

## **Refund and Return Policy**

Wij kunnen het ons haast niet voorstellen maar in het uitzonderlijke geval als u niet tevreden bent over de aankoop doen we niet moeilijk.

U heeft het recht om binnen 14 dagen na aankoop zonder opgave van redenen de gekochte producten op uw eigen kosten aan ons te retourneren.

Wij betalen na ontvangst en controle van de producten direct het betaalde bedrag terug op dezelfde wijze als wij de betaling hebben ontvangen.

De producten dienen onbeschadigd, ongebruikt, compleet en in originele verpakking op uw eigen kosten aan ons geretourneerd te worden.

In geval van beschadiging, in-compleetheid etc zijn wij gerechtigd de kosten voor herstellen aan u te berekenen.

Speciaal voor u ontworpen of op maat gemaakte producten of software kan niet geretourneerd worden.

Wij raden u aan eea aangetekend en verzekerd te versturen.

Voor de garantievoorwaarden en overige leveringsvoorwaarden verwijzen wij u naar onze algemene verkoopvoorwaarden.

### **Geschillen:**

In het geval van een geschil kunt u hier terecht voor een onafhankelijke geschillencommissie:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

### **Retouren:**

#### **Retouradres na aanmelden:**

Omikron Europe

Seggelant-Noord 7E

3237 MG Vierpolders

The Netherlands

BTW NL002012342B59

KVK 67174612

# Algemene voorwaarden van Omikron Europe KVK 67174612

## Artikel 1: Algemeen

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en alle overeenkomsten die door Omikron Europe, mede handelende onder de naam 'Commutech en CallHelp', worden gedaan of aangegaan.

1.2 In deze algemene voorwaarden wordt onder 'Omikron Europe' verstaan Omikron Europe als de gebruiker van deze voorwaarden, en onder 'opdrachtgever' de andere partij.

1.3 Algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij de toepasselijkheid hiervan schriftelijk door Omikron Europe zou zijn aanvaard.

1.4 Afwijkingen van het in deze algemene voorwaarden bepaalde kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen.

## Artikel 2: Aanbiedingen en overeenkomsten

2.1 Tenzij uitdrukkelijk anders zou zijn vermeld zijn alle door Omikron Europe gedane offertes en aanbiedingen vrijblijvend. De hierin genoemde prijzen en condities kunnen aan wijziging onderhevig zijn.

2.2 Door Omikron Europe opgestelde beschrijvingen, schetsen en dergelijke worden met zorg samengesteld maar zijn slechts van informerende aard en zijn niet bindend. De offertes zijn gebaseerd op de door de opdrachtgever verstrekte gegevens. Omikron Europe mag van de juistheid hiervan uitgaan.

2.3 Een overeenkomst komt tot stand na een schriftelijke orderbevestiging van de zijde van Omikron Europe, dan wel indien Omikron Europe met de uitvoering van de opdracht is aangevangen.

## Artikel 3: Prijzen

3.1 De opgegeven prijzen zijn exclusief BTW.

3.2 Indien tussen de datum van de offerte en de datum van de levering een termijn van meer dan vier maanden verstrijkt en gedurende deze periode lonen, prijzen, valuta koersen, belastingen en dergelijke een wijziging ondergaan, is Omikron Europe gerechtigd de overeengekomen prijs te wijzigen, echter uitsluitend indien en voorzover deze wijzigingen van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst.

3.3 In geval van een duurovereenkomst heeft Omikron Europe het recht de overeengekomen prijzen ten hoogste eenmaal per jaar aan te passen in overeenstemming met

de prijsindexcijfers, zoals vastgesteld door het CBS en zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Bij gebreke hiervan zal een aanpassing worden toegepast die hier het nauwst bij aansluit.

#### **Artikel 4: Levering**

4.1 Omikron Europe zal zich inspannen de opgegeven levertijden, en andere data te halen. Deze levertijden en andere data zullen echter niet zijn te beschouwen als fatale termijnen. Bij niet tijdige levering zal Omikron derhalve schriftelijk in gebreke moeten worden gesteld, en zal een redelijke termijn moeten worden gesteld waarbinnen Omikron Europe dit alsnog na kan komen.

4.2 Indien de levering door Omikron Europe wordt vertraagd door een omstandigheid die Omikron Europe redelijkerwijze niet heeft kunnen vermijden c.q. verhinderen, waaronder mede begrepen werkstaking, ziekte van personeel, vertraging in de toelevering en beschadiging van of defecten aan voor de opdracht essentiële bedrijfsmiddelen van Omikron Europe, zal Omikron Europe gerechtigd zijn zoveel later te leveren als deze omstandigheid duurt, met een maximum van twee maanden. Omikron Europe zal alles in het werk stellen deze termijn zo kort mogelijk te laten zijn.

4.3 Indien een levertijd is overeengekomen, gaat deze in zodra de overeenkomst tot stand is gekomen, alle voor de uitvoering noodzakelijke gegevens in het bezit van Omikron Europe zijn en de opdrachtgever aan al zijn verplichtingen jegens Omikron Europe heeft voldaan.

4.4 De levering geschiedt op een door de opdrachtgever opgegeven goed bereikbaar adres. De verkochte zaak is vanaf het moment van verzending naar voornoemd adres voor rekening en risico van de opdrachtgever.

#### **Artikel 5: Overmacht**

5.1 Onder overmacht wordt begrepen iedere omstandigheid die Omikron Europe redelijkerwijze niet heeft kunnen vermijden c.q. verhinderen en waardoor de normale uitvoering van de met opdrachtgever gesloten overeenkomst wordt verhinderd. Hieronder zijn onder meer begrepen: werkstaking, ziekte van personeel, vertraging in de toelevering of onmogelijkheid van toelevering en beschadiging aan en/of defecten van voor de opdracht essentiële bedrijfsmiddelen van Omikron Europe.

#### **Artikel 6: Klachten en reclames**

6.1 Opdrachtgever dient de geleverde zaken bij de levering grondig te controleren en eventuele reclames binnen bekwame tijd na de levering aan Omikron Europe kenbaar te maken.

6.2 Reclames behoeven hierna door Omikron Europe niet meer in behandeling te worden genomen, tenzij de opdrachtgever aannemelijk maakt dat hij het gebrek niet binnen bekwame tijd na de levering had kunnen ontdekken. In dat geval dient de opdrachtgever binnen bekwame tijd na het ontdekken van dat gebrek bij Omikron Europe te reclameren. Reclames die door Omikron Europe zijn ontvangen nadat de garantietermijn is verstreken behoeven door Omikron Europe in ieder geval niet meer in behandeling te worden genomen. Indien Omikron Europe een gebrek na de garantie- of reclametermijn herstelt kan Omikron Europe hiervoor kosten in rekening brengen.

6.3 Onder bekwame tijd wordt verstaan een termijn van acht dagen. Reclames dienen schriftelijk te geschieden, of - na telefonische melding - onverwijld schriftelijk te worden bevestigd.

6.4 Indien reclames door Omikron Europe gegrond worden bevonden zal Omikron Europe de betreffende zaak herstellen danwel voor vervanging van de betreffende zaken zorg dragen. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is kan Omikron Europe een redelijke prijsreductie toekennen.

6.5 Eventuele reclames geven opdrachtgever niet de bevoegdheid de nakoming van zijn verplichtingen jegens Omikron Europe op te schorten.

6.6 Hetgeen in dit artikel is bepaald ten aanzien van de opdrachtgever geldt in voorkomende gevallen tevens ten aanzien van de persoon/de instantie bij wie Omikron Europe de zaken op verzoek van de opdrachtgever heeft afgeleverd, maar die niet de opdrachtgever is.

## **Artikel 7: Aansprakelijkheid**

7.1 Omikron Europe is slechts aansprakelijk voor schade die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van haar schuld, met dien verstande dat de aansprakelijkheid is beperkt tot de vergoeding van schade waarvoor Omikron Europe verzekerd is, danwel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn. Hierbij zijn de in artikel 7.2 opgenomen beperkingen van toepassing.

7.2 Omikron Europe is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade (waaronder begrepen bedrijfs- en/of stagnatieschade), door welke oorzaak ook ontstaan. Omikron Europe zal ook in geen geval aansprakelijk zijn voor schade, ontstaan als gevolg van verlies of vermindering van bestanden. Opdrachtgever dient zich desgewenst tegen deze risico's te verzekeren. Voor wat betreft de reclametermijn voor gebreken geldt het in artikel 6 bepaalde.

7.3 Mocht niettegenstaande de in artikel 7.1 en 7.2 vervatte aansprakelijkheidsuitsluitingen/beperkingen toch enige (verdergaande) aansprakelijkheid op Omikron Europe

rusten, dan zal haar aansprakelijkheid in dit geval zijn beperkt tot het factuurbedrag van de zaken terzake waarvan Omikron Europe schadelijkt is.

7.4 Indien Omikron Europe terzake van enige schade, waarvoor zij krachtens deze algemene voorwaarden niet aansprakelijk is, toch door derden mocht worden aangesproken, zal opdrachtgever haar volledig vrijwaren.

## **Artikel 8: Garantie**

8.1 Voor de door Omikron Europe geleverde zaken gelden de door de fabrikant of importeur gestelde garantiebepalingen. Ten aanzien van door Omikron Europe zelf geproduceerde zaken garandeert Omikron Europe de goede werking gedurende één jaar na aflevering.

8.2 Gebreken, ontstaan door normale slijtage, onoordeelkundige behandeling of gebruik vallen buiten de garantie. De garantie geldt eveneens niet terzake gebreken welke (mede) zijn veroorzaakt door niet door Omikron Europe uitgevoerde wijzigingen of uitgevoerd onderhoud. De garantie geldt voorts slechts indien opdrachtgever aan al zijn verplichtingen jegens Omikron Europe heeft voldaan.

8.3 Bij onder het bereik van de garantie vallende reparaties dienen de betreffende producten in Hellevoetsluis met juiste omschrijving van het gebrek en voorzien van de gegevens van de afzender voor reparatie of vervanging aangeboden te worden.

8.4 Het is mogelijk een onderhoudscontract met Omikron Europe te sluiten, hierop zijn specifiek van toepassing de voorwaarden zoals opgenomen in het onderhoudscontract.

## **Artikel 9: Auteursrechten**

9.1 Omikron Europe behoudt alle rechten van intellectuele eigendom op de door haar verstrekte ontwerpen, tekeningen, schetsen, software en offertes en producten. Ongeacht of hier kosten voor in rekening zijn gebracht blijven deze eigendom van Omikron Europe, en mogen zonder haar uitdrukkelijke toestemming niet worden gekopieerd, aan derden getoond of op andere wijze worden gebruikt.

9.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op door Omikron Europe aan de opdrachtgever ter beschikking gestelde zaken (waaronder met name programmatuur, al dan niet aanwezig in producten) berusten bij Omikron Europe, danwel bij een toeleverancier die Omikron Europe heeft gerechtigd deze zaken aan de opdrachtgever ter beschikking te stellen.

## **Artikel 10: Betaling**

10.1 De betaling dient uiterlijk binnen 14 dagen na de factuurdatum te geschieden.

10.2 Het recht van de opdrachtgever om eventuele vorderingen op Omikron Europe te verrekenen met de vordering die Omikron Europe op hem heeft, wordt uitgesloten. Ook een mogelijk opschortingsrecht van de opdrachtgever wordt uitgesloten.

10.3 Ongeacht hetgeen omtrent de betalingscondities is overeengekomen, is het gehele factuurbedrag onmiddellijk opeisbaar indien opdrachtgever een eventueel overeengekomen termijn niet op de vervaldag aan Omikron Europe voldoet, wanneer de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, in surseance van betaling geraakt, of indien deze wordt geliquideerd, wordt ontbonden of overlijdt danwel wanneer zijn onderneming wordt stilgelegd.

10.4 Omikron Europe is altijd gerechtigd, alvorens te leveren, na te komen, of voort te gaan met de nakoming, voldoende zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen door de opdrachtgever te verlangen.

10.5 Indien één of meer van de evenementen, als genoemd in artikel 10.3, zich voordoet, alsmede indien de opdrachtgever desgevraagd weigert voldoende zekerheid te verschaffen of indien opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting welke voor hem uit de met Omikron Europe gesloten overeenkomst voortvloeit, heeft Omikron Europe het recht de overeenkomst op te schorten of met onmiddellijke ingang te ontbinden, onverminderd het recht om schadevergoeding van de opdrachtgever te verlangen. Opdrachtgever zal in dit geval geen recht op schadevergoeding hebben.

10.6 In geval van niet stipte betaling zal Omikron Europe gerechtigd zijn een vergoeding wegens renteverlies in rekening te brengen van 1 % per maand. De rentevergoeding is aan het einde van ieder kalenderjaar cumulatief. Een verstreken gedeelte van een maand zal als één maand worden aangemerkt.

10.7 Omikron Europe is voorts gerechtigd naast de hoofdsom en de rentekosten van de opdrachtgever alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vorderen die zijn veroorzaakt door de niet (tijdige) betaling. De buitengerechtelijke kosten worden berekend overeenkomstig het (laatstelijk geldende) incassotarief met de Nederlandse Orde van Advocaten, met een minimum van € 115.

10.8 Door de opdrachtgever gedane betaling strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van de opeisbare facturen die het langst openstaan, ongeacht hetgeen de opdrachtgever bij de betaling aangeeft.

## **Artikel 11: Eigendomsvoorbehoud en pandrecht**

11.1 Alle zaken worden geleverd onder de opschortende voorwaarde van voldoening van de tegenprestatie, waaronder mede begrepen de kosten die zijn veroorzaakt door het tekortschieten van de opdrachtgever in de voldoening van deze tegenprestatie. Indien naast de levering van zaken tevens het verrichten van bepaalde werkzaamheden is overeengekomen, wordt onder de tegenprestatie mede begrepen de tegenprestatie terzake deze bijbehorende werkzaamheden.

11.2 Opdrachtgever is, zolang deze enige vordering van Omikron Europe niet heeft voldaan, niet gerechtigd de door Omikron Europe geleverde zaken te vervreemden danwel hierop een pandrecht te vestigen.

11.3 Opdrachtgever verschaft aan Omikron Europe de bevoegdheid op de geleverde zaken een pandrecht te vestigen, ten behoeve van andere aanspraken die Omikron Europe op de opdrachtgever mocht hebben.

## **Artikel 12: Toepasselijk recht, bevoegde rechter**

12.1 Op alle overeenkomsten is het Nederlandse recht van toepassing. De Nederlandse rechter zal over het mogelijke geschil oordelen.

12.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (het C.I.S.G.) is uitdrukkelijk uitgesloten.

12.3 Terzake alle geschillen die tussen Omikron Europe en opdrachtgever mochten rijzen en die niet langs minnelijke weg worden opgelost zal - behoudens indien de Kantonrechter bevoegd is - bevoegd zijn de rechtbank te Rotterdam. Omikron Europe heeft echter het recht als eiseres een procedure bij de rechtbank aanhangig te maken die bij gebreke van het bepaalde in de vorige zin bevoegd zou zijn.

# AVG Verklaring

## Artikel 1 Privacywetgeving

1.1 Het gebruik van onze programmatuur en verzendservice kan de verwerking van persoonsgegevens met zich brengen. Omikron Europe geeft als organisatie uitvoering aan de geldende wet- en regelgeving (zoals aan de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG)).

1.2 Omikron Europe en de Wederpartij zullen over en weer deze geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy (waaronder de AVG) naleven en datgene doen wat vereist is of wordt om aan die wettelijke voorschriften te (blijven) voldoen. Daartoe kunnen partijen over en weer van elkaar verlangen om op eerste verzoek mee te werken aan de nakoming van die wettelijke voorschriften als dan niet op instructie van de Autoriteit Persoonsgegevens. Omikron Europe kan verlangen dat een Wederpartij verder inzicht geeft in de wijze waarop wet- en regelgeving (waaronder de AVG) door de Wederpartij wordt nagekomen. De Wederpartij zal op eerste verzoek van Omikron Europe een kopie ontvangen van het door de Wederpartij op dit gebied gevoerde beleid inclusief de handhaving daarvan. Wordt door de Wederpartij niet op eerste verzoek hieraan meegewerkt/en of aan die instructies voldaan, dan is Omikron Europe gerechtigd het gebruiksrecht met onmiddellijke ingang te beëindigen, danwel zal Omikron Europe aan de Wederpartij gerechtigd zijn geen gebruiksrecht voor de Programmatuur verstrekken.

1.3 Indien er voor Omikron Europe op grond van de wet of overige privacyregels een verplichting bestaat om te voldoen aan een wettelijke plicht (bijvoorbeeld Meldplicht datalekken) zal Omikron Europe die wettelijke plicht nakomen en de Wederpartij daarvan op de hoogte brengen. Indien er voor de Wederpartij een dergelijke verplichting bestaat zal ook de Wederpartij Omikron Europe hierover informeren danwel op eerste verzoek die informatie aan Omikron Europe verstrekken.