Informatie Online Consumenten – Dell Technologies – Nederland

Dit document bevat informatie voor consumenten om ze te assisteren bij hun online aankopen op www.dell.nl.

1. Bent u een Consument of een Onderneming?

Een consument is een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

Graag verzoeken wij u om tijdens het afrekenen aan te geven of u een consument of onderneming bent.

2. Verkoop Informatie

Informatie over individuele en specifieke producten, diensten, ondersteuning, accessoires en aanbiedingen kunt u online vinden op www.dell.com/nl.

De prijs die worden weergeven voordat u uw aankoopt afrondt in uw winkelwagen is inclusief BTW en eventuele bezorgkosten. Houd er rekening mee dat de prijs daarnaast ook exclusief BTW wordt weergegeven ter ondersteuning van zakelijke klanten.

U kunt betalingen doen via de webshop door middel van iDeal, creditcard, PayPal of Klarna.

De door Dell geadverteerde kortingen zijn prijsverlagingen in verhouding tot de laagste prijs waarvoor het product of de dienst in de afgelopen 30 dagen door Dell is aangeboden.

De Algemene Voorwaarden voor consumenten van Dell kunt hier vinden.

3. Handelsinformatie Dell Nederland

Handelsnaam: Dell B.V.

Handelsregister KvK: 33226753

BTW nummer: NL 009120774 B01

Geregistreerd adres: Transformatorweg 38, 1014 AK Amsterdam, Nederland.

4. Contact opnemen met Dell

Dell biedt verschillende mogelijkheden aan voor consumenten die vragen hebben contact met ons willen opnemen. Onze klantenservice is bereikbaar via de volgende kanalen:

> Voor technische support/IT hulp, Chatten met Sales, het controleren van uw bestelling, of om door ons sales team teruggebeld te worden: Contact Us & Dell Chat | Dell Nederland
>
> Telefonisch: maandag tot en met vrijdag (09:00-18:00) via 020 674 4200
>
> e-mailadres: contactdellnl@dell.com

Informatie over uw orderstatus, verzending, levering, annulering en retourzendingen kunt vinden via Dell Support / Veel gestelde vragen.

Ook kunt u om lid worden van onze *Dell Community* om vragen te stellen, antwoorden te vinden of uw kennis delen met andere klanten van Dell via onze Dell Gemeenschap.

5. Herroeping, annulering en retour

Als consument heeft het recht om binnen 14 dagen na levering van uw product of dienst uw bestelling te annuleren en te retourneren (“herroepingsrecht”).

De retourkosten zijn voor uw rekening, tenzij uitdrukkelijk anders door ons aangegeven. Het product moet in de oorspronkelijke staat en in zijn geheel worden teruggestuurd.

Uw herroepingsrecht op software vervalt als deze verzegeld geleverd is en u deze verzegeling verwijdert (elektronisch of anderszins). Bij software die via een digitale download is geleverd vervalt uw herroepingsrecht als u uitdrukkelijk heeft ingestemd met de beschikbaarheid van de software tijdens de periode van 14 dagen, afstand heeft gedaan van uw herroepingsrecht en wij een bevestiging hiervan aan u hebben gestuurd.

Om uw product te herroepen moet u Dell schriftelijk op de hoogte stellen door het herroepingsformulier in te vullen.

Meer informatie over online retourneren en veel gestelde vragen hierover kunt u hier vinden.

6. Conformiteit en Dell Support Services

Geleverde producten of diensten dienen de eigenschappen en specificaties te hebben zoals omschreven op onze website en die u redelijkerwijs mocht verwachten. Indien dit niet het geval is, heeft u recht op vervanging of reparatie van het product, of het recht om de overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden, afhankelijk van het specifieke gebrek.

Bij reparatie zal Dell de producten repareren met onderdelen die nieuw, gelijk aan nieuw of gereviseerd zijn, in overeenstemming met de industriestandaard en -praktijken.

Dell biedt bij de aanschaf van een product voor 12 maanden *basissupport voor hardware* op afstand aan. U kunt aanvullende Dell Support Services aanschaffen die een hoger serviceniveau leveren. De beschrijvingen hiervan zijn online beschikbaar en vallen onder de verkoopvoorwaarden voor consumenten.

Het is ook mogelijk om uw huidige Dell Support Service uit te breiden. Zie hier hoe u deze kunt verlengen of uitbreiden en wat de geavanceerdere opties zijn.

7. Technische Support

Het is mogelijk om Technische support/IT hulp te krijgen via de technische support:

> Voor standaard diensten of diensten die buiten uw garantieservice vallen: maandag t/m vrijdag (08:30-17:00) via 08002300003 (gratis) en/of 003120644500 (betaald).
>
> Premium Support en Premium Support Plus: 24/7 via 08002300005 (gratis) & 0031205857382 (betaald).

Houd bij het bellen a.u.b. uw servicetag/Product ID nummer bij de hand, zodat wij uw product kunnen identificeren.

8. Aanvullende vragen en Klachten

Indien u aanvullende vragen heeft over de verkoopvoorwaarden of uw bestelling, of indien u een klacht wil indienen, neem dan contact met ons op via de klantenservice zoals omschreven hierboven (onder hoofdstuk 4).

Daarnaast kunt u uw klacht ook indienen via het platform ‘Onlinegeschillenbeslechting’, wat is opgezet door de Europese Commissie.

9. Klantbeoordelingen en recensies

Informatie over het online verkrijgen, verwerken en weergeven van klantbeoordelingen en recensies over producten en diensten van Dell is beschikbaar via Beoordelings- en recensiesinformatie.

Neem deel of leer meer bij onze Dell Gemeenschap!

.....