

Algemene voorwaarden Computerhulp Online
Gevestigd aan de Wittenkamp 19 te (3851 ME) Ermelo ingeschreven bij de Kamer van
Koophandel te Harderwijk onder nummer 34385832, aldaar gedeponeerd.

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Computerhulp Online:** de eenmanszaak Computerhulp Online gevestigd aan de Wittenkamp 19 te (3851 ME) Ermelo ingeschreven bij de kamer van koophandel te Harderwijk onder nummer 34385832.
2. **Klant:** de natuurlijk en/of rechtspersoon welke aan Computerhulp Online de opdracht geeft tot het verrichten van hulp op afstand.
3. **Abonnement:** De overeenkomst tussen Computerhulp Online en de klant op basis waarvan Computerhulp Online periodiek of doorlopend en tegen betaling een dienst en/of product zal leveren aan de klant.
4. **Dienst:** Eén van de door Computerhulp Online geëxploiteerde diensten, waaronder (doch niet uitsluitend) het uitvoeren van hulp op afstand.
5. **Website van Computerhulp Online:** het domein <http://www.computerhulp-online.nl> en alle daartoe behorende (sub)domeinen. Websites, althans (sub)domeinen, van derden behoren niet tot de Website van Computerhulp Online zelfs niet wanneer er door een link vanaf de website van Computerhulp Online naar wordt (door)verwezen.
6. **Tools:** Alle door Computerhulp Online gebruikte software en/of scripts voor hulp op afstand, welke software ten doel heeft om Computerhulp Online de mogelijkheid te verschaffen het systeem van de klant op afstand te besturen teneinde het probleem te analyseren en op te lossen.

Artikel 2. Hulp op afstand

1. Een overeenkomst tot hulp op afstand komt tot stand doordat de klant aan Computerhulp Online, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk, de opdracht geeft tot het verhelpen van een probleem door middel van hulp op afstand.
2. Door Computerhulp Online opdracht te verlenen tot hulp op afstand, geeft de klant Computerhulp Online toestemming om op afstand mee te kijken op het beeldscherm en, indien noodzakelijk, de controle van de computer van de klant over te nemen.
3. De verbinding benodigd voor het meekijken en besturen op afstand van de computer van de klant kan alleen met toestemming van de klant worden gemaakt. De gemaakte verbinding is eenmalig en kan nadat de sessie is beëindigd, alleen weer door de klant zelf worden aangevraagd.

Artikel 3. Tools

1. Alle tools welke door de klant op aanwijzing van Computerhulp Online op een pc van de klant worden geïnstalleerd, kunnen blijven staan op de computer van de klant, tenzij Computerhulp Online anders adviseert.
2. Computerhulp Online is echter niet verantwoordelijk en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor problemen ontstaan na het in eigen beheer gebruiken of toepassen van deze tools en/of eventuele schade welke voortvloeit uit het in eigen beheer gebruiken of toepassen van deze tools.

Artikel 4. Privacy en klantgegevens

1. Computerhulp Online houdt een klantenbestand bij waarin elk binnengekomen probleem of vraag wordt opgeslagen. Hierdoor kunnen wij de klant, bij een volgend probleem, adequater en efficiënter van dienst zijn.
2. De persoonlijk gegevens die worden bewaard zijn:
 - a. Naam
 - b. Telefoonnummer(s)
 - c. Adresgegevens
 - d. Emailadres(sen)
 - e. Omschrijving van het probleem van de klant
3. Computerhulp Online respecteert de privacy van de klant. Computerhulp Online zal dan ook nooit zonder telefonische of schriftelijke toestemming van de klant de noodzakelijkerwijs verkregen informatie gebruiken voor andere doeleinden, dan de dienstverlening door Computerhulp Online zelf.
4. Indien Computerhulp Online het noodzakelijk acht dat een vraag of probleem moet worden voorgelegd aan een derde partij, dan zal dat altijd na schriftelijke of telefonische akkoord van de klant zijn.

Algemene voorwaarden Computerhulp Online
Gevestigd aan de Wittenkamp 19 te (3851 ME) Ermelo ingeschreven bij de Kamer van
Koophandel te Harderwijk onder nummer 34385832, aldaar gedeponeerd.

Artikel 5. Garantie

1. Computerhulp Online zal zich maximaal inspannen om de vraag te beantwoorden en/of het probleem op te lossen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.
2. Omdat een computer altijd aan veranderingen onderhevig is, geeft Computerhulp Online geen garantie op de geboden oplossing.
3. De met de klant gesloten overeenkomst betreft een inspanningsverplichting. Derhalve kan Computerhulp Online niet garanderen dat er een oplossing voor het probleem van de klant wordt gevonden.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

1. Computerhulp Online is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, aangezien Computerhulp Online zich baseert op de door de klant verstrekte informatie.
2. Computerhulp Online is nimmer verantwoordelijk voor verlies van gegevens op media van de klant, of de schade die de klant tengevolge hiervan lijdt.
3. Computerhulp Online gaat er van uit dat de klant zelf reservekopieën van media heeft gemaakt, wanneer een probleem wordt voorgelegd. Computerhulp Online kan de klant hierin wel helpen, echter Computerhulp Online is nimmer verantwoordelijk voor het wetslagen van het maken van kopieën en de werking van kopieën.
4. Computerhulp Online is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van gegevens op media van de klant welke het gevolg is van het gebruik van door Computerhulp Online gebruikte en/of op aanwijzing van Computerhulp Online op het systeem van de klant geïnstalleerde tools. De klant vrijwaart Computerhulp Online voor alle aanspraken ter zake.
5. Computerhulp Online is niet aansprakelijk voor schade welke voortvloeit uit het niet vinden van een oplossing voor het probleem van de klant of voor eventuele vertraging(en) die de klant en/of de onderneming van cliënt hierdoor oploopt dan wel omzet welke de klant ten gevolge hiervan mist.

Artikel 7. Betaling

1. De betaling van de overeengekomen diensten dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Computerhulp Online aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Computerhulp Online is aangegeven.
2. Indien de klant het door hem verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn heeft betaald verkeert de klant van rechtswege in gebreke zonder dat daartoe nadere ingebrekestelling vereist is. De klant is dan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is aan Computerhulp Online. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
3. Computerhulp Online heeft het recht de door de klant gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente, ook al wijst de klant een andere volgorde aan.
4. Computerhulp Online is gerechtigd volledig aflossing van de hoofdsom te weigeren indien daarbij niet tevens de opengevallen rente en gemaakte kosten worden voldaan.
5. De klant is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Computerhulp Online verschuldigde.
6. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
7. Indien de 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 de klant. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de klant worden verhaald. De klant is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

Artikel 8. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Computerhulp Online partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
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.

Algemene voorwaarden Computerhulp Online
Gevestigd aan de Wittenkamp 19 te (3851 ME) Ermelo ingeschreven bij de Kamer van
Koophandel te Harderwijk onder nummer 34385832, aldaar gedeponeerd.

3. Klachten ten aanzien van door Computerhulp Online geboden dienstverlening dienen binnen 14 dagen na ontstaan schriftelijk door de klant aan Computerhulp Online kenbaar te worden gemaakt.

Artikel 9. Vindplaats, uitleg en wijziging voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34385832 en zijn na te lezen en te downloaden op de website van Computerhulp Online.
2. Computerhulp Online is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Computerhulp Online.