

# Algemene voorwaarden

4 september 2015



Voor u ziet u de algemene voorwaarden van Computerhulp Nodig Aan Huis. We maken hierin afspraken die op al onze handelingen van toepassing zijn. Bijvoorbeeld over garantie en privacy. We doen ons best ze zo duidelijk mogelijk te schrijven, zodat u goed begrijpt wat er staat. Als u toelichting wenst dan horen we graag van u!

### **Artikel 1 Algemeen**

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden van Computerhulp nodig Aan Huis en alle handelsnamen waaronder zij handelt. Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst gewijzigd en als zodanig direct in werking getreden per 11 september 2015.

1.2 We gebruiken in deze algemene voorwaarden enkele termen. Voor alle duidelijkheid leggen we uit wat we daarmee bedoelen. Daar kan dan geen misverstand over bestaan. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Computerhulp nodig Aan Huis: Computerhulp nodig Aan Huis, het bedrijf dat is gevestigd in Herten en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Roermond onder KVK-nummer 64054713.
- b. opdrachtgever: de partij die aan Computerhulp nodig Aan Huis een opdracht geeft (ook te omschrijven als de klant van Computerhulp nodig Aan Huis of de afnemer van onze diensten);
- c. opdrachtnemer, tevens gebruiker van deze algemene voorwaarden: Computerhulp nodig Aan Huis;
- d. opdracht: de diensten die opdrachtnemer verricht in het kader van een overeenkomst van opdracht, die gesloten is tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, zoals: opruimen en herinstalleren van computers, het maken van backups, het installeren van hardware, het ontwerpen of onderhouden van websites, het verzorgen van hosting en soortgelijke of andere werkzaamheden bij particulieren in en rond de woning / bij bedrijven in en rond het bedrijfspand / op het kantoor van opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin des woords.
- e. personeel: een ieder die in opdracht van opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert voor opdrachtgever.

1.3 Louter en alleen deze algemene voorwaarden zijn, dus met uitsluiting van welke andere algemene voorwaarden dan ook, integraal van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Alleen schriftelijk kan daarvan afgeweken worden.

### **Artikel 2 Prijzen**

2.1 In een offerte of in andere uitingen worden tarieven altijd vermeld exclusief BTW, exclusief heffingen en/of belastingen opgelegd door de overheid, en exclusief andere kosten (bijvoorbeeld materiaalkosten).

2.2 Wanneer een opdracht wordt berekend volgens een vast uurtarief, wat het geval is tenzij anders overeengekomen, dan wordt er naar boven afgerond per half uur. Ook wordt dan ten minste één uur per afspraak in rekening gebracht.

2.3 Gemaakte reiskosten worden niet in rekening gebracht. Uitgezonderd hiervan zijn gevallen waarin het betreffende bedrag van te voren is afgesproken.

2.4 Wanneer een reiskostenvergoeding of reistijdvergoeding is overeengekomen, wordt deze ook in rekening gebracht wanneer van artikel 10 gebruik wordt gemaakt.

2.5 Reiskosten worden niet geretourneerd.

### **Artikel 3 Garantie**

3.1 Computerhulp nodig Aan Huis zal zich maximaal inspannen om uw vraag te beantwoorden en/of het probleem op te lossen, overeenkomstig de eisen van een goed vakmanschap. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

3.2 Omdat een computer altijd aan verandering onderhevig is, geeft Computerhulp nodig Aan Huis geen garantie op de geboden oplossing.

### **Artikel 4 Totstandkoming van de overeenkomst**

4.1 Elk aanbod van opdrachtnemer is vrijblijvend en kan te allen tijde worden ingetrokken, zelfs onverwijld na acceptatie ervan door opdrachtgever. Opdrachtnemer kan met de uitvoering van een overeenkomst van opdracht aanvangen, nadat de opdracht door opdrachtnemer is ontvangen. Indien partijen een voorschotbetaling zijn overeengekomen zal de uitvoering van de overeenkomst door opdrachtnemer pas plaatsvinden na ontvangst van het overeengekomen voorschotbedrag.

4.2 De totstandkoming van een overeenkomst van opdracht kan eveneens blijken uit andere feiten en omstandigheden, bijvoorbeeld uit het begonnen zijn met het verrichten van werkzaamheden door opdrachtnemer voor opdrachtgever.

4.3 Tussentijdse veranderingen in de opdracht, voorgesteld door opdrachtgever, kunnen slechts dan door opdrachtnemer worden aanvaard, indien daarover volledige overeenstemming is bereikt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Deze volledige overeenstemming kan slechts blijken uit een door beide partijen voor akkoord ondertekend geschrift, waarin ook de eventuele financiële gevolgen van de wijziging zijn omschreven.

4.4 Wij streven er naar onze afspraken over de prijs, eigenschappen van het te leveren product, levertijd, tijdstip van betaling e.d. zoveel mogelijk schriftelijk vast te leggen.

4.5 Aanvullende afspraken worden altijd schriftelijk vastgelegd.

4.6 Afspraken m.b.t. reparaties worden eveneens schriftelijk vastgelegd.

4.7 Onder schriftelijk vastleggen wordt verstaan: per post, per e-mail of via een formulier op [computerhulpnodigaanhuis.nl](http://computerhulpnodigaanhuis.nl).

#### **Artikel 5 Levering en uitvoering**

5.1 Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

Toepassing van de artikelen 7: 404, 7: 407 lid 2 en 7: 409 BW wordt bij deze uitgesloten.

5.2 Opdrachtgever is gehouden om alle gegevens, bescheiden en/of welke materialen dan ook, die opdrachtnemer naar zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig in de door opdrachtnemer gewenste vorm en op de door opdrachtnemer gewenste wijze aan opdrachtnemer ter beschikking te stellen.

5.3 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, betrouwbaarheid en geschiktheid van het aan opdrachtnemer ter uitvoering van diens opdracht ter beschikking gestelde materiaal c.q. van de aan opdrachtnemer verstrekte gegevens.

#### **Artikel 6 Contractsduur**

6.1 De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

6.2 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen waarbinnen de opdracht wordt uitgevoerd, dan is dit nimmer als een fatale termijn te beschouwen voor opdrachtnemer, tenzij die termijn uitdrukkelijk schriftelijk als een fatale termijn is bestempeld.

#### **Artikel 7 Beëindiging overeenkomst**

7.1 De overeenkomst van opdracht kan door beide partijen tussentijds worden beëindigd door opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand wanneer geen contractduur overeengekomen is. Opgezegd dient te worden tegen de eerste van een maand.

7.2 Ingeval een overeenkomst van opdracht wordt beëindigd door opzegging, is opdrachtgever jegens opdrachtnemer verplicht het tot het moment van opzegging verschuldigde honorarium binnen 14 werkdagen na factuurdatum aan opdrachtnemer te voldoen.

7.3 Ingeval van aan opdrachtgevers zijde ontstane liquidatie, en/of (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, beslaglegging indien en voor zover het beslag niet binnen 3 maanden is opgeheven, schuldsanering, enigerlei omstandigheid waarin niet meer vrij over het vermogen kan worden beschikt, of van welke soortgelijke omstandigheid dan ook, staat het opdrachtnemer vrij om de overeenkomst van opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

7.4 Ingeval opdrachtnemer gerechtigd is de overeenkomst te ontbinden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk na de ontbinding opeisbaar. In dat geval is opdrachtnemer op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor ontstaan.

7.5 Opdrachtgever heeft het recht een opdracht te annuleren, mits dit ten minste 72 uur van tevoren gebeurt. De annulering is dan kosteloos, behalve als er door ons bedrijf al kosten zijn gemaakt, bijvoorbeeld omdat er producten zijn besteld om de reparatie uit te kunnen voeren, of omdat er vooronderzoek gedaan is. Bij annulering na deze termijn wordt de voor deze redelijkerwijs te verwachten duur in rekening gebracht, tegen het algemeen geldende uurtarief.

## **Artikel 8 Aansprakelijkheid**

8.1 Opdrachtnemer heeft door het aanvaarden van de overeenkomst van opdracht een inspanningsverbintenis jegens opdrachtgever.

8.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enigerlei schade jegens opdrachtgever, indien deze schade is ontstaan ten gevolge van het verstrekken door opdrachtgever van onjuiste informatie en/of ondeugdelijke materialen. Opdrachtnemer sluit iedere aansprakelijkheid jegens opdrachtgever uit, tenzij deze bewijst dat enigerlei schade is ontstaan ten gevolge van het niet, dan wel onjuist uitvoeren van de opdracht en veroorzaakt door de opzet en/of grove nalatigheid van opdrachtnemer. Alle aansprakelijkheid voor schade die onopzettelijk veroorzaakt wordt tijdens de uitvoering of voorbereiding van werkzaamheden, ook als deze door menselijke fouten is ontstaan, wordt expliciet uitgesloten. Onder schade vallen alle soorten schade, zoals materiële en immateriële schade.

8.3 Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens anderen dan opdrachtgever, en wordt door opdrachtgever gevrijwaard voor de financiële gevolgen van eventuele dergelijke aanspraken van derden.

8.4 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en welke schade dan ook door bedrijfsstagnatie van opdrachtgever.

8.5 De eventuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de omvang van het voor de uitvoering der opdracht overeengekomen honorarium, dan wel indien de verzekerde som waarvoor door opdrachtnemer een beroeps- c.q. bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering is afgesloten, lager is dan het voor de uitvoering der opdracht overeengekomen honorarium en/of het schadebedrag, de verzekerde som.

8.6 De opdrachtgever heeft een verplicht eigen risico van €100,- per opdracht, indien de schade is veroorzaakt door opdrachtnemer.

8.7 Onverwachte mankementen kunnen zich voordoen bij alle gebruiksvoorwerpen. Iedere computergebruiker moet er op bedacht zijn dat een mankement bij een computer het verlies van data (zoals tekst- en fotobestanden) kan betekenen. Daarom behoort het regelmatig maken van een back-up van databestanden tot de normale voorzorgsmaatregelen die iedere computergebruiker hoort te nemen. Op die manier kan schade zoveel mogelijk worden beperkt wanneer de computer het onverhoopt laat afweten. Houd er altijd rekening mee dat de aard van een reparatie met zich kan meebrengen dat data verloren gaat, bijvoorbeeld wanneer het noodzakelijk is opnieuw te formatteren om de computer weer in orde te brengen. In een dergelijke situatie kan opdrachtnemer niet worden verweten dat er data verloren is gegaan. Dit geldt ook als er sprake is van onopzettelijk falen.

## **Artikel 9 Geheimhouding**

9.1 Indien opdrachtgever schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar maakt dat opdrachtnemer geheimhouding dient te betrachten over de opdracht jegens derden, is opdrachtnemer hiertoe verplicht, behoudens ingeval het voor het goed vervullen van de opdracht naar het oordeel van opdrachtnemer noodzakelijk is te overleggen met derden, bijvoorbeeld met eventuele derden die de opdracht daadwerkelijk uitvoeren. In dat geval is opdrachtnemer verplicht voorafgaand toestemming te vragen aan opdrachtgever.

9.2 Ingeval door opdrachtnemer derden zijn ingeschakeld ter uitvoering van (een deel van) de opdracht, zal door opdrachtnemer aan dezen dezelfde geheimhoudingsverplichting worden opgelegd, als waaraan opdrachtnemer zelf eventueel jegens opdrachtgever gebonden is.

9.3 Wat betreft het privacybeleid geldt het volgende:

a. alleen die persoonsgegevens worden verzameld die noodzakelijk zijn om onze dienstverlening aan de klant te onderhouden en te verbeteren;

b. uw persoonsgegevens worden met inachtneming van de geldende privacywetgeving verwerkt, opgeslagen en beheerd;

c. alle overige gegevens die onze medewerkers onder ogen komen, worden strikt vertrouwelijk behandeld (documenten, e-mails etc). Uitzonderingen zijn criminele zaken, waaronder kinderporno; hiervan wordt melding gedaan.

9.4 Als consument heeft u recht op inzage van uw persoonsgegevens. Deze gegevens sturen wij u uiterlijk twee weken na uw verzoek om inzage toe. Op uw verzoek zullen wij uw gegevens aanpassen of verwijderen.

## **Artikel 10 Coulancregeling**

10.1 Indien opdrachtnemer tijdens het aanvaarden van de opdracht een duidelijk zicht heeft gekregen op alle door opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden, dan zal zij uit coulancregeling geen kosten in rekening brengen wanneer deze werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden. Deze regeling wordt hierna genoemd: "geen oplossing, geen factuur". Opdrachtgever heeft echter geen recht op deze regeling als:

- a. opdrachtnemer vooraf heeft aangegeven dat er een redelijke kans is dat het gevraagde niet succesvol verricht kan worden, maar opdrachtgever desondanks heeft verzocht dit te proberen;
- b. voor opdrachtnemer een juiste inschatting redelijkerwijs onmogelijk was;
- c. reiskosten zijn gemaakt. Er wordt dan altijd ten minste één uur plus de gemaakte reiskosten in rekening gebracht;

d. een gedeeltelijke oplossing geboden kan worden. Alleen wanneer in het geheel geen oplossing geboden is kan opdrachtgever aanspraak maken op deze regeling. Wanneer hierover onenigheid ontstaat behoudt opdrachtnemer het recht de regeling niet toe te passen.

10.2 De regeling "geen oplossing, geen factuur" is geen recht waarop opdrachtgever zich kan beroepen. Het is een coulancregeling die op initiatief van opdrachtnemer in werking treedt. Opdrachtnemer zal deze regeling toepassen wanneer er naar haar oordeel geen juiste oplossing geboden is.

10.3 Opdrachtgever kan een verzoek indienen om deze regeling toe te passen. Opdrachtnemer is dan verplicht het verzoek in redelijkheid te overwegen. Dit verzoek dient direct na of al tijdens de betreffende afspraak kenbaar te worden gemaakt. Wanneer dit redelijkerwijs niet mogelijk was geldt een termijn van 24 uur na beëindiging van de afspraak. Hierna kan geen aanspraak meer gemaakt worden op deze regeling.

10.4 Opdrachtnemer heeft het recht om af te zien van deze coulancregeling wanneer de klant niet bereid is haar (eventueel opnieuw) in de gelegenheid te stellen om het betreffende probleem op te lossen.

10.5 Expliciet uitgesloten van deze regeling zijn alle kosten anders

## **Artikel 11 Klachten en klachtentermijn**

11.1 Opdrachtnemer wil haar klanten een optimale service verlenen vinden en vind het daarom belangrijk te horen wanneer opdrachtgever klachten heeft. Mede om eventuele schade te beperken wordt opdrachtgever geacht dit zo snel mogelijk te melden. Volgens de wet is een klacht op tijd kenbaar gemaakt als dit binnen twee maanden na ontdekking gebeurt. Dit geldt ook in het geval dat het gekochte product niet de eigenschappen heeft die u op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Het is in uw belang om uw klachten schriftelijk kenbaar te maken. 11.2 Als u een klacht bij ons indient zal deze uiterlijk binnen 14 dagen worden beantwoord. Hebben wij daarvoor meer tijd nodig, dan laten wij u binnen 14 dagen weten wanneer u antwoord kunt verwachten.

a. Iedere aanspraak van opdrachtgever jegens opdrachtnemer vervalt door verloop van 2 maanden na de dag waarop opdrachtgever bekend was of redelijkerwijze bekend kon zijn met de schade veroorzakende feiten waarop opdrachtgever zijn aanspraken jegens opdrachtnemer baseert.

b. Op uitgevoerde reparaties geldt een garantie van 14 dagen, tenzij anders overeen gekomen.

c. Indien er sprake is van een eventuele on-site-service of -garantie of een pick up and return-garantie, dan wordt dit vermeld op de factuur. (Definitie on-site-service/-garantie: een geheel kosteloos verrichte reparatie op het adres waar de computerhardware van de koper staat. Definitie pick up and return: het product wordt kosteloos bij u thuis opgehaald en na de reparatie weer op het huisadres afgeleverd.)

d. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het verliezen van de fabrieksgarantie wanneer werkzaamheden uitgevoerd worden.

e. Wanneer opdrachtgever zelf veranderingen aanbrengt of aan laat brengen op de geleverde producten (zowel hard- als software) vervalt het recht op garantie.

## **Artikel 12 Betaling**

12.1 Goederen en diensten worden geleverd tegen betaling op rekening. Opdrachtgever ontvangt hiervan een factuur. Opdrachtgever hoeft geen aanbetaling te voldoen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De betaaltermijn is veertien dagen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Betaling dient te geschieden binnen de betaaltermijn, op de wijze zoals aangegeven op de factuur

12.2 Indien betaling later plaatsvindt dan de in het vorige lid van dit artikel opgenomen betalingstermijn, is opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

12.3 Indien opdrachtgever jegens opdrachtnemer in verzuim is in welke nakoming van zijn verplichtingen dan ook, komen alle redelijkerwijs gemaakte buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van opdrachtgever. De eventueel gemaakte gerechtelijke en executiekosten worden eveneens verhaald op opdrachtgever. Onderdeel hiervan is tenminste een verhoging van het factuurbedrag met 10% ter vergoeding van administratieve werkzaamheden.

12.4 Opdrachtgever is bovendien de wettelijke rente verschuldigd over al hetgeen opdrachtnemer te vorderen heeft van opdrachtgever gedurende de periode vanaf de datum waarop het verzuim is ingetreden tot het moment waarop algehele betaling van het verschuldigde zal hebben plaatsgevonden.

12.5 Opdrachtnemer behoudt het eigendom op al haar werk en artikelen voor zolang de koop niet volledig is betaald.

### **Artikel 13 Geschillen**

13.1 Op alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

13.2 Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer zullen alvorens een beroep te doen op de rechter zich tot het uiterste inspannen een geschil in der minne op te lossen. Beide partijen hebben het recht mediation voor te stellen, alvorens de Nederlandse bevoegde rechter te adiëren