

Algemene voorwaarden PC Probleemloos / Data Recovery Centrale

Deze algemene voorwaarden worden voor aanvang van de werkzaamheden/repatriaties aan u ter beschikking gesteld. Tevens kunnen deze worden geraadpleegd op www.pcprobleemloos.nl en op verzoek kosteloos worden toegezonden.

Algemene voorwaarden - versie 2016-11-25

Artikel 1: Geldigheid & toepassing

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten/offertes/leveringen en daaruit voortvloeiende vervolgopdrachten/offertes/leveringen van de opdrachtgever/koper (in het navolgende aangeduid als 'Klant'), tenzij bij deze vervolgopdrachten/offertes/leveringen uitdrukkelijk andere voorwaarden overeengekomen worden.
- 1.2 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.3 Het door Klant zonder commentaar accepteren of behouden van een offerte, e-mail of opdrachtbevestiging waarop naar deze voorwaarden is verwezen, geldt als instemming met de toepassing van deze voorwaarden.
- 1.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. PC Probleemloos en Klant zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 1.5 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- 1.6 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- 1.7 Indien PC Probleemloos niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat PC Probleemloos in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
- 1.8 Deze voorwaarden kunnen altijd worden gewijzigd, welke wijzigingen door enkele mededeling van de nieuwe algemene voorwaarden van kracht zijn op alle lopende en toekomstige opdrachten.

Artikel 2: Facturatie, betaling en incasso

- 2.1 PC Probleemloos zal het bij Klant bekende uurtarief factureren, waarbij naar het eerstvolgend kwartier wordt afgerond, met een minimum van één uur voor werkzaamheden op lokatie van Klant en een minimum van één kwartier bij werkzaamheden op afstand en telefonische hulp of ondersteuning.
- 2.2 Alle bedragen zijn exclusief voorrijkosten (indien van toepassing) en exclusief BTW, tenzij anders overeengekomen.
- 2.3 Wanneer de leveringen of de reparatiewerkzaamheden, door oorzaken buiten de schuld van PC Probleemloos, niet normaal of zonder onderbreking kunnen geschieden, is PC Probleemloos gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerdere kosten, waaronder begrepen voorrijkosten, aan Klant in rekening te brengen.
- 2.4 Alle onkosten welke door de PC Probleemloos worden gemaakt ten verzuoke van Klant komen geheel voor rekening van laatstgenoemde, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.5 Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door PC Probleemloos aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door PC Probleemloos aangegeven.
- 2.6 Klant is nimmer gerechtigd tot verrekening van door hem aan PC Probleemloos verschuldigde bedragen.
- 2.7 PC Probleemloos is gerechtigd om Klant periodiek te factureren indien werkzaamheden zich strekken over een periode langer dan één maand.
- 2.8 PC Probleemloos kan verlangen dat betaling voor het geleverde werk en/of goederen, contant bij aflevering wordt voldaan.
- 2.9 Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting van Klant niet op.
- 2.10 Bij te late betaling kunnen de werkzaamheden per direct worden opgeschort of beëindigd.
- 2.11 Indien Klant in gebreke blijft bij betaling binnen op de factuur gestelde termijn, dan is Klant van rechtswege in verzuim. Klant is dan een rente verschuldigd van 4% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag waarbij gedeelten van een maand in deze als volle maanden worden aangemerkt.
- 2.12 Indien Klant in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Klant. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien PC Probleemloos echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op Klant worden verhaald. Klant is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
- 2.13 In geval Klant op enigerlei wijze tegenover PC Probleemloos in gebreke mocht blijven prompt aan haar verplichtingen te voldoen, bij staking van betaling, aanvraag tot (voorlopige) surséance van betaling, faillissement, executoriale beslaglegging, boedelafstand of liquidatie van de onderneming van Klant, wordt al hetgeen door haar uit hoofde van enigerlei contract aan PC Probleemloos verschuldigd is, dadelijk en volledig opeisbaar.

- 2.14 Klant geeft PC Probleemloos toestemming om de factuur rechtsgeldig via elektronische weg (e-mail) aan Klant te versturen. Expliciete of impliciete ontvangstbevestiging kan zowel digitaal als telefonisch.
- 2.15 PC Probleemloos hanteert de actuele tarieven zoals die op het moment van de werkzaamheden op de site van PC Probleemloos vermeld staan, tenzij anders overeengekomen.
- 2.16 Ook indien Klant de werkbom niet tekent voor akkoord van de werkzaamheden, is PC Probleemloos gerechtigd zelf de gewerkte uren in te vullen en te factureren aan Klant.
- 2.17 Klant is zelf verantwoordelijk voor tijd en/of kosten die gemaakt worden indien derden die zich op het terrein van de Klant bevinden opdrachten geven of vragen stellen aan (de medewerker van) PC Probleemloos.

Artikel 3: Offertes en aanbiedingen

- 3.1 Alle offertes en aanbiedingen van PC Probleemloos zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbidding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of de aanbidding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
- 3.2 De geldigheid van een offerte vervalt automatisch indien een nieuwe offerte wordt uitgebracht
- 3.3 Indien in offertes vermelding gemaakt wordt van een bepaald aantal (werk)uren dan zijn deze (tenzij uitdrukkelijk anders vermeld) op basis van niet-bindende voorcalculatie. Facturering vindt plaats op basis van nomenclatuur.
- 3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht PC Probleemloos niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.5 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
- 3.6 PC Probleemloos kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.

Artikel 4: Aansprakelijkheid

- 4.1 Indien PC Probleemloos aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 4.2 Indien PC Probleemloos aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 4.3 PC Probleemloos is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Hieronder wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van PC Probleemloos aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan PC Probleemloos toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoon dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
- 4.4 Iedere aansprakelijkheid van PC Probleemloos is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Indien om welke reden dan ook geen betaling plaatsvindt uit hoofde van deze aansprakelijkheidsverzekering, maar de aansprakelijkheid van PC Probleemloos wel definitief is komen vast te staan, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van €500,-.
- 4.5 PC Probleemloos is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat PC Probleemloos is uitgegaan van door of namens Klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
- 4.6 PC Probleemloos is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, verlies van gegevens, giderde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 4.7 PC Probleemloos is niet aansprakelijk voor de schade verband houdende met zgn. cyber-risico's waarbij via een (communicatie-) netwerk, dataverkeer ontregeld wordt, informatiedragers, data, infrastructuur en/of apparatuur beschadigd raken, verloren gaan of niet meer toegankelijk zijn als gevolg van hacks, crashes, spammen, DDOS aanvallen, doorbreken van beveiligingen, computervirussen, etc.
- 4.8 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan grove schuld of opzet van PC Probleemloos.
- 4.9 Een zelfde beperking als omschreven in dit artikel geldt ten aanzien van personeelsleden of andere derden die PC Probleemloos inschakelt.
- 4.10 Klant wordt verondersteld zelf reservekopieën van alle voor Klant belangrijke gegevens op een externe, voor PC Probleemloos ontoegankelijke, mediadrager te hebben, alvorens PC Probleemloos met werkzaamheden te laten aanvangen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.11 Indien backups gemaakt worden van bestanden van Klant door PC Probleemloos dan geschiedt dit op volledig verantwoordelijkheid van Klant, zelfs indien dit op mediadragers van PC Probleemloos gebeurt.

Artikel 5: Garantiebepalingen & klachtenafhandeling

- 5.1 Op geen enkele manier wordt door de werkzaamheden die PC Probleemloos uitvoert verantwoordelijkheid genomen of garanties gegeven voor het functioneren of blijven functioneren van soft- of hardware die niet door PC Probleemloos ontwikkeld/geproduceerd is, zelfs niet indien door PC Probleemloos verwachtingen hierover zijn uitgesproken.
- 5.2 PC Probleemloos verplicht zich om zijn best te doen om aan de wensen van Klant tegenmoet te komen, zonder dat het behalen van dit doel gegarandeerd kan worden door PC Probleemloos (inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen is in offerte).
- 5.2 Het niet of niet volledig kunnen voldoen aan de wensen van Klant geeft Klant geen recht op gratis te verrichten extra werkzaamheden of recht op vermindering van het factuurbedrag. Klant gaat akkoord dat alle uren die besteed worden aan het onderzoeken of oplossen van het probleem gefactureerd mogen worden.
- 5.3 Klachten dienen, op straffe van verval van enig recht, schriftelijk binnen 14 dagen na ontvangst van de zaken of uitvoering van de reparatiewerkzaamheden aan PC Probleemloos te worden gemeld.
- 5.4 Aanspraken op garantie op hardware worden slechts in behandeling genomen indien er een factuur overlegd kan worden waarop de aanschaf van betreffende hardware staat vermeld.
- 5.5 Garantie vervalt bij bewust of onbewust incorrect gebruik, wanneer de hard- of software niet in de vereiste omgevingscondities heeft kunnen werken, of na stroomstoring of blikseminslag.
- 5.6 Klachten over de geleverde zaken of verrichte werkzaamheden schorten de betalingsverplichting van Klant niet op.
- 5.7 Indien retourzending van geleverde zaken noodzakelijk blijkt, geschiedt die slechts voor rekening en risico van PC Probleemloos indien laatstgenoemde daarmee zijn uitdrukkelijke schriftelijke instemming vooraf heeft betuigd.
- 5.8 PC Probleemloos heeft het recht om geleverde zaken die door Klant als defect aangeduid worden zelf en door de fabrikant van deze hardware te laten controleren. In het geval van rechtmatige garantie (beoordeeld door de fabrikant) worden transportkosten naar en van de fabrikant door PC Probleemloos gedragen. In de andere gevallen zal dit op kosten van Klant gebeuren.
- 5.9 Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van PC Probleemloos daardoor gevallen, integraal voor rekening van Klant.
- 5.10 Klant staat PC Probleemloos vrij voorbaat toe om (indien nodig voor de werkzaamheden) apparatuur te openen en hierbij mogelijke garantiezegels te verbreken (met mogelijk verval van nog aanwezige garantie).

Artikel 6: Eigendomsvoorbehoud

- 6.1 Eigendom van alle door PC Probleemloos aan Klant verkochte en geleverde zaken blijft bij PC Probleemloos zolang Klant de vorderingen van PC Probleemloos niet heeft voldaan, waaronder begrepen vorderingen ter zake van boeten, renten en kosten, een en ander zoals bedoeld in artikel 3:92 BW.
- 6.2 Klant is niet bevoegd de door PC Probleemloos geleverde zaken welke onder het eigendomsvoorbehoud vallen te verkopen, te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- 6.3 Klant geeft reeds nu onvoorwaardelijk en onherroepelijk toestemming aan PC Probleemloos of een door PC Probleemloos aan te stellen derde om, in alle gevallen waarin PC Probleemloos haar eigendomsrechten wil uitvoeren, al die plaatsen te betreden waar haar eigendommen zich dan zullen bevinden en die zaken aldaar mee te nemen.
- 6.4 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Klant verplicht PC Probleemloos zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
- 6.5 Klant verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen diefstal, brand, ontploffings- en waterschade en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven aan PC Probleemloos.
- 6.6 Na betaling van de factuur, of na melding van PC Probleemloos aan Klant dat zaken van Klant bij PC Probleemloos opgehaald kunnen worden, dient Klant binnen 14 dagen de betreffende zaken op te komen halen. Indien Klant niet binnen 8 weken na factuurdatum de betreffende zaken opgehaald heeft, staat PC Probleemloos in het recht achtergelaten zaken af te voeren, zelf toe te eïgenen, of te verkopen.

Artikel 7: Werkzaamheden door derden

- 7.1 PC Probleemloos is bevoegd, ter uitvoering van hetgeen overeengekomen is, derden in te schakelen.
- 7.2 Alvorens derden worden ingeschakeld zal dit zo mogelijk in overleg gaan met Klant waarbij de vereiste zorgvuldigheid zal worden betracht. PC Probleemloos is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van deze derden en evenmin voor schade als gevolg van het gebruik van apparatuur, software, informatie of zaken van derden.

Artikel 8: Overmacht

- 8.1 In geval nakoming van datgene waartoe PC Probleemloos krachtens de met Klant gesloten overeenkomst is gehouden, niet mogelijk is en zulks te wijten is aan niet toerekenbare niet-nakoming aan de zijde van PC Probleemloos, of aan de zijde van de voor uitvoering van de overeenkomst door PC Probleemloos ingeschakelde derden of toeleveranciers, dan wel in het geval zich een andere gewichtige reden voordoet aan de zijde van PC Probleemloos, is PC Probleemloos gerechtigd de tussen partijen gesloten overeenkomst te ontbinden, dan wel de nakoming van diens verplichtingen jegens Klant gedeïente door hem te bepalen redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden. Indien bovenbedoelde situatie intreedt als de overeenkomst ten dele is uitgevoerd, is Klant gehouden aan diens verplichtingen jegens PC Probleemloos tot aan dat moment te voldoen.
- 8.2 Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van niet toerekenbare niet-nakoming zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, staking en uitsluiting door personeel of dreiging van deze en dergelijke omstandigheden; verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen; bedrijfsstoringen door brand, hacks, ongeval of andere voorvallen en natuurverschijnselen, een en ander onverschillig of de niet of niet-tijdige nakoming plaatsvindt bij PC Probleemloos, diens toeleveranciers of derden die door hem voor de uitvoering van de verbintenissen zijn ingeschakeld.

Artikel 9: Intellectueel eigendom

- 9.1 PC Probleemloos heeft het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van Klant ter kennis van derden wordt gebracht.
- 9.2 PC Probleemloos behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

Artikel 10: Toepasselijk recht

- 10.1 Op de rechtsverhouding tussen Klant en PC Probleemloos is het Nederlands recht van toepassing. De Nederlandse tekst van de voorwaarden is altijd bindend in geval van tekstverschillen met andere talen waarin deze voorwaarden zijn neergelegd.
- 10.2 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 10.3 Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin PC Probleemloos gevestigd is, indien mogelijk via de kantonrechter.

Artikel 11: Bedenktermijn / Herroepingsrecht

- 11.1 Indien Klant een particulier is (door ontbrekende vermelding van een bedrijfsnaam op werkbom of in de communicatie) heeft Klant het recht om een aankoopovereenkomst een goed dat online telefonisch tot stand gekomen is binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het goed te ontbinden. Uitgezonderd zijn goederen die specifiek voor Klant worden gemaakt. Het goed mag slechts beperkt gebruikt zijn en eventuele waardevermindering door gebruik wordt in mindering gebracht op de terugbetaling/credditering. Aanspraak maken op het herroepingsrecht kan telefonisch of per e-mail of via het Europese modelformulier voor herroeping. Na retourontvangst van het goed (indien redelijkerwijs mogelijk in de originele/onbeschadigde verpakking) zal PC Probleemloos binnen 14 dagen het aanschafbedrag incl. eventuele (standaard) verzendkosten voor heenstuur terugbetalen/crediteren. Kosten voor retourzending draagt Klant.

Artikel 12: Diversen

- 12.1 Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en integriteit van de e-mail of fax voldoende vaststaat. In geval van e-mail dient de ontvanger bovendien de ontvangst impliciet of expliciet te hebben bevestigd.
- 12.2 De door PC Probleemloos ontvangen of opgestlagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Klant.
- 12.3 Gegevens over het telecommunicatieverkeer en telefoongesprekken kunnen worden opgeslagen en gebruikt, onder andere voor kwaliteitsverbetering van de dienstverlening van PC Probleemloos, klachtenafhandeling of bewijsvoering.
- 12.4 PC Probleemloos en Klant stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevaarig bank- of gironummer.
- 12.5 PC Probleemloos is te allen tijde bevoegd om de opdracht op elk moment, met inachtneming van een redelijke termijn, op te zegen.
- 12.6 Klant geeft PC Probleemloos toestemming om het e-mail adres van Klant in een mailinglijst op te nemen en gecontacteerd te worden voor relevante mailings.