

Algemene voorwaarden Signpost B2C (versie april 2026)

1. Algemeen

Signpost Nederland B.V., statutair gevestigd te 6537 TL Nijmegen, Wijchenseweg 6 (Nederland), ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder het nummer 81197810 (hierna: “**Signpost**”), is actief als ICT-partner voor het onderwijs.

Behoudens andersluidend schriftelijk akkoord tussen partijen, zijn huidige algemene voorwaarden (hierna: “**AV**”) van toepassing op elk aanbod, elke prijsofferte en elke orderbevestiging van Signpost, en op elke overeenkomst tussen Signpost en een consument (natuurlijk persoon, die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit) (hierna: de “**Klant**”). Door het plaatsen van een bestelling voor de levering van goederen, digitale inhoud of van een digitale dienst (van welke aard ook), verklaart de Klant zich akkoord met de inhoud en de toepasselijkheid van huidige AV, de taal waarin deze zijn opgesteld en erkent de Klant voorafgaandelijk effectief kennis ervan te hebben genomen.

Huidige AV doen geen afbreuk aan de bijzondere voorwaarden zoals (eventueel) overeengekomen in een specifieke overeenkomst met de Klant of volgend uit een openbare aanbesteding door de onderwijsinstelling van de Klant die aan Signpost werd gegund, of aan enige bijzondere voorwaarden door Signpost aanvaard onder deze openbare aanbesteding. In geval van discrepantie of tegenstrijdigheid tussen de bepalingen vervat in huidige AV en de bijzondere voorwaarden vervat in een specifieke overeenkomst of aanvaard door Signpost onder een openbare aanbesteding, prevaleren de bijzondere voorwaarden.

Signpost kan huidige AV te allen tijde wijzigen en dergelijke gewijzigde voorwaarden zullen van toepassing worden op de eerstvolgende bestelling na kennisgeving van de wijzigingen aan de Klant.

Het door Signpost niet uitoefenen, of enige vertraging bij het uitoefenen, van enig recht of rechtsmiddel waarin de overeenkomst, deze AV of de wet voorzien, vormt geen verklaring van afstand van dat of enig ander recht of rechtsmiddel, en zal verdere uitoefening niet uitsluiten of beperken, van dat of enig recht of rechtsmiddel.

2. Bestelling

Alle bepalingen vermeld in een aanbieding of prijsofferte van Signpost gelden slechts op voorwaarde dat deze integraal door de Klant worden aanvaard.

Een bestelling (i.e. aanvaarding door de Klant van een aanbieding of prijsofferte) is geldig en bindt Signpost slechts ingeval Signpost deze bestelling vervolgens (per e-mail of anderszins) schriftelijk bevestigt of uitvoert middels levering van de goederen of van de digitale inhoud/dienst. Signpost is gerechtigd een bestelling te weigeren, bijvoorbeeld als de Klant nog openstaande schulden heeft ten aanzien van Signpost of indien de bestelde goederen of de digitale inhoud/dienst niet langer voorradig zouden zijn.

Bij de bestelling van gepersonaliseerde goederen door de Klant (zoals, bijvoorbeeld, zonder beperking, een laptop geconfigureerd op maat van een onderwijsinstelling), stemt de Klant ermee in dat de overeenkomstige assemblagediensten meteen na de bestelling worden aangevat door Signpost. De assemblagediensten kunnen onder meer bestaan uit het verwijderen van de originele verpakking, het opnieuw verpakken, het aanbrengen van logo's op de verpakking van de gepersonaliseerde goederen of op de gepersonaliseerde goederen zelf, de installatie van besturingssystemen, stuurprogramma's of andere (specifieke) software, etc. .

Na bevestiging door Signpost en, indien van toepassing, na afloop van de herroepingstermijn van de Klant (zoals voorzien in artikel 17 van huidige AV), kan een bestelling niet worden aangepast, noch worden geannuleerd door de Klant. Signpost kan echter schriftelijk en uitdrukkelijk toestaan dat een bestelling wordt geannuleerd (in voorkomend geval met het recht om een vergoeding te vragen voor de door haar geleden schade) of dat een wijziging in de bestelling wordt doorgevoerd, waarbij Signpost zich evenwel het recht voorbehoudt haar initiële levertermijn uit te stellen en/of de opgegeven prijs aan te passen als gevolg van een (aanvaarde) wijziging in de bestelling. Een verzoek tot wijziging of annulering van de

bestelling wordt slechts in overweging genomen wanneer dit schriftelijk aan Signpost wordt gemeld op het e-mailadres: info@signpost.eu.

3. Levering en risico

Behoudens andersluidend schriftelijk akkoord tussen partijen, geschiedt de levering van goederen op het aangegeven adres door de Klant of op het adres van de onderwijsinstelling van de Klant. Het risico op verlies en beschadiging van goederen wordt overgedragen naar de Klant van zodra de Klant (of de door de Klant aangewezen derde) de goederen fysiek in bezit heeft genomen.

Signpost zal de goederen of de digitale inhoud/dienst leveren op het tijdstip zoals meegedeeld bij het plaatsen van de bestelling of (indien toepasselijk) op het tijdstip zoals meegedeeld door de onderwijsinstelling van de Klant. Indien Signpost niet in staat is de goederen of de digitale inhoud/dienst te leveren binnen de overeengekomen termijn - zonder dat dit aan Klant of aan overmacht te wijten is - zal Signpost de Klant hiervan schriftelijk in kennis stellen. In voorkomend geval verleent de Klant een aan de omstandigheden aangepaste verlenging van de leveringstermijn. Indien Signpost de goederen of de digitale inhoud/dienst niet binnen de aanvullende termijn levert, heeft de Klant het recht de bestelling te annuleren zonder enige vergoeding en worden de reeds betaalde bedragen aan de Klant terugbetaald.

Indien de Klant veertien (14) kalenderdagen na de initiële leverdatum – en na schriftelijke aanmaning door Signpost – nog steeds nalaat goederen in ontvangst te nemen, is de Klant in verzuim en heeft Signpost het recht de overeenkomst (buitengerechtigd) te ontbinden ten laste van de Klant en maakt Signpost in dat geval aanspraak op een annuleringsvergoeding voor de daadwerkelijk geleden schade.

Levering (en facturatie) van goederen in verschillende delen zijn, voor zover deze een zelfstandige waarde toekomt, mogelijk en kunnen geen aanleiding geven tot klachten door de Klant.

4. Prijs

Behoudens andersluidend schriftelijk akkoord tussen partijen, worden bestellingen gefactureerd tegen de prijzen die vermeld worden op de aanbieding en/of orderbevestiging van Signpost en die dus gelden op het moment van de plaatsing van de bestelling door de Klant.

De prijzen worden door Signpost aan de Klant weergegeven in euro, inclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen of leges overheidswege, en (indien toepasselijk) inclusief leverings- en verpakkingskosten, die uiterlijk op het moment van de plaatsing van de bestelling aan de Klant worden meegedeeld.

Bij de bestelling van gepersonaliseerde goederen door de Klant, zitten de kosten voor de overeenkomstige assemblagediensten door Signpost (begroot op 100,00 EUR) inbegrepen in de prijs.

De Klant kan bij de bestelling van de goederen of de digitale inhoud/dienst kortingen krijgen op de prijs en dit op basis van subsidies, toelagen of enige andere bijdragen van bijvoorbeeld (en dus louter exemplatief) de onderwijsinstelling van de Klant. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om na te gaan of hij al dan niet in aanmerking komt voor deze kortingen. Indien Signpost vaststelt dat kortingen onterecht werden toegekend aan de Klant, is de Klant het overeenstemmende bedrag van deze kortingen bijkomend verschuldigd aan Signpost en kan Signpost dit bedrag bijkomend factureren aan de Klant in overeenstemming met de betalingsmodaliteiten zoals voorzien in artikel 5 van huidige AV

5. Betaling

De Klant dient de verschuldigde bedragen te betalen overeenkomstig de (online) gekozen betalingsmethode.

Behoudens andersluidend schriftelijk akkoord tussen partijen, is de betalingstermijn van iedere factuur dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum. Signpost heeft het recht om de facturen en haar schuldvorderingen over te dragen aan een gespecialiseerde factoringmaatschappij. De Klant dient de facturen te betalen overeenkomstig de (bijzondere) bepalingen vermeld op de factuur.

Om tegenstelbaar te zijn aan Signpost, dient elk protest van een factuur per aangetekende brief te worden verstuurd naar Signpost met vermelding van de factuurdatum en het factuurnummer, en dit

binnen de betalingstermijn van de factuur. Dit protest dient door de Klant inhoudelijk te worden gemotiveerd om geldig te zijn.

6. Laattijdige betaling

Indien de Klant in gebreke blijft van tijdige betaling, zal Signpost de Klant schriftelijk verzoeken om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Indien veertien (14) kalenderdagen na het schriftelijk verzoek van Signpost de betaling door de Klant nog steeds uitblijft, is de Klant in verzuim en is de Klant over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Signpost ook gerechtigd de gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over het openstaande bedrag tot 2.500,00 EUR; 10% over de daaropvolgende 2.500,00 EUR, en 5% over de volgende 5.000,00 EUR (of meer), en dit met een minimum van 40,00 EUR.

Voormelde vergoedingen worden berekend op de totale prijs van de desbetreffende factuur, inclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen of leges van overheidswege.

7. Conformiteitsgebrek

De Klant dient de aard, de hoeveelheid en de goede staat van de goederen of van de digitale inhoud/dienst meteen na te gaan bij inontvangstname.

De Klant (of de gemachtigde onderwijsinstelling van de Klant) dient alle klachten omwille van zichtbare schade aan de verpakking van goederen, op straffe van verval, schriftelijk te melden aan de transporteur en Signpost onmiddellijk na het uitladen van de goederen. Deze opmerkingen dienen te worden vergezeld van foto's die de zichtbare schade aantonen, bij gebreke waarvan enige tussenkomst van Signpost komt te vervallen.

Het gebruik, de bewerking of de (door)verkoop van goederen ontnemt de Klant het recht om een klacht omwille van een conformiteitsgebrek te melden. Signpost is niet aansprakelijk als Signpost kan bewijzen dat het conformiteitsgebrek het gevolg is van enige fout van de Klant zoals bijvoorbeeld het foutief gebruik of de onzorgvuldige stockage van goederen door de Klant.

Signpost is tegenover de Klant aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek dat bestaat bij de levering van goederen of van de digitale inhoud/dienst en dat zich manifesteert binnen een termijn van twee (2) jaar te rekenen vanaf voornoemde levering. Bij een doorlopende levering van de digitale inhoud/dienst is Signpost aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek tijdens de volledige duur van de (doorlopende) levering.

De Klant dient alle klachten omwille van het conformiteitsgebrek, op straffe van verval, aan Signpost te melden, binnen de twee (2) maanden vanaf de dag waarop de Klant het conformiteitsgebrek heeft vastgesteld. Deze opmerkingen dienen te worden vergezeld van bewijsmiddelen (zoals bijvoorbeeld foto's) die het conformiteitsgebrek aantonen, bij gebreke waarvan enige tussenkomst van Signpost komt te vervallen.

De Klant dient daarenboven (vervolgens) alle vorderingen omwille van het conformiteitsgebrek, op straffe van verval, instellen binnen één

(1) jaar, vanaf de dag waarop de Klant het conformiteitsgebrek heeft vastgesteld.

8. Verborgene gebreken

Onder verborgen gebreken worden verstaan gebreken in de goederen of in de digitale inhoud/dienst die, hoewel ze reeds bestaan op het ogenblik van de bestelling, voor de Klant niet zichtbaar zijn na levering en de goederen of de digitale inhoud/dienst ongeschikt maakt voor het gebruik waartoe ze zijn bestemd. Na afloop van de wettelijke garantie (zoals voorzien in artikel 7) en onverminderd hetgeen voorzien in artikel 9, vrijwaart Signpost de Klant voor verborgen gebreken, onder de volgende voorwaarden:

- De garantie geldt enkel voor de verborgen gebreken die onder de fabrieksgarantie vallen van de producent van de betreffende goederen of digitale inhoud/dienst;
- De garantie dekt geen foutief, ongepast, abnormaal, niet-geautoriseerd of niet-ondersteund gebruik van de goederen of van de digitale inhoud/dienst, of (indien toepasselijk) een gebruik dat niet overeenstemt met de technische fiches en/of de gebruikshandleidingen;
- De garantie dekt geen door de Klant gewenst prestatieniveau;

- De garantie dekt geen gebreken volgend op (i) wijzigingen aan de goederen of aan de digitale inhoud/dienst uitgevoerd door de Klant, (ii) reparaties van goederen uitgevoerd door de Klant (zelf), of (iii) de doorverkoop van goederen door de Klant;
- De garantie dekt geen gebreken aan goederen die het gevolg zijn van normale slijtage of gebrek aan onderhoud;
- De garantietermijn is beperkt tot twee (2) jaar na levering van de goederen of van de digitale inhoud/dienst. Bij een doorlopende levering van de digitale inhoud/dienst geldt de garantietermijn tijdens de volledige duur van de (doorlopende) levering;
- De garantietermijn voor de aankoop door de Klant van tweedehandsgoederen is beperkt tot (1) jaar na levering van de tweedehandsgoederen;
- Het verborgen gebrek wordt aan Signpost ter kennis gebracht binnen de twee (2) maanden na kennisname van het verborgen gebrek en dient te worden ondersteund met foto's die het verborgen gebrek staven. Bij gebreke hiervan komt enige tussenkomst uitgaande van Signpost te vervallen;
- De Klant dient daarenboven (vervolgens) alle vorderingen omwille van verborgen gebreken, op straffe van verval, instellen binnen één (1) jaar, vanaf de dag waarop het verborgen gebrek werd vastgesteld.

9. Commerciële garantie

Bovenop de wettelijke garantie voor een conformiteitsgebrek en/of verborgen gebrek (onder de voorwaarden uiteengezet in artikel 7 en 8 van huidige AV), waaraan op geen enkele wijze afbreuk wordt gedaan, kan Signpost ook bijkomende commerciële waarborgen aanbieden voor de goederen of voor de digitale inhoud/dienst, al dan niet (deels) betalend in de vorm van een optionele bijkomende commerciële garantie. Indien toepasselijk, zullen de commerciële garantievoorwaarden ten tijde van of voor de sluiting van de overeenkomst afzonderlijk door Signpost aan de Klant worden meegedeeld. De commerciële garantie neemt een aanvang vanaf levering van de goederen of van de digitale inhoud/dienst aan de Klant.

Indien van toepassing met betrekking tot de betreffende goederen, kan de Klant tegen betaling een optionele bijkomende commerciële garantieverzekering afsluiten voor diefstal van de goederen en/of accidentele schade aan de goederen. Op deze bijkomende commerciële garantieverzekering, zijn de voorwaarden van toepassing zoals meegedeeld aan de Klant bij het afsluiten van deze bijkomende commerciële garantieverzekering.

10. Remedies

Indien het conformiteitsgebrek en/of verborgen gebrek effectief wordt vastgesteld door Signpost en de voorwaarden tot tussenkomst in garantie zijn voldaan, kan de Klant verzoeken om de kosteloze herstelling of de kosteloze vervanging van de gebrekkige goederen of digitale inhoud/dienst. De garantie wordt opgeschort tijdens de periode vereist voor de kosteloze herstelling of de kosteloze vervanging. Na de kosteloze herstelling of de kosteloze vervanging begint de reeds begonnen garantieperiode weer te lopen tot het einde van de garantieperiode.

Indien de gekozen remedie door de Klant onmogelijk blijkt of voor Signpost onevenredige kosten met zich mee zou brengen, kan de Klant een passende vermindering van de prijs verzoeken of de ontbinding van de overeenkomst vragen (waarbij de Klant in dit laatste geval gebrekkige goederen zal retourneren aan Signpost, en Signpost de prijs zal terugbetalen zonder dat dit verder aanleiding kan geven tot bijkomende schadevergoeding voor de Klant).

De kosten voor een eventuele terugzending vallen ten laste van Signpost, maar de Klant kan geen enkele terugzending uitvoeren, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Signpost. Na goedkeuring door Signpost dienen goederen meteen geretourneerd te worden door de Klant. Deze goedkeuring kan geenszins worden beschouwd als een erkenning van aansprakelijkheid van Signpost.

11. Aansprakelijkheid

Signpost kan niet aansprakelijk worden gesteld indien schade wordt veroorzaakt die niet alleen te wijten is aan een gebrek in de goederen of in de digitale inhoud/dienst, maar ook door een fout of nalatigheid van de Klant of persoon voor wie de Klant verantwoordelijk is. Indien van toepassing, is de Klant steeds zelf

verantwoordelijk voor het maken van back-ups van alle bestanden voordat een remedie door Signpost wordt uitgevoerd.

12. Eigendomsvoorbehoud

Geleverde goederen blijven eigendom van Signpost tot volledige betaling door de Klant van de prijs van de bestelling. Zolang de volledige betaling niet heeft plaatsgevonden, kan de Klant de goederen niet doorverkopen of als zekerheid aanwenden. Elke handeling in weerwil van dit artikel 12 is niet tegenstelbaar aan Signpost.

Alle kosten gemaakt voor de uitwinning van de goederen alsook de kosten voor het terughalen daarvan, dienen door de Klant te worden (terug)betaald.

13. Overmacht

Onder overmacht wordt begrepen elke handeling onafhankelijk van de wil van de partijen die zij redelijkerwijze niet hadden kunnen voorzien noch konden vermijden en de nakoming van de hun contractuele verplichtingen onmogelijk maakt. Worden onder andere gelijkgesteld met situaties van overmacht die een partij niet toelaten haar verplichtingen na te komen: handelingen van autoriteiten, explosie of burgerlijke onrust, telecomstoringen (inclusief "denial of service" -aanvallen en soortgelijke onbeschikbaarheid van internetverbindingen), een algemene of gedeeltelijke staking van haar personeel of haar gewoonlijke leveranciers en transporteurs, brand, overstroming, natuurramp, oorlog, terrorisme, epidemieën, pandemieën, wegblokkeringen of versperring of een afsluiting van de stroom of gastoevoer, vertragingen in de leveringen of tekortkomingen door de (toe)leveranciers van Signpost, of iedere andere oorzaak die buiten de controle van Signpost ligt.

In dergelijke omstandigheden zal de ene partij de andere partij informeren omtrent de situatie van overmacht en van de onmiddellijke opschorting van de verplichtingen van rechtswege en zonder recht op schadevergoeding.

Indien een situatie van overmacht langer duurt dan een aaneengesloten periode van zes (6) maanden, heeft elke partij het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend.

14. Deelbaarheid

Indien één (geheel of gedeeltelijk) of meerdere van de clausules uit huidige AV nietig is of vernietigbaar is, tast dat in geen geval de overige clausules van huidige AV aan (of het gedeelte van de desbetreffende clausule dat niet nietig of vernietigbaar is), noch de overeenkomst in haar geheel aan en zullen huidige AV blijven gelden met uitzondering van de nietige of vernietigbare of een deel van een clausule. In dat geval zullen de partijen te goeder trouw onderhandelen om nietige of vernietigbare clausule te vervangen door een rechtsgeldige clausule die zo nauw mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke clausule.

15. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

De contractuele relatie tussen Signpost en de Klant wordt exclusief beheerst door het Nederlands recht.

Wanneer Signpost een vordering instelt tegen de Klant, zal deze aanhangig gemaakt worden voor de rechtbanken van de woonplaats van de Klant. Wanneer de Klant een vordering instelt tegen Signpost, zal deze aanhangig gemaakt worden voor (i) de rechtbanken van de woonplaats van de Klant of (ii) de rechtbanken Midden-Nederland, locatie Utrecht.

16. Alternatieve geschillenbeslechting

Onverminderd het recht van de Klant om rechtstreeks een vordering in te stellen bij de bevoegde rechter, heeft de Klant ook steeds de mogelijkheid om online een klacht in te dienen via het platform voor onlinegeschillenbeslechting van de Europese Commissie via de volgende link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

17. Herroepingsrecht

Indien de overeenkomst op afstand of buiten de verkooppunten van Signpost werd gesloten, beschikt de Klant over een herroepingsrecht en dit gedurende een termijn van veertien (14) kalenderdagen, zonder

opgave van een reden. De periode van veertien (14) kalenderdagen gaat in op het ogenblik van de inbezitname van de goederen of van de digitale inhoud/dienst door de Klant of door de door de Klant aangewezen derde (zoals bijvoorbeeld zijn onderwijsinstelling). Tijdens de herroepingstermijn zal de Klant zorgvuldig omgaan met goederen en de (originele) verpakking. De Klant dient ervoor te zorgen dat goederen in originele staat blijven en zal goederen slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

De Klant kan het herroepingsrecht uitoefenen door ofwel (i) het modelformulier voor herroeping in te vullen en op te sturen ofwel (ii) door een andere ondubbelzinnige verklaring te richten aan Signpost waarin de Klant verklaart gebruik te maken van het herroepingsrecht.

Signpost bevestigt zo snel mogelijk de ontvangst van de uitoefening van het herroepingsrecht op een duurzame gegevensdrager.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het voor de Klant om de mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden aan Signpost voordat de herroepingstermijn is verstreken. Goederen die worden teruggestuurd door de Klant zonder voorafgaand bericht, geldt niet als een rechtsgeldige uitoefening van het herroepingsrecht.

Aan het uitoefenen van het herroepingsrecht zijn geen additionele kosten verbonden en er hoeft geen reden voor worden opgegeven door de Klant. De kosten voor het terugsturen van goederen vallen wel ten laste van de Klant. De Klant stuurt goederen in haar originele verpakking en alle toebehoren (zoals maar niet exhaustief de gebruiksaanwijzing en de leveringsbon) terug naar de zetel van Signpost binnen een termijn van veertien (14) kalenderdagen nadat de Klant ondubbelzinnig heeft laten weten, gebruik te willen maken van het herroepingsrecht. De verzenddatum geldt als controle.

Bij de bestelling van gepersonaliseerde goederen door de Klant (zoals louter exemplatief een configureerbare laptop op maat van een onderwijsinstelling), verliest de Klant zijn herroepingsrecht met betrekking tot de overeenkomstige assemblagediensten van zodra deze assemblagediensten volledig werden uitgevoerd door Signpost.

De reeds door Signpost ontvangen betalingen zullen, na ontvangst van de goederen ofwel op het moment waarop de Klant aantoonbaar dat de goederen wel degelijk werden teruggezonden (welke gebeurtenis zich het eerst voordoet), worden terugbetaald aan de Klant. De Klant is aansprakelijk voor de waardevermindering die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. Signpost heeft het recht om bij ontvangst van beschadigde of niet complete goederen, de waardevermindering niet terug te betalen. Signpost heeft het recht om bij ontvangst van gepersonaliseerde goederen de kosten voor de volledig uitgevoerde assemblagediensten niet terug te betalen.