

Algemene voorwaarden

worden vaak terecht gezien als 'moeilijke kleine lettertjes'. Daarom proberen wij in onze voorwaarden in begrijpelijke taal te spreken over zaken als prijs, levertijd, tijdstip van betaling en hetgeen precies wordt geleverd. Maar voordat u akkoord gaat met onze algemene voorwaarden, verzoeken wij u vriendelijk de voorwaarden aandachtig door te nemen en kennis te nemen van onze werkwijze. Dit kan vervelende situaties voorkomen! Indien u vragen heeft over onze voorwaarden, dan kunt u uiteraard altijd contact met ons opnemen.

Inhoud van deze algemene voorwaarden / overeenkomst

- 01) Identiteit van de opdrachtnemer
- 02) Algemeen
- 03) Aanbiedingen, offertes en alle afspraken op schrift
- 04) Uitvoering van de overeenkomst
- 05) Garantie bepaling
- 06) Verplichtingen van de klant
- 07) Wijzigen van de overeenkomst
- 08) Prijzen
- 09) Levering en uitvoering
- 10) Materialen
- 11) Klachten en klachtentermijn
- 12) Betaling, administratiekosten en incassokosten
- 13) Risico-overgang
- 14) Opschorting en ontbinding
- 15) Aansprakelijkheid
- 16) Vrijwaringen
- 17) Overmacht
- 18) Geheimhouding
- 19) Koop op afstand
- 20) Slotbepalingen en Privacyregeling
- 21) Aanvullende bepalingen

- 22) Back-Up van Data

01) Identiteit van de opdrachtnemer

Naam (opdrachtnemer):
Handelend onder de naam:
Vestiging- en postadres:
Telefoonnummer:
E-mailadres:
Website adres:

BB-Computerhulp
Computerprobleem
Piet Heynlaan 22a 3931AD Woudenberg
Nederland+31(0)6 446 95 767
info@bb-computerhulp.nl
www.bb-computerhulp.nl

02) Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen BB-Computerhulp en de klant waarop BB-Computerhulp deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze algemene voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk of elektronisch (per e-mail) is afgeweken.

2.2 De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met BB-Computerhulp, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

2.3 Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen.

2.4 De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.5 Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. BB-Computerhulp en de klant zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

03) Aanbiedingen, offertes en alle afspraken op schrift

3.1 Alle offertes en prijsopgaven van BB-Computerhulp zijn geheel vrijblijvend.

3.2 De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan BB-Computerhulp opgegeven eisen en specificaties en andere gegevens waarop BB-Computerhulp haar aanbieding baseert.

3.3 Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is BB-Computerhulp daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand.

3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht BB-Computerhulp 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 opdrachten.

3.6 Kennelijke fouten of vergissingen op de website en in folders of publicaties van BB-Computerhulp binden BB-Computerhulp niet. Het aanbod met betrekking tot producten geldt zolang de voorraad strekt.

3.7 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. Ook aanvullende afspraken (bijvoorbeeld over hard- en software die bij een pc/notebook extra bij een standaardconfiguratie of in afwijking van een standaardconfiguratie wordt geleverd) worden schriftelijk vastgelegd. Afspraken m.b.t. reparaties worden eveneens schriftelijk vastgelegd.

04)Uitvoering van de overeenkomst

4.5 Indien daarover niets anders is afgesproken, wordt bij de reparatie en/of wijziging gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen of, wanneer dit met betrekking tot een dergelijk computer(rand)apparatuur gebruikelijk is, ruilonderdelen. Op een aan de reparatie en/of wijziging voorafgaand verzoek van de klant stelt BB-Computerhulp de vervangen onderdelen, ter beschikking van de klant.

4.6 Een reparatie, wijziging en/of upgrading zal op zodanige wijze worden uitgevoerd, dat de computer(rand)apparatuur daarna weer volledig voldoet aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.

05)Garantie bepaling

5.1 Op reparaties geven wij 3 maand beperkte garantie. Voor al onze nieuwe producten geldt minimaal een volledige garantie van een jaar. Uitgezonderd hiervan zijn accu's, waarvoor een andere garantietermijn kan gelden. Het kan zijn dat fabrikanten of importeurs van producten of bepaalde onderdelen (zoals de hard disk) een eigen garantie bieden. Ook in het geval u een beroep op zo'n garantie wilt doen, kunt u bij ons terecht. Als verkoper blijven wij dus te allen tijde uw aanspreekpunt.

5.2 Let op! Wij maken u er op attent dat rechten op de garantie kunnen worden verspeeld wanneer u zelf veranderingen aanbrengt op de geleverde producten (zowel hard -als software):

A: indien de afnemer de zaken heeft verwaarloosd.

B: indien de afnemer wijzigingen aan de zaken heeft aangebracht c.q. heeft laten aanbrengen waaronder reparaties die niet door of namens BB-Computerhulp zijn verricht.

C: bij onoordeelkundig of onzorgvuldig gebruik, verkeerde aansluiting, verkeerde netspanning, blikseminslag, beschadiging door inwerken van vocht of door andere van buiten komende oorzaken of onheilen. Hieronder inbegrepen virussen, spyware, malware, gevolgen van computervredebreuk, e.d.

D: indien het apparaat niet op de gebruikelijke dan wel in de gebruiksaanwijzing omschreven wijze is onderhouden.

E: indien het apparaat wordt gebruikt met ongeschikte of verkeerde accessoires.

F: indien de afnemer de zaken op andere wijze onachtzaam heeft behandeld.

5.3 De bewijslast hiervoor ligt bij BB-Computerhulp en zal eventueel op locatie worden uitgevoerd.

Indien een van voorgaande bedingen door BB-Computerhulp kan worden aangetoond en de afnemer gaat niet

akkoord met herinstallatie tegen het dan geldende tarief is er een diagnosevergoeding van 29,95 euro incl. btw verschuldigd. Deze diagnosevergoeding vervalt indien er wel een opdracht tot herinstallatie gegeven wordt.

06)Verplichtingen van de klant

6.1 De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, apparatuur en ruimtes, waarvan BB- Computerhulp aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan BB- Computerhulp ter beschikking worden gesteld.

6.2 De klant is gehouden BB-Computerhulp onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

6.3 De klant dient zich te onthouden van gedragingen welke het voor BB-Computerhulp onmogelijk maakt de overeenkomst naar behoren uit te voeren.

6.4 BB-Computerhulp gaat ervan uit dat de klant al zijn wettelijke verplichtingen nakomt.



Algemene Voorwaarden Consumenten en Zakelijk!

6.5 De klant vrijwaart BB-Computerhulp voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de klant toerekenbaar is.

6.6 De klant vrijwaart BB-Computerhulp van alle juridische claims met betrekking tot de door klant opgeslagen data, informatie, website(s) en dergelijke.

6.7 Indien de klant niet aan zijn verplichting heeft voldaan verwoord in dit artikel, heeft BB- Computerhulp het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de klant in rekening te brengen.

07)Wijzigen van de overeenkomst

7.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

7.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. BB-Computerhulp zal de klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

7.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal BB-Computerhulp de klant hierover van tevoren inlichten.

04) De prijzen

8.1 Onze prijzen zijn in Euro's en incl. btw, voor particulieren en exclusief btw voor bedrijven en instanties. Verder zijn de prijzen exclusief bijkomende kosten zoals verzend- en afleveringskosten en heffingen zoals verwijderingsbijdrage of kopieerheffing. Deze zullen overigens tijdig, voor het sluiten van de overeenkomst worden vermeld tenzij anders schriftelijk vermeld.

8.2 Bij een reparatie, wijziging en/of upgradage wordt uitgegaan van de werkzaamheden die zijn omschreven. De prijs wordt vastgesteld op basis van de kosten van arbeid, voorrijkosten, eventuele kosten van transport, de kosten van de eventuele gebruikte materialen en behandelingskosten. Onder behandelingskosten wordt mede verstaan de eventuele verpakkings- en verzendkosten alsmede eventuele administratiekosten en kosten verband houdende met milieurechtlijnen. Geen andere kosten kunnen in rekening worden gebracht.

8.3 BB-Computerhulp geeft voor afgifte van de computer(rand)apparatuur aan welke prijsopgave limieten

hij voor het betreffende apparaat hanteert en wat de minimale reparatie-, uitbreidings- en/of upgradagekosten zijn. Tevens geeft hij aan wat de verwachte doorlooptijd is.

8.4 Als bij onderzoek blijkt dat de prijs hoger zal zijn dan de prijsopgave limiet, dan wordt aan de klant een gratis prijsopgave verstrekt en wordt de computer(rand)apparatuur pas na verkregen toestemming van de klant voor die hogere prijs gerepareerd.

8.5 De klant kan na een gedane prijsopgave evenwel afzien van verdere dienstverlening en betaalt dan het basistarief en indien van toepassing de gemaakte transport- en/of voorrijkosten. De computer(rand)apparatuur wordt vervolgens aan de klant terug geleverd.

8.6 Bij bestellingen van zowel hard als software boven de 250,00 euro vragen wij altijd het totale bedrag vooruit te betalen. Op het moment dat de aanbetaling is voldaan worden de producten besteld en gereed gemaakt.

8.7 Gedurende de periode dat het aanbod geldt, worden de prijzen van de aangeboden producten/diensten niet verhoogd, behalve als deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen (hieronder valt bijvoorbeeld de verhoging van het btw-tarief).

8.8 Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.



Algemene Voorwaarden Consumenten en Zakelijk!

05) Levering en uitvoering

9.1 Wij streven er uiteraard naar altijd uiterlijk op het afgesproken tijdstip te leveren. Dit gebeurt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 30 dagen, tenzij een kortere of langere leveringstermijn is afgesproken. Mocht er toch te laat worden geleverd, en er is geen sprake van overmacht, dan heeft u als koper - wanneer is afgesproken dat u tegelijk bij levering zou betalen - het recht de betaling uit te stellen tot er wel is geleverd.

Als u dat wilt kunt u bij te late levering de koopovereenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, behalve wanneer de ernst van de overschrijding van de leveringstermijn dit niet rechtvaardigt.

9.2 Al onze diensten en/of (op) leveringen, geschiedt doorgaans, na het (online) accepteren, door middel van een handtekening van de klant van onze offerte(s), en na het voldoen van de (eerste) factuur referent aan de door BB-Computerhulp opgemaakte, en (online) geaccepteerde offerte(s).

9.3 Levering gebeurt op het adres dat u aan ons heeft doorgegeven. Als de bezorging is vertraagd, of als een bestelling of dienst niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt u hiervan zo spoedig mogelijk bericht. De uiterste termijn hiervoor is 30 dagen nadat u de (koop)overeenkomst heeft gesloten. Na deze termijn heeft u het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

9.4 Na ontbinding zullen wij het bedrag dat u heeft betaald zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

9.5 Als de levering van een apart besteld product onmogelijk blijkt te zijn, doen wij ons best om u een vervangend artikel te leveren. Uiterlijk bij de bezorging zal dit op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld. Gaat het om een koop op afstand (zie artikel 10), dan kunt u alsnog gebruik maken van uw herroepingsrecht. De kosten van retourzending zijn in dat geval voor onze rekening.

9.6 Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan u of aan een door u aangewezen derde, bij ons, tenzij u zelf voor een aflevermethode heeft gekozen die wij niet standaard aanbieden.

10) Materialen

10.1 BB-Computerhulp zal bij het uitvoeren van de opdracht waar het de daarbij door haar te leveren en te verwerken materialen aangaat, gebruik maken van materialen in de normaal gangbare handelskwaliteit.

10.2 Een geringe afwijking in een eigenschap van een materiaal, welke dan ook, zal voor de klant geen reden zijn om het gebruik daarvan af te wijzen. Bij een beoordeling of het in een voorkomend geval al dan niet om een geringe afwijking gaat, zal er worden uitgegaan van een gemiddelde van het desbetreffende materiaal.

11) Klachten en klachtentermijn

11.1 Omdat wij onze klanten een optimale service willen verlenen, vinden wij het belangrijk van u te horen als u klachten heeft over onze dienstverlening. Doe dit mede om eventuele schade te beperken zo snel mogelijk. 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.

11.2 Het is in uw belang om uw klachten schriftelijk kenbaar te maken. Als u een klacht bij ons indient, zal die 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.

12) Betaling, administratiekosten en incassokosten

12.1 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum. Betaling kan geschieden op de volgende wijzen:

- Per iDeal: Bij ontvangst product, zonder extra kosten.
- Per Pin: Direct bij aflevering, zonder extra kosten.
- Per Creditcard: i.v.m. incassokosten wordt hiervoor een vergoeding gevraagd.
- Per overboeking: Na aanschaf tijdens reparatie product, ontvangt u een factuur. Uw apparaat kan worden afgehaald/opgestuurd na betaling.
- Via de webshop kan betaalde worden via verschillende opties waaronder ander iDeal en verschillende soorten van creditcards.

12.2 Indien de klant geen gehoor heeft gegeven aan het betalingsverzoek opgenomen in de tweede herinnering die BB-Computerhulp aan de klant heeft gestuurd, stuurt BB-Computerhulp de klant een aanmaning en wordt € 25,- excl. BTW aan administratiekosten aan de klant in rekening gebracht. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

12.3 De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de klant wordt gelegd, de klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

12.4 Indien het factuurbedrag langer dan 2 maanden na de factuurdatum niet is betaald, heeft

BB-Computerhulp het recht de toegang tot de diensten van BB-Computerhulp te blokkeren, waardoor de klant geen gebruik meer kan maken van de diensten van BB-Computerhulp. BB-Computerhulp zal de klant vooraf op de hoogte stellen van de blokkering. Op het moment dat alle opeisbare vorderingen door de klant zijn voldaan, wordt de blokkering opgeheven.

12.3 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van BB-Computerhulp op de klant onmiddellijk opeisbaar.

13) Risico-overgang

Het risico van verlies of beschadiging van de producten die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op de klant over op het moment waarop deze aan de klant juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van de klant of van een door de klant aan te wijzen derden worden gebracht.

14) Opschorting en ontbinding

14.1 BB-Computerhulp is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt.

14.2 Voorts is BB-Computerhulp bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geveerd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

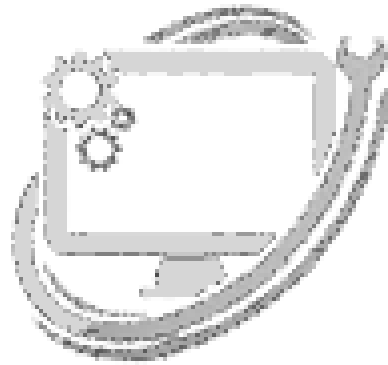
14.3 BB-Computerhulp is bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien de klant surseance van betaling verzoekt of deze aan de klant wordt verleend, ingeval de klant failliet wordt verklaard of een verzoek daartoe wordt ingediend, ingeval de klant niet in

BB-Computerhulp Piet Heynlaan 22a 3931AD Woudenberg KVK 53806182

T 06-446 95 767 I www.bb-computerhulp.nl info@bb-computerhulp.nl

Algemene Voorwaarden Consumenten en Zakelijk!

staat is aan zijn schulden te voldoen, overgaat tot



BB-Computerhulp



Algemene Voorwaarden Consumenten en Zakelijk!

beëindiging of liquidatie van zijn bedrijf, onder curatele wordt gesteld, of ingeval een bewindvoerder of curator wordt benoemd.

14.4 BB-Computerhulp is bevoegd de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst op te schorten, indien na het sluiten van de overeenkomst BB-Computerhulp omstandigheden ter kennis is gekomen die goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond te vrezen bestaat dat de klant slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.

15) Aansprakelijkheid

15.1 BB-Computerhulp kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:

- a. een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals onder andere verder omschreven in artikel 17 van deze algemene voorwaarden;
- b. enige daad of nalatigheid van de klant, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de klant te werk zijn gesteld.

15.2 BB-Computerhulp is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat BB-Computerhulp is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor BB-Computerhulp kenbaar behoorde te zijn.

15.3 BB-Computerhulp is niet aansprakelijk voor eventuele schade aan de door BB-Computerhulp gerepareerde, gewijzigde of geüpgraded computer(rand)apparatuur, door bijvoorbeeld verkeerd of ondeskundig gebruik of gebruik in strijd met de gebruiksaanwijzing.

15.4 BB-Computerhulp is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van verlies van enigerlei data welke is vastgelegd op magnetische en/of andere informatiedragers.

15.5 In geen geval is BB-Computerhulp aansprakelijk voor schade, die is ontstaan of veroorzaakt doordat de klant de door BB-Computerhulp gerepareerde, gewijzigde of geüpgraded computer (rand)apparatuur heeft gebruikt voor een ander doel dan waarvoor het is aangeschaft.

15.6 Indien de klant of een derde wijzigingen aanbrengt in de door BB-Computerhulp gerepareerde, gewijzigde of geüpgraded computer(rand)apparatuur, sluit BB-Computerhulp iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van de werking en eventuele (gevolg)schade.

15.7 Indien de klant of derden wijzigingen aanbrengt in de door BB-Computerhulp geleverde software of geleverde hardware, sluit BB-Computerhulp iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van eventuele schade.

15.8 BB-Computerhulp is nimmer aansprakelijk voor het gebruik van illegale software bij de klant

15.9 BB-Computerhulp aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien tegen het advies van BB-Computerhulp in, de klant eist dat er toch bepaalde werkzaamheden doorgang moeten vinden.

15.10 BB-Computerhulp is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

15.11 Indien BB-Computerhulp aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van BB-Computerhulp beperkt tot het bedrag van de door de

BB-Computerhulp Piet Heynlaan 22a 3931AD Woudenberg KVK 53806182
T 06-446 95 767 I www.bb-computerhulp.nl info@bb-computerhulp.nl

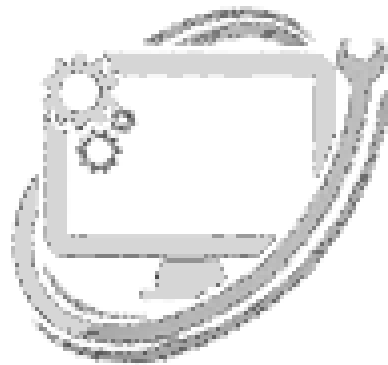


BB-Computerhulp

Algemene Voorwaarden Consumenten en Zakelijk!

verzekeraar van BB-Computerhulp gedane uitkering.

Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van BB-Computerhulp beperkt tot het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.



BB-Computerhulp



Algemene Voorwaarden Consumenten en Zakelijk!

16) Vrijwaringen

- 16.1** Indien de klant aan BB-Computerhulp informatiedragers, elektronische bestanden, software, etc. verstrekt, garandeert de klant dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
- 16.2** De klant vrijwaart BB-Computerhulp van financiële schade ten gevolge van boetes bij gebruik van illegale software of in het bezit hebben van kopieën.

17) Overmacht

- 17.1** Van overmacht aan de zijde van BB-Computerhulp is onder andere sprake indien BB-Computerhulp verhinderd wordt haar verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van: oorlog, oorlogsgevaar, oproer, revolutie, molest, brand, waterschade, overstroming, overheidsmaatregelen, in- en uitvoerbelemmeringen, defecten aan materialen, niet- beschikbaarheid van materialen, werkstaking, blokkades, bedrijfsbezetting, onvervangbare werknemers.
- 17.2** Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 1 maand is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 17.3** Voor zover BB-Computerhulp ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is BB-Computerhulp gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. De klant is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

18) Geheimhouding

- 18.1** Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. BB-Computerhulp houdt zich in alle gevallen aan wetgeving op het gebied van gegevensbescherming, (de Algemene Verordening Gegevensbescherming) (EU [Verordening 2016/679](#)) (de "AVG"), zie [onze Privacy Statement](#) op onze website.
<https://www.BB-Computerhulp.nl/privacyverklaring/>

- 18.2** Indien op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak BB-Computerhulp gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en BB-Computerhulp zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is BB-Computerhulp niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

19) Koop op afstand

19.1 overeenkomst op afstand

Bij een zogenaamde overeenkomst op afstand, gewoonlijk koop op afstand genoemd (bijvoorbeeld een bestelling bij een webwinkel), gelden er speciale aanvullende regels die we apart in dit artikel hebben opgenomen. Er wordt van een koop op afstand gesproken wanneer het gaat om een koopovereenkomst waarbij er geen direct contact is tussen verkoper en consument. Populair gezegd: zonder dat beiden zich in dezelfde ruimte bevinden. Dat geldt daarom niet alleen voor aankopen via internet (webwinkels), maar ook telefonische of schriftelijke bestellingen vallen onder het begrip koop op afstand. Het belangrijkste onderdeel bij een koop op afstand is dat de consument hierbij een bedenktijd van 14 dagen, (ingaaend op de dag na levering,) heeft om van de koop af te zien. Binnen die tijd kan hij gebruik maken van zijn herroepingsrecht, het recht om de koop te ontbinden.

19.2 Informatie

De informatie die u voorafgaand aan de koop krijgt, is zodanig dat u het aanbod goed kunt beoordelen, bijvoorbeeld door afbeeldingen die een waarheidsgetrouwe weergave zijn van de producten. De informatie is duidelijk en begrijpelijk en ook snel en gemakkelijk (tijdig voor het sluiten van de overeenkomst) vindbaar op onze website. Daarnaast krijgt u duidelijke informatie over uw rechten en verplichtingen, zoals:

- 1) de totaal te betalen prijs, exclusief alle bijkomende kosten, waaronder bijvoorbeeld een eventuele thuishoefheffing of afleveringskosten;
- 2) de manier waarop de overeenkomst tot stand komt;
- 3) het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht, hoe u gebruik maakt van het herroepingsrecht, het modelformulier voor herroeping, maar ook wie welke kosten draagt als er gebruik wordt gemaakt van het herroepingsrecht;
- 4) de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- 5) de termijn dat de prijs of de mogelijkheid om het aanbod te aanvaarden geldt;
- 6) de tarieven die u moet betalen als u contact met ons wilt opnemen, wanneer dit anders is dan het basistarief. Indien u reeds klant bent en contact zoekt over de gesloten overeenkomst zal het tarief nooit hoger zijn dan het basistarief;
- 7) inzage in de gegevens die wij over u hebben opgeslagen;
- 8) de minimale duur van de overeenkomst op afstand als het gaat om een doorlopende of periodieke aflevering van producten of diensten. Daarnaast worden de totale prijs en de totale kosten per factureringsperiode vermeld. Als voor een dergelijke overeenkomst een vast tarief geldt, bevat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten. Daarnaast krijgt u de volgende informatie:

- a. ons bezoekadres, waar een klacht kan worden ingediend;
- b. de manier waarop u van uw herroepingsrecht gebruik kunt maken;
- c. informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
- d. de hiervoor in 19.2 en onder Identiteit vermelde gegevens;
- e. de voorwaarden voor opzegging van de overeenkomst.

Ook voor deze informatie geldt dat deze duidelijk en begrijpelijk is en snel en makkelijk vindbaar op onze website voordat de overeenkomst wordt gesloten. Na sluiten van de overeenkomst, maar uiterlijk bij levering van het product of de dienst krijgt u als koper alle in 19.2 genoemde informatie en wel zodanig dat deze door u makkelijk kan worden opgeslagen op een, zoals dat wettelijk heet, duurzame gegevensdrager.

Een duurzame gegevensdrager is een middel waardoor informatie zodanig wordt bewaard dat u deze later nog eens kunt lezen, zoals een cd, pdf-bestand of een document dat kan worden afgedrukt. Een e-mail wordt ook als duurzame gegevensdrager gezien. Als u de informatie al op deze manier heeft gekregen voor het sluiten van de overeenkomst is dit voldoende en hoeft de informatie niet nogmaals te worden verstrekt.

19.3 Totstandkoming, bevestiging en beveiliging

Een overeenkomst komt tot stand op het moment van aanbod en aanvaarding. (Daarmee wordt bedoeld dat de ene partij iets voor een bepaalde prijs aanbiedt ("deze laptop kost € 350,00") en de ander daar ja tegen zegt.) Een bestelling wordt geplaatst (het aanbod wordt aanvaard) als u het bestelproces doorloopt en uiteindelijk door de definitieve bestelknop te activeren de bestelling plaatst. Zodra u een bestelling heeft geplaatst, krijgt u van ons een bevestiging. Dit kan per e-mail, sms of op een andere manier zijn. Zolang dit niet is gebeurd, kunt u nog afzien van de koop door de overeenkomst te ontbinden. Als u via internet bestelt, zorgen wij voor beveiliging van de uitgewisselde data en voor een veilige web omgeving.

19.4 Bedenktijd bij levering van producten (herroepingsrecht)

- 1) Bij de aankoop van producten heeft u als consument een bedenktijd van 14 dagen. De bedenktijd gaat in de dag nadat u het product heeft ontvangen of dat dit namens u is gedaan. Of
- 2) als u in één bestelling meerdere producten heeft besteld; de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, het laatste product uit die bestelling heeft ontvangen.
- 3) als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
- 4) bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode, zoals iedere maand een tijdschrift: de dag waarop u, of een door u aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen. Gedurende die periode heeft u de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven. U kunt hiervoor het modelformulier voor herroeping gebruiken of ons op een andere duidelijke manier laten weten de overeenkomst te ontbinden. Indien de mededeling online gebeurt, bevestigen wij de ontvangst daarvan. Binnen 14 dagen na de herroeping moet u de producten terugzenden. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd.

2. Tijdens de bedenktijd behoort u zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. Daaronder wordt verstaan dat u het product slechts in die mate uitpakt of gebruikt voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of u het wilt behouden. Indien u van uw herroepingsrecht gebruik maakt, behoort u het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking naar ons terug te sturen. Wij geven u duidelijke informatie hoe u dit kunt doen.

3. U bent alleen aansprakelijk voor waardevermindering die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 2. Wij zijn gerechtigd de waardevermindering te verrekenen met het door u terug te ontvangen bedrag.

4. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, hoeft u hoogstens de kosten van terugzending te betalen. Indien dit niet per gewone post mogelijk is, zullen wij voor u een inschatting van de kosten maken. Als wij de retourkosten voor onze rekening nemen zullen wij dat duidelijk vermelden.

5. Alle overige kosten die u al heeft betaald, zullen wij u zo spoedig mogelijk, in ieder geval uiterlijk binnen 14 dagen na de herroeping terugbetalen. Wij zijn gerechtigd te wachten met terugbetaling totdat wij de producten hebben ontvangen of totdat u heeft aangetoond de producten te hebben geretourneerd.

6. Als u heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeven wij de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

19.5 Uitsluiting herroepingsrecht

Soms geldt er geen herroepingsrecht voor u als consument, maar dat moet door ons dan wel duidelijk en voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden vermeld. Het betreft dan onder andere:

- a. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop wij geen invloed hebben en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.
- b. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Producten gekocht op een internetveiling vallen hier in beginsel niet onder. Daarvoor geldt wel het herroepingsrecht.
- c. Geleverde diensten, maar alleen als: - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van u; en - u heeft verklaard dat u uw herroepingsrecht verliest nadat wij de overeenkomst volledig hebben uitgevoerd binnen de bedenktijd.
- d. Producten die op basis van uw specificaties zijn gemaakt, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van uw individuele keuze of beslissing, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- e. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben.
- f. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.
- g. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.
- h. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken. Losse kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop.
- j. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als: - de uitvoering is begonnen met uw uitdrukkelijke voorafgaande instemming; en - u heeft verklaard dat u hiermee uw herroepingsrecht verliest

19.6 Annulering

Een bestelling kan kosteloos worden geannuleerd als deze nog niet is verzonden, behalve als het gaat om producten /of diensten die uitgezonderd zijn van het herroepingsrecht.



Algemene Voorwaarden Consumenten en Zakelijk!

20) Slotbepalingen en Privacyregeling

20.1 Van toepassing is steeds de versie van de algemene voorwaarden zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst, tenzij de klant na het sluiten van de overeenkomst de gelding van een herziende versie van de algemene voorwaarden heeft aanvaard.

20.2 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Op elke overeenkomst tussen BB- Computerhulpen de klant is Nederlands recht van toepassing.

20.3 Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de klant en BB-Computerhulp worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar BB-Computerhulp gevestigd is. Indien BB-Computerhulp een beroep doet op dit beding, zal hij de klant zijnde een consument daarvan schriftelijk op de hoogte stellen. Na deze kennisgeving heeft de klant zijnde een consument 1 maand de tijd om voor beslechting van het geschil voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.

20.4 Back-up van data.

Onverwachte mankementen kunnen zich voordoen bij alle gebruiksvorwerpen, of het nu gaat een om een auto, een wasmachine of een computer. Iedere computergebruiker moet erop 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 de reparateur BB-Computerhulp niet worden verweten dat er data verloren is gegaan.

20.5 Wij hechten veel waarde aan een duidelijk en transparant privacy beleid en hiervoor gelden dan ook de volgende regels:

- 1) alleen die persoonsgegevens worden verzameld die noodzakelijk zijn om onze dienstverlening aan de klant te onderhouden en te verbeteren;
- 2) uw persoonsgegevens worden met inachtneming van de geldende Privacywetgeving verwerkt, opgeslagen en beheerd;
- 3) alle overige gegevens die onze medewerkers onder ogen komen, worden strikt vertrouwelijk behandeld (documenten, e-mails etc.). Uitzonderingen zijn die gevallen waarbij de wet ons noodzaakt gegevens door te geven aan bevoegde autoriteiten.

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 indien dit noodzakelijk is en er geen wettelijke bepaling bestaat waarbij geëist wordt dat de gegevens moeten worden bewaard. In onze privacyverklaring geven we aan welke gegevens wij van u ontvangen en op welke manier en waarom we deze gegevens verzamelen.

21) Aanvullende bepalingen

Algemene Voorwaarden Consumenten en Zakelijk!

Buiten de 20 artikelen van deze standaard set algemene voorwaarden van BB-Computerhulp kunnen wij aanvullende of afwijkende bepalingen hanteren. Deze worden dan aan deze voorwaarden toegevoegd onder de kop "Aanvullende bepalingen ". Deze extra bepalingen mogen niet in het nadeel van de consument zijn.

Annex A. Reparatie

21.1 Reparatieformulier

De klant ontvangt een exemplaar van het reparatieformulier waarop in ieder geval de onderzoekskosten en de vermoedelijke duur van de reparatie staan vermeld en, als dit mogelijk is, tevens een raming van de reparatiekosten.

21.1 Reparatiewerkzaamheden

Bij reparaties wordt uitgegaan van de klachtschrijving op het reparatieformulier.

21.3 Prijs

De prijs van de reparatie wordt vastgesteld op basis van het aantal arbeidsuren, de voorrijkosten, de ophaal- en terugbezorgkosten, de onderzoekskosten, de kosten van de gebruikte materialen, de verzend- en administratiekosten en de kosten gemaakt door derden.

21.4 Wel of niet repareren

- a) Als uit onderzoek blijkt dat de prijs van de reparatie hoger zal zijn dan de kostenraming zoals vermeld op het reparatieformulier, dan wordt aan de klant gevraagd of hij het product voor die hogere prijs wil laten repareren. Alleen na toestemming van de klant wordt de reparatie uitgevoerd. Wanneer het reparatieformulier geen kostenraming vermeldt en de prijs pas na onderzoek kan worden vastgesteld, dan wordt aan de klant gevraagd of hij het product voor die prijs wil laten repareren. Ook in dat geval vindt de reparatie pas plaats na toestemming van de klant.
- b) Als de reparatie door derden moet worden uitgevoerd, of het door levering van onderdelen door derden niet mogelijk is de reparatie binnen de opgegeven tijd uit te voeren, dan wordt de klant op de hoogte gebracht van de nieuwe reparatietijd.
- c) In de sub a en sub b omschreven situatie kan de klant afzien van verdere dienstverlening door de ondernemer. In dat geval betaalt hij de onderzoekskosten zoals vermeld op het reparatieformulier en ontvangt het product weer in de staat waarin hij het heeft afgegeven.

21.5 Vervangend product

Partijen regelen onderling of en onder welke voorwaarden de klant de beschikking krijgt over een vervangend product tijdens de duur van de reparatie.

21.6 Kwaliteit

- a) Een reparatie zal op zodanige wijze worden uitgevoerd, dat het apparaat daarna weer voldoet aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.
- b) Indien daarover niets anders is afgesproken, wordt bij de reparatie gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen, of, wanneer dit met betrekking tot een dergelijk product gebruikelijk is, ruilonderdelen. Wanneer de klant dat vooraf laat weten, geeft de ondernemer de vervangen onderdelen, met

Algemene Voorwaarden Consumenten en Zakelijk!

uitzondering van de geruilde onderdelen, aan de klant.

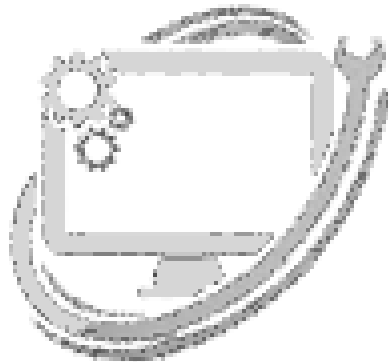
c) Na de reparatie wordt op het reparatieformulier een korte omschrijving opgenomen van de verrichte werkzaamheden en vervangen onderdelen.

21.7 Aansprakelijkheid

De ondernemer is aansprakelijk voor verlies en diefstal van het product, de toebehoren en accessoires, alsmede voor schade daaraan, ontstaan vanaf het tijdstip van afgifte tot aan het moment dat de klant het product weer ophaalt.

21.8 Garantie

Op de uitgevoerde reparatie wordt een garantie van drie maanden gegeven. Deze garantietermijn gaat in op het moment van afgifte van het product aan de klant. Op schoonmaak- of onderhoudsbeurten, alsmede op reparaties verricht aan producten met bliksem-, water- of vochtschade, wordt geen garantie gegeven, tenzij op het reparatieformulier uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld.



BB-Computerhulp

Algemene Voorwaarden Consumenten en Zakelijk!

21.9 Niet afgehaalde producten

Als het gerepareerde product klaar is en het niet door de klant wordt opgehaald zal de ondernemer gedurende een periode van drie maanden de klant minimaal driemaal per e-mail/telefoon laten weten dat het product gereed is. Is dit na die drie maanden nog niet opgehaald door de klant, dan mag de ondernemer het product verkopen en de opbrengst verrekenen met de openstaande rekening.

21.10 Annulering van afspraak

Je kunt een afspraak annuleren, mits je dit tenminste één (1) werkdag of 24 uur van tevoren doet, of online via je persoonlijke afspraken omgeving. De annulering is dan in de meeste gevallen kosteloos, tenzij er al kosten zijn gemaakt, bijvoorbeeld omdat er speciaal producten zijn besteld om de reparatie uit te kunnen voeren. Het niet nakomen van deze voorwaarden kan leiden tot een eventuele sanctie. BB-Computerhulp is gemachtigd deze sanctie naar eigen inzicht op te leggen.

22) Back-Up van Data

Onverwachte mankementen kunnen zich voordoen bij alle gebruiksvorwerpen, of het nu gaat een om een auto, een wasmachine of een computer. Iedere computergebruiker moet erop 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 de reparateur niet worden verweten dat er data verloren is gegaan.

BB-Computerhulp