 0638051139

 **E-mail:** [steelcomputerservice@gmail.com](mailto:steelcomputerservice@gmail.com)



## Juridische disclaimer

Dit document, inclusief alle inhoud en opmaak, is eigendom van **Steel Computerservice**. Het is niet toegestaan om dit document of delen daarvan te kopiëren, te verspreiden, te publiceren of op enige andere wijze te gebruiken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van **Steel Computerservice**.

De in deze brochure opgenomen informatie is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. **Steel Computerservice** aanvaardt echter geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten, onjuistheden of onvolledigheden, noch voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het gebruik van deze informatie.

Alle rechten voorbehouden © **Steel Computerservice**, Mariahout – 2025.