

Algemene voorwaarden

Toepasselijkheid voorwaarden

- a. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van Computerhulp Twello en alle overeenkomsten gesloten door Computerhulp Twello en de klant, de daaruit voortvloeiende leveringen, diensten en verbintenissen van welke aard dan ook inbegrepen, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken.
- b. De klant wordt geacht op de hoogte te zijn van de inhoud van deze voorwaarden, zelfs wanneer de voorwaarden niet nadrukkelijk zijn aangeboden door Computerhulp Twello.
- c. De door de klant gehanteerde algemene of andere voorwaarden zijn niet van toepassing, tenzij deze uitdrukkelijk schriftelijk door Computerhulp Twello zijn aanvaard.

Artikel 1 | Hulp op afstand

- 1.1 Het gebruik van de "hulp op afstand" software is in alle gevallen bij de prijs inbegrepen.
- 1.2 Door in te stemmen met het gebruik van deze software geeft u Computerhulp Twello toestemming om mee te kijken op uw beeldscherm en, indien door u gewenst, de controle van uw computer over te nemen.
- 1.3 De verbinding kan alleen met uw expliciete toestemming worden gemaakt. De gemaakte verbinding is te allen tijde éénmalig en kan, nadat de sessie is beëindigd, alleen weer door uzelf worden aangevraagd.
- 1.4 De "hulp op afstand" software die Computerhulp Twello gebruikt, zijn van het bedrijf Teamviewer. Met professionele software garandeert Computerhulp Twello u dat de gemaakte verbinding is beveiligd en dat alleen Computerhulp Twello meekijkt op uw computer.

Artikel 2 | Gereedschap

- 2.1 Onder gereedschap wordt bedoeld de tools (software of script(s)) die nodig zijn om een probleem te verhelpen. Deze tools kunnen, indien nodig en in overleg met u, blijven staan op de computer.
- 2.2 Computerhulp Twello is echter niet verantwoordelijk en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor problemen ontstaan na het in eigen beheer gebruiken of toepassen van deze tools.

Artikel 3 | Garantie

- 3.1 Computerhulp Twello zal zich maximaal inspannen om uw vraag te beantwoorden en/of het probleem op te lossen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Eén en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 3.2 Omdat een computer altijd aan veranderingen onderhevig is, geeft Computerhulp Twello geen garantie op de door haar geleverde diensten.
- 3.3. Op bij Computerhulp Twello gekochte apparatuur (hardware) geldt een garantietermijn zoals vermeld op de aankoopfactuur.
- 3.4 Voor zover het door Computerhulp Twello geleverde geen betrekking heeft op leveringen waaromtrent in deze voorwaarden met betrekking tot de garanties nadere regels worden gegeven, is Computerhulp Twello slechts aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen in de nakoming indien deze schriftelijk binnen acht dagen na levering aan haar zijn gemeld. Computerhulp Twello zal, uitsluitend indien mogelijk, eventuele gebreken in het door haar geleverde, die maken dat het door haar geleverde niet aan de opdracht voldoet, zo goed mogelijk herstellen. Indien binnen voornoemde periode van acht dagen niet schriftelijk is gereclameerd, wordt Computerhulp Twello geacht de betreffende verbintenissen te zijn nagekomen. Vanuit wettelijk oogpunt gelden voor consumenten vaak ruimere garantieperiodes. Uiteraard conformeert Computerhulp Twello zich aan die wettelijke bepalingen.
- 3.5 Computerhulp Twello garandeert niet dat alle gebreken in programmatuur of apparatuur geheel kunnen worden verholpen noch dat het geleverde volkomen zonder fouten is. Computerhulp Twello garandeert dat het geleverde virusvrij is.
- 3.6 Computerhulp Twello verstrekt geen garantie indien:
 - a. de programmatuur of apparatuur rechtstreeks door een derde aan opdrachtgever wordt geleverd;
 - b. de gebreken voortkomen uit het niet voldoen van de omgeving aan de vereiste specificaties waarin het geleverde wordt gebruikt;
 - c. opdrachtgever of derden de apparatuur of programmatuur waarop een opdracht betrekking heeft, wijzigen of trachten te herstellen, zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Computerhulp Twello;
 - d. eventuele gebreken voortkomen uit onoordeelkundig, onbevoegd of onjuist gebruik door opdrachtgever of derden;
 - e. geconstateerde gebreken niet met bekwame spoed aan Computerhulp Twello zijn gemeld;



Computerhulp Twello

betrouwbaar, snel en professioneel

- f. het door Computerhulp Twello geleverde wordt gebruikt in combinatie met niet door Computerhulp Twello geleverde of goedgekeurde apparatuur en programmatuur;
- g. opdrachtgever niet werkt met de meest recente versies van systeemsoftware en de laatste dan wel de door Computerhulp Twello opgegeven versie van de Standaardprogrammatuur.

3.7 Eventuele werkzaamheden op grond van dit artikel zal Computerhulp Twello zo snel als in haar mogelijkheden ligt verrichten.

Artikel 4 | Aansprakelijkheid

- 4.1 Computerhulp Twello is niet aansprakelijk voor schade of gevolgschade, van welke aard ook welke plaatsvindt tijdens of na afloop van een onderhoud, installatie of reparatie.
- 4.2 Computerhulp Twello is nimmer verantwoordelijk voor verlies van gegevens op media van de klant, of de schade die de klant tengevolge hiervan lijdt.
- 4.3 De klant dient zorg te dragen voor afdoende beveiliging van zijn data en programmatuur, onder meer door middel van het maken van een back-up. Indien bij de opdracht telecommunicatie- of internetfaciliteiten worden gebruikt, is de klant verantwoordelijk voor de juiste keuze en de (tijdige) beschikbaarheid van die faciliteiten. Computerhulp Twello kan hierbij bemiddelen maar is op geen enkele wijze aansprakelijk voor het functioneren of niet tijdig geleverd worden van die faciliteiten. Computerhulp Twello is op geen enkele wijze aansprakelijk voor dataverlies of beschadigingen van programmatuur bij (uitvoering van) de opdracht door welke oorzaak ook ontstaan.
- 4.4 Onverminderd de eventueel verstrekte garanties, sluit Computerhulp Twello iedere aansprakelijkheid uit die voortvloeit uit of verband houdt met enige tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst, met uitzondering van aansprakelijkheid voor directe schade veroorzaakt door grove schuld of opzet van Computerhulp Twello of door haar ingeschakelde derden, zulks tot een maximum van het bedrag van de opdracht.
- 4.5 Mocht, onverminderd het in het voorgaande lid bepaalde, enige aansprakelijkheid van Computerhulp Twello worden aangenomen, dan is deze beperkt tot de vergoeding die Computerhulp Twello voor het door haar geleverde zou hebben ontvangen, dan wel tot het bedrag dat onder de door Computerhulp Twello afgesloten beroeps- of bedrijfsverzekering voor vergoeding in aanmerking komt, indien dit laatste bedrag hoger is dan eerdergenoemd bedrag. Indien Computerhulp Twello (een deel van) de door de klant geleden schade op een derde partij kan verhalen, en indien dit bedrag, onder aftrek van door Computerhulp Twello te maken incassokosten, hoger is dan de beide voorgaande bedragen, is de schade beperkt tot dit bedrag verminderd met de door Computerhulp Twello gemaakte incassokosten.
- 4.6 Computerhulp Twello is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met, door of namens haar uitgebrachte en/of vervaardigde adviezen of uitgevoerde instructies.
- 4.7 Ten overvloede zij hier vermeld: schade ontstaan door vervoer is voor rekening van de klant, onverschillig wie als vervoerder optreedt, tenzij er aan de zijde van Computerhulp Twello sprake is van opzet of grove schuld.
- 4.8 Computerhulp Twello gaat ervan uit dat de klant zelf reservekopieën (back-up) van zijn media heeft gemaakt wanneer een probleem wordt voorgelegd. Computerhulp Twello kan hierin uiteraard assisteren, echter Computerhulp Twello is nimmer verantwoordelijk voor het welslagen van het maken van kopieën en de werking van kopieën.
- 4.9 De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Computerhulp Twello.

Artikel 5 | Diensten, prijzen en apparatuur

- 5.1 Door Computerhulp Twello gedane offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 5.2 In de offerte genoemde prijzen zijn exclusief BTW en opgemaakt in euro, tenzij anders aangegeven.
- 5.3 Computerhulp Twello kan op elk moment, met of zonder berichtgeving, tijdelijk de dienst offline en/of stopzetten.
- 5.4 Computerhulp Twello kan elk moment besluiten prijswijzigingen door te voeren. Prijswijzigingen zullen minimaal één kalendermaand van tevoren op de website worden aangekondigd. Prijswijzigingen kunnen betrekking hebben op diensten, producten en voorrijkosten.
- 5.5 Computerhulp Twello behoudt zich de eigendom van de apparatuur voor, totdat de klant aan al zijn verbintenissen uit de overeenkomst(en) op grond waarvan de apparatuur wordt geleverd heeft voldaan. De klant verkrijgt pas de eigendom van de apparatuur nadat hij volledig aan alle verbintenissen uit deze overeenkomst(en) heeft voldaan.
- 5.6 Voorzieningen ter plaatse van de aflevering die naar de mening van Computerhulp Twello moeten worden aangebracht in verband met de installatie zijn voor rekening van de klant. Omtrent voorzieningen anders dan de gebruikelijke zal Computerhulp Twello de klant informeren.



Computerhulp Twello

betrouwbaar, snel en professioneel

- 5.7 Alle risico's van verlies of schade aan de apparatuur zijn voor rekening van de klant vanaf het moment van levering van de apparatuur.
- 5.8 Partijen kunnen een acceptatietest overeenkomen die tot doel heeft na installatie van de apparatuur te controleren of deze, eventueel in samenhang met de programmatuur, functioneert volgens de overeengekomen specificaties. De kosten van deze test zijn voor rekening van de klant.
- 5.9 Indien uit de acceptatietest blijkt dat de apparatuur op essentiële punten niet aan de specificaties voldoet en dat hierdoor bedrijfsmatige ingebruikstelling niet mogelijk is, is Computerhulp Twello gerechtigd een tweede acceptatietest te laten uitvoeren.
- 5.10 Indien ook uit deze test blijkt dat de apparatuur op essentiële punten niet aan de specificaties voldoet, zijn partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder dat partijen over en weer tot vergoeding van enige schade gehouden zijn.
- 5.11 Indien uit de eerste of tweede acceptatietest blijkt dat de apparatuur op essentiële punten aan de specificaties voldoet en de klant tegen het testresultaat geen bezwaren kenbaar maakt, wordt de apparatuur geacht te zijn geaccepteerd.
- 5.12 Eventuele kleine gebreken voortvloeiende uit de acceptatietest die aan een bedrijfsmatige ingebruikstelling niet in de weg staan, staan niet in de weg aan acceptatie.

Artikel 6 | Termijnen en uitvoering

- 6.1 Alle (leverings)termijnen zijn door Computerhulp Twello op basis van haar ervaring en kennis van de haar ter beschikking gestelde informatie vastgesteld. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Computerhulp Twello niet aansprakelijk indien enige termijn niet in acht kan worden genomen.
- 6.2 De klant is gehouden al datgene te doen wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige en juiste levering door Computerhulp Twello mogelijk te maken, zulks in het bijzonder door het tijdig aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens, benodigde materialen, toegang tot apparatuur en werkruimtes, en/of het tijdig aanbrengen van voor een juiste installatie benodigde voorzieningen. Nadrukkelijk zij vermeld dat indien Computerhulp Twello op een afgesproken tijdstip werkzaamheden bij de klant wenst te verrichten en door niet aan haar toe te rekenen oorzaak niet onmiddellijk na aankomst kan aanvangen met deze werkzaamheden, dan wel reeds aangevangen werkzaamheden niet kan voortzetten, de klant gehouden is de wachttijd aan Computerhulp Twello te vergoeden.
- 6.3 De kosten voor en het risico van een transport van apparatuur en/of programmatuur zijn altijd voor de klant, onverschillig of het transport door of namens Computerhulp Twello geschiedt en onverschillig of het transport geschiedt in verband met een overeenkomst tot huur, koop, onderhoud, ondersteuning of anderszins.

Artikel 7 | Gebruikersvoorwaarden

- 7.1 Een gebruiker/de klant is ten allen tijde zelf aansprakelijk voor het geheimhouden van de gebruikersnaam en wachtwoord.
- 7.2 De gebruiker/klant is aansprakelijk voor alle data die geplaatst wordt onder de account (tevens voor andere gebruikers die gebruik maken van dezelfde account).

Artikel 8 | Privacyregeling

- 8.1 Alleen die persoonsgegevens worden verzameld die noodzakelijk zijn om onze dienstverlening aan de klant te onderhouden en te verbeteren; uw persoonsgegevens worden met inachtneming van de geldende privacywetgeving verwerkt, opgeslagen en beheerd; alle overige gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld (documenten, e-mails etc). Uitzonderingen zijn die gevallen waarbij de wet ons noodzaakt gegevens door te geven aan bevoegde autoriteiten.
- 8.2 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 9 | Betaling

- 9.1 Betaling van hardware en software geschiedt voorafgaand aan de levering ervan. Producten zullen door Computerhulp Twello na betaling geleverd worden binnen een met de klant overeengekomen termijn.
- 9.2 Computerhulp Twello hanteert voor haar dienstverlening een betalingstermijn van 2 weken na het verlenen van de dienst of service. De klant dient zijn verplichtingen na te komen binnen de genoemde termijn van 2 weken.



Computerhulp Twello

betrouwbaar, snel en professioneel

9.3 Facturen voor hardware en software worden na bestelling, voorafgaand aan de betaling, verstrekt. Voor door haar geleverde diensten zal Computerhulp Twello op verzoek van de klant een factuur verstrekken.

Artikel 10 | Ontbinding

10.1 Computerhulp Twello kan deze overeenkomst ontbinden zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst wanneer:

- a. het faillissement van een der partijen wordt uitgesproken;
- b. opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt, dan wel dat hem dit wordt verleend;
- c. opdrachtgever door beslaglegging of anderszins de bevoegdheid over zijn vermogen of een substantieel deel daarvan verliest;
- d. Computerhulp Twello gegronde redenen heeft te twijfelen aan het vermogen van opdrachtgever (tijdig) aan zijn verplichtingen te voldoen.

10.2 Door de ontbinding worden de vorderingen van Computerhulp Twello terstond opeisbaar en vervallen de gebruiksrechten.

10.3 Indien Computerhulp Twello ten tijde van de ontbinding gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, is zij gerechtigd het reeds verrichte deel afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen, als betrof het een afzonderlijke overeenkomst, tenzij het reeds voldane deel van haar verplichtingen geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 11 | Overmacht

11.1 Indien Computerhulp Twello al dan niet tijdelijk aan een wezenlijk deel van haar verplichtingen niet kan voldoen en indien dit niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet of in het verkeer gelden opvattingen voor haar rekening komt, noch voortvloeit uit ziekte en/of afwezigheid van voor de levering van diensten en toepassing cruciale apparatuur of faciliteiten, noch voortvloeit uit stakingen, oproer, overheidsmaatregelen, brand, natuurrampen, overstromingen, molest en dergelijke, is ieder der partijen na 14 dagen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat de wederpartij gerechtigd is tot vergoeding van enige schade ter zake deze ontbinding.

11.2 Computerhulp Twello kan zich ook op overmacht beroepen wanneer zij reeds in verzuim is.

11.3 Indien Computerhulp Twello ten tijde van de overmacht nog gedeeltelijk kan presteren, dan wel heeft gepresteerd, is zij gerechtigd deze prestatie te verrichten en afzonderlijk te factureren, als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 12 | Algemeen

12.1 Computerhulp Twello is gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van haar verbintenissen.

12.2 Op de (rechts)verhouding tussen Computerhulp Twello en de klant is Nederlands recht van toepassing. Partijen zullen alle geschillen voortvloeiend uit de bedoelde rechtsverhouding voorleggen aan een bevoegde rechter in Nederland, behoudens voor zover enige dwingendrechtelijke bepaling zich daartegen verzet.