

## Verkoopvoorwaarden voor consumenten voor Nederland

Lees deze algemene voorwaarden (de “Voorwaarden”) zorgvuldig door, aangezien ze de voorwaarden uiteenzetten waaronder Dell de producten, diensten, software of ondersteuning (“Producten”) aan u beschikbaar stelt en ze uw rechten en aansprakelijkheden kunnen beïnvloeden.

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle consumentenaankopen van Producten van Dell B.V., gevestigd in Nederland, inschrijvingsnummer 33226753, kantoorhoudend aan de Transformatorweg 38, 1014 AK Amsterdam, in of vanuit Nederland zoals uiteengezet in deze Voorwaarden.

Deze Voorwaarden zijn niet van toepassing op Productaankopen die niet rechtstreeks van Dell zijn gekocht, maar via een wederverkoper (in dat geval zijn de door u en de wederverkoper overeengekomen voorwaarden van toepassing), noch als u koopt voor gebruik in uw vak, bedrijf, ambacht of beroep (in dat geval zijn [de Commerciële Verkoopvoorwaarden van Dell aan Zakelijke Klanten van toepassing](#)). Uw aankoop is voor eigen gebruik, niet voor wederverkoop.

**Door een bestelling te plaatsen, gaat u ermee akkoord om bij Dell te kopen op basis van deze Voorwaarden.**

### Inhoud

- A. [Bestelling, aanvaarding](#)
- B. [Annulering en restitutie](#)
- C. [Prijzen, btw en beschikbaarheid](#)
- D. [Levering](#)
- E. [Betaling](#)
- F. [Garantie en supportdiensten](#)
- G. [Abonnementsdiensten](#)
- H. [Software](#)
- I. [Privacybeleid](#)
- J. [Algemeen](#)
- K. [Vragen en geschillen](#)

#### A. Bestelling, aanvaarding

1. Uw bestelling (online of telefonisch geplaatst) vormt uw aanbod om de Producten en Diensten van Dell te kopen onder toepassing van deze Consumentenvoorwaarden. De overeenkomst voor de verkoop van Producten en Diensten rechtstreeks door Dell aan u (een “Overeenkomst”) wordt niet gevormd, tenzij en totdat Dell uw order accepteert door aan u schriftelijk of digitaal een orderbevestiging te sturen (“Orderbevestiging”).
2. (a) Dell kan kleine wijzigingen aanbrengen in de specificatie van het Product dat u bestelt. Een dergelijke kleine wijziging heeft ten minste een gelijkwaardige of betere specificatie en heeft geen nadelige invloed op de materiële functionaliteit of prestaties van het Product of de prestaties van de dienst.  
  
(b) Dell streeft ernaar om nauwkeurige prijzen en productinformatie te vermelden, maar in het onwaarschijnlijke geval dat een onjuiste prijs of productbeschrijving wordt vermeld of een besteld Product niet langer beschikbaar is, behoudt Dell zich het recht voor om uw bestelling te allen tijde te weigeren of de bestelde aantallen te beperken om geldige redenen, inclusief fouten of vermoede fraude. Indien een autorisatie of betaling door Dell is verwerkt, wordt deze onmiddellijk teruggedraaid.

## B. Annulering en restitutie

3. De Overeenkomst kan door u of door Dell worden geannuleerd tot Dell het Product verzendt. Dell kan annuleren om een geldige reden, inclusief vermoedelijke fraude of duidelijke fouten. Als Dell een betalingsautorisatie heeft verwerkt, wordt deze onmiddellijk teruggedraaid.
4. Consumenten hebben het recht om hun Overeenkomst te annuleren en het product te retourneren in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving voor verkoop op afstand. Voor meer informatie en het aanvragen van een retour, klik [hier](#).
5. **Herroepingsrecht** - U heeft het recht om uw Overeenkomst als volgt te annuleren binnen 14 kalenderdagen:

**Producten** – Het recht om het Product te annuleren en terug te sturen ("Herroepingsrecht") geldt gedurende een periode van 14 kalenderdagen beginnend op de dag na uw ontvangst van het Product;

**Support- of andere diensten** – Herroepingsrecht zoals hierboven beschreven, beginnend op de dag na de dag waarop u uw Orderbevestiging ontvangt. Als u uw serviceorder binnen de 14 dagen annuleert, maar u Dell heeft verzocht om gedurende deze periode te beginnen met het leveren van de diensten, zullen we u pro rata terugbetalen op basis van de diensten die zijn uitgevoerd tot de datum waarop Dell uw annuleringsbericht heeft ontvangen. Voor verlengde supportdiensten geldt: als u annuleert binnen 45 dagen na de dag waarop u uw Orderbevestiging ontvangt en u de diensten niet heeft gebruikt, kunt u annuleren tegen een volledige terugbetaling, anders betalen we u pro rata terug op basis van de volledige kalendermaanden van de resterende dienst. Voor abonnementsdiensten heeft u het recht om te annuleren binnen 14 dagen na de eerste aankoop van uw abonnement. Door uw bestelling te bevestigen en vervolgens toegang te krijgen tot de abonnementsdienst, gaat u ermee akkoord dat Dell de Diensten aan u gaat leveren voor het einde van deze annuleringsperiode van 14 dagen; en

**Software** – Herroepingsrecht zoals hierboven beschreven, is van toepassing vanaf de dag na de dag waarop u uw Orderbevestiging ontvangt. Echter, indien de software verzegeld aan u wordt geleverd en de verzegeling is verwijderd (elektronisch of anderszins), verliest u dit recht. Als u software koopt die voor u beschikbaar is gemaakt via digitale download, verliest u het recht om te annuleren als u de software gedurende deze 14 dagen downloadt (inclusief via automatische download). U mag een vooraf geïnstalleerd software- of besturingselement ("OS") van een systeem niet op zichzelf annuleren en retourneren. Als u de vooraf geïnstalleerde software of het OS wilt retourneren, dient u het gehele systeem te annuleren en te retourneren.

Om uw Herroepingsrecht uit te oefenen, dient u Dell hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen (u kunt het formulier [hier](#) gebruiken) en Dell regelt het ophalen van het Product of de Producten of geeft anderszins instructies voor retourneren. U dient alle geannuleerde Product(en) te retourneren aan Dell (u bent verantwoordelijk voor eventuele schade, maar hoeft alleen te betalen voor een mogelijk waardeverlies als dit verlies het gevolg is van het behandelen van de goederen op een manier die niet nodig is voor het controleren van de aard, kenmerken en werking van de goederen) en binnen 14 kalenderdagen na uw annuleringsbericht, tenzij Dell een latere afhaaldatum opgeeft. Directe retourkosten zijn voor uw rekening, tenzij anders aangegeven. Dell betaalt u de prijs terug (inclusief standaard verzendkosten indien van toepassing), verminderd met de directe retourkosten

die namens u zijn betaald, zo snel mogelijk en binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van uw annuleringsbericht. Dell kan de betaling echter inhouden in afwachting van de ontvangst van het geretourneerde product.

### **C. Prijzen, btw en beschikbaarheid**

6. Alle prijzen zijn inclusief btw tegen het geldende tarief, maar exclusief verzendkosten tenzij anders vermeld.
7. Uw aankoop kan worden beperkt tot een maximum-aantal artikelen in overeenstemming met de gebruikelijke behoeften van een consumentenhuishouden. In andere gevallen gelden de Commerciële Verkoopvoorwaarden van Dell aan Zakelijke Klanten.

### **D. Levering**

8. Als de geschatte leverdatum niet kan worden gehaald, informeert Dell u over een herziene geschatte leverdatum. U heeft het recht om uw bestelling te annuleren als de levering niet binnen 30 dagen na de oorspronkelijke datum van uw bestelling is gedaan, tenzij u de laattijdige levering alsnog heeft geaccepteerd of akkoord bent gegaan met een aangepaste leverdatum. Bij geldige annulering van uw bestelling heeft u recht op volledige terugbetaling.
9. Dell kan uw bestelling in afzonderlijke delen verzenden. Het eigendom van Producten gaat op u over wanneer het Product wordt verzonden en het risico van beschadiging of verlies van de Producten gaat op u over bij levering. Het is belangrijk dat u de Producten bij levering zorgvuldig onderzoekt. Als u ontdekt dat een deel van uw Orderbevestiging ontbreekt, onjuist of beschadigd is, dient u Dell hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Dit geeft Dell de mogelijkheid om een geschikte oplossing voor te stellen, waaronder mogelijk restitutie, vervanging of reparatie.

### **E. Betaling**

10. Dell kan voorafgaand aan verzending van de Producten of uitvoering van de diensten betalingsverificatie en autorisatie van de betaalmethode uitvoeren en kan de levering en/of prestaties opschorten totdat volledige betaling is ontvangen. Dell kan voor delen van een bestelling de betaling afzonderlijk verwerken en deze delen afzonderlijk verzenden.

### **F. Garantie en supportdiensten**

11. Dell biedt alleen contractuele supportdiensten met betrekking tot de Producten zoals uiteengezet in deze Voorwaarden en deze [contractvoorwaarden voor consumentendiensten](#). Deze contractuele supportdiensten hebben geen invloed op uw wettelijke rechten als consument.

**Commerciële verklaring** - Als consument heeft u wettelijk recht op bepaalde kosteloze remedies van Dell indien er volgens de toepasselijke wetgeving ter omzetting van EU-richtlijn 2019/771 sprake is van een conformiteitsgebrek van het door u gekochte Dell-product. Dergelijke impliciete remedies worden op geen enkele manier beperkt door enige uitdrukkelijke bepalingen in deze verkoopvoorwaarden met betrekking tot contractuele garanties of aanvullende supportdiensten die u mogelijk aanschafft. U kunt aanvullende supportdiensten aanschaffen, waarvan de beschrijvingen online beschikbaar zijn en waarop deze verkoopvoorwaarden voor consumenten van toepassing zijn. Op de factuur worden

de naam en het adres van de verkopende entiteit van Dell vermeld, alsmede de producten en diensten die u hebt gekocht, de prijs en de factuurdatum.

12. Dell biedt geen contractuele garanties voor producten die niet van het merk Dell zijn ("**Producten Van Derden**"), deze worden geleverd "zoals ze zijn". Dell zal het recht op enige garantie van de fabrikant of leverancier van Producten Van Derden aan u doorgeven voor zover Dell dit overeenkomstig deze garantievoorwaarden mag doen. Onverminderd uw rechten jegens Dell, kan Dell derhalve fabrikanten van Producten Van Derden (inclusief softwarelicentiegevers) vragen om hun verplichtingen jegens u onder dergelijke garanties na te komen en ervoor zorgen dat dergelijke fabrikanten en/of licentiegevers dit doen met gepaste vaardigheid en zorg en binnen een redelijke termijn.
13. Het is uw verantwoordelijkheid om een back-up te maken van alle bestaande gegevens, software en programma's voordat u diensten of ondersteuning (inclusief telefonische ondersteuning) van Dell ontvangt. U dient Dell alle redelijke informatie en gepaste medewerking te verschaffen om Dell in staat te stellen de relevante Dell-diensten te leveren.
14. Reparaties onder garantie en andere reparatiediensten worden uitgevoerd binnen een redelijke termijn, tenzij anders vermeld in het servicecontract. Dell zal te allen tijde proberen te voldoen aan de indicatieve reactietijden in het toepasselijke servicebeschrijvingsdocument (de "**Servicebeschrijving**"), maar de werkelijke timing kan variëren, afhankelijk van onder andere de bereikbaarheid of toegankelijkheid van uw locatie, weersomstandigheden en beschikbaarheid van onderdelen. Dell kan al naargelang het geval diensten verlenen via internet of telefoon.
15. Dell zal Dell-producten repareren met onderdelen die nieuw, gelijk aan nieuw of gereviseerd zijn, in overeenstemming met industriestandaarden en -praktijken, en die zullen werken voor ten minste de resterende duur van de toepasselijke wettelijke garantie en/of contractuele periode voor supportdiensten. U bent eigenaar van alle vervangende Producten en/of onderdelen. Dell is eigenaar van elk Product en/of onderdeel dat is vervangen en indien Dell hierom verzoekt, dient u deze aan Dell te retourneren.

## **G. Abonnementsdiensten**

16. Dell kan verschillende diensten, software en/of software van derden bieden voor aankoop door u op abonnementsbasis ("**Abonnementsdiensten**"). Abonnementsdiensten zijn beschikbaar in maandelijks of jaarlijkse abonnementen. Sommige abonnementsdiensten zijn ook beschikbaar op basis van verbruik. Uw abonnement wordt automatisch verlengd voor dezelfde periode als het initiële abonnement, met dien verstande dat na automatische verlenging het abonnement tussentijds opzegbaar is met een opzegtermijn van een maand (conform de toepasselijke wetgeving) en wordt in rekening gebracht via de betalingsmethode die u heeft opgegeven bij de eerste bestelling. Voor volledige details met betrekking tot uw abonnement verwijzen wij u naar uw Orderbevestiging of de voor de abonnementsdiensten relevante Servicebeschrijving, die [hier](#) beschikbaar is.
17. Door u te abonneren op de abonnementsdiensten, stemt u ermee in dat Dell uw betaalmethode debiteert totdat een van de volgende zaken zich voordoet: a) u zegt uw abonnement op, b) uw abonnement kan niet langer worden verlengd, c) de einddatum van uw abonnement wordt bereikt. Als uw geregistreerde betalingsmethode ongeldig wordt tijdens de abonnementsperiode, dient u een nieuwe geldige betalingsmethode op te geven

om ervoor te zorgen dat u toegang behoudt tot de abonnementsdienst. Als u op dat moment geen geldige betaalmethode verstrekt, behoudt Dell zich het recht voor om uw abonnementsdienst te annuleren en kan Dell niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen die voortvloeien uit de onderbreking van de diensten als gevolg van het niet verstrekken van een geldige betaalmethode.

18. U kunt uw abonnement opzeggen via het [online portaal](#) of door op elk moment contact op te nemen met de klantenservice en u dient Dell hiervan op de hoogte te stellen ten minste vijf (5) dagen vóór de verlengingsdatum van de abonnementsdienst voor maandelijkse abonnementen en dertig (30) dagen voor jaarlijkse abonnementen, tenzij een kortere opzegtermijn voor annulering is toegestaan volgens uw Servicevoorwaarden. Voor abonnementsdiensten op basis van verbruik kunt u uw abonnement op elk moment opzeggen.
19. Door uw abonnementsdienst vóór de verlengingsdatum te beëindigen, kunnen er kosten voor vroegtijdige beëindiging in rekening worden gebracht, zoals aangegeven in uw Servicevoorwaarden en/of besteldocumenten.

## H. Software

20. Producten zowel van Dell als van derden die software zijn of bevatten, zijn onderhevig aan softwarelicentieovereenkomsten. Een kopie van deze overeenkomsten wordt verstrekt hetzij met de softwaremedia hetzij bij het opstarten van het Product, of wanneer de software wordt gedownload of geactiveerd. Voor meer informatie kunt u de softwarelicentieovereenkomsten van Dell vinden in de [licentieovereenkomst voor eindgebruikers \(EULA\) van Dell](#).
21. Software die door Dell aan u wordt verstrekt of beschikbaar wordt gesteld in verband met het verlenen van diensten, mag alleen worden gebruikt tijdens de looptijd van de diensten en uitsluitend voor zover dat voor u noodzakelijk is om van de diensten gebruik te maken. U moet voldoen aan de licentievoorwaarden voor alle Dell-software en/of Producten van derden die aan u zijn geleverd, en u mag de software niet, tenzij anders vereist door de toepasselijke wetgeving: (i) kopiëren of er een reservekopie van maken, aanpassen, in licentie of in sublicentie geven, verkopen, of anderszins overdragen of bezwaren; of (ii) (a) de licentiebeperkingen of (b) alle criteria die in een Servicebeschrijving en/of softwarelicentieovereenkomst zijn vermeld anderszins overtreden.
22. **LET OP:** Dell informeert u hierbij dat Dell u software-updates zal leveren voor digitale elementen van het product van het merk Dell dat u hebt gekocht, die nodig zijn om het Dell-product in overeenstemming te houden met de wettelijke garantie gedurende ten minste de wettelijke garantieperiode waarin Dell verantwoordelijk is voor een conformiteitsgebrek. Deze software-updates zijn beperkt tot updates die nodig zijn om ervoor te zorgen dat het Dell-product op het moment van levering aan de overeenkomst voldoet. Dell is niet verplicht om geüpgradede versies van digitale inhoud of digitale diensten te leveren of om de functionaliteit van het Dell-product uit te breiden of te verbeteren buiten de wettelijke conformiteitsvereisten op het moment van levering. De software-updates worden geleverd via vooraf geïnstalleerde software, inclusief maar niet beperkt tot Support Assist™. Als u de vooraf geïnstalleerde software die updates levert voor het Dell-product uitschakelt of

besluit geen update te installeren, is Dell niet aansprakelijk voor een conformiteitsgebrek als gevolg van het ontbreken van een relevante update. Houd er alstublieft ook rekening mee dat voor producten van derden met digitale elementen die u bij Dell koopt, de betreffende fabrikant verantwoordelijk is voor de levering van software-updates.

## **I. Privacybeleid**

23. Persoonsgegevens die Dell van u heeft verkregen, worden beschermd, bewaard en verwerkt in overeenstemming met alle toepasselijke wetten en in overeenstemming met [de privacyverklaring van Dell](#), die u dient te lezen om uzelf op de hoogte te stellen van ons privacy- en gegevensbeschermingsbeleid. Neem voor meer informatie contact op met: Chief Privacy Office via [privacy@dell.com](mailto:privacy@dell.com).

## **J. Algemeen**

24. Deze Voorwaarden worden beheerst door, en geïnterpreteerd in overeenstemming met Nederlands recht en, behoudens optionele alternatieve geschillenbeslechting, zullen eventuele geschillen alleen worden beslecht door de Nederlandse rechter.
25. Als een van deze Voorwaarden door een bevoegde rechtbank geheel of gedeeltelijk als onwettig, ongeldig of niet-afdwingbaar wordt beschouwd, heeft dit geen invloed op de geldigheid van de overige voorwaarden, die geldig en afdwingbaar blijven voor zover toegestaan bij wet.
26. Dell is in geen geval aansprakelijk voor enige indirecte, gevolg-, of incidentele schade, inclusief gederfde winst, zelfs als Dell op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade. U stemt ermee in dat de aansprakelijkheid zowel voor Dell als voor u in elk geschil wordt beperkt tot de waarde van de desbetreffende Producten en Diensten die aan u zijn verkocht of geleverd volgens de Overeenkomst. Deze bepaling is niet van toepassing op claims (i) voor schade voor overlijden of persoonlijk letsel of (ii) veroorzaakt door opzettelijk, roekeloos of nalatig gedrag van Dell. Dell beperkt of sluit de aansprakelijkheid jegens u niet uit wegens enige aansprakelijkheid die niet wettelijk kan worden uitgesloten.
27. De Producten worden uitsluitend geleverd voor gebruik in een huishoudelijke, niet-commerciële, niet-onderzoeksomgeving op een manier die overeenkomt met de specificatie, functionaliteit en servicenormen beschreven in de Productbeschrijving. Dell is niet aansprakelijk voor verliezen die verband houden met uw zaak of onderneming, zoals gederfde opbrengsten, inkomsten of winsten, verloren gegevens of bedrijfsonderbrekingen.
28. Dell is niet aansprakelijk voor:
- Verlies, aantasting of schade dan wel herstel van gegevens of programma's; of
  - enige vertraging of niet-nakoming van enige van haar verplichtingen veroorzaakt door onvoorziene gebeurtenissen buiten haar redelijke controle
29. In overeenstemming met uw Overeenkomst dient u:
- goed te zorgen voor de Producten en ze te gebruiken in overeenstemming met gebruikersinstructies/productinformatie zoals geleverd door Dell;
  - alle redelijke maatregelen te nemen om gegevensverlies te voorkomen, inclusief het maken van regelmatige gegevensback-ups; en
  - eventuele schade als gevolg van enige tekortkoming volgens het contract tot een minimum te beperken.

30. Uw aankoop is onderworpen aan en u bent verantwoordelijk voor de naleving van de exportcontrole- en economische sanctiewetten van Nederland, de Verenigde Staten en andere toepasselijke rechtsgebieden ("**Exportwetten**"). Uw aankoop mag niet worden verkocht, verhuurd of overgedragen aan landen waarvoor een beperking geldt, eindgebruikers waarvoor een beperking geldt of eindgebruik waarvoor een beperking geldt volgens de exportwetgeving.

#### **K. Vragen en geschillen**

31. Als u vragen heeft over deze voorwaarden, uw bestelling of als u een klacht heeft, neem dan [contact met ons op](#).
32. Er is een [alternatief proces voor geschillenbeslechting](#) beschikbaar.
33. Productbeschrijvingen (hardware-, software- en servicebeschrijvingen) staan op <https://www.dell.com/nl-nl>.
34. Op uw gebruik van de website van Dell zijn de relevante [Gebruiksvoorwaarden van de site](#) van toepassing.

*Herzien december 2021*