



Algemene Voorwaarden – DigiHelp

Gedeponeerd: Januari 2005 onder KVK nr: 14081060

Deze Algemene Voorwaarden van DigiHelp (hierna te noemen Algemene Voorwaarden), zijn van toepassing op alle aanbiedingen van DigiHelp in de media of welke vorm van publicatie ook, hetzij mondeling of schriftelijk, te noemen: offertes, advertenties, Abonnementen, aanbiedingen, mondelinge afspraken of welke vorm van Overeenkomst(en) of (rechts-) handeling(en) tussen Afnemer en DigiHelp. De toepasbaarheid van de Algemene Voorwaarden van de Klant worden hierbij door DigiHelp nadrukkelijk afgewezen. Indien Aanvullende Voorwaardenvoor producten en/of aangeboden diensten van DigiHelp nadrukkelijk zijn overeengekomen met de Klant, gelden deze Aanvullende Voorwaarden boven de Algemene Voorwaarden, tenzij anders en schriftelijk is overeengekomen.

Begrippen:

- Klant of Klantnummer – De gebruiker van deze website en/of de (rechts)persoon, welke een overeenkomst of abonnement heeft afgesloten voor bepaalde tijd met DigiHelp of diegene in bezit van een Abonnement, met daarop een persoonlijk (Klant)nummer, wat geldt als identificatie voor geboden diensten en recht geeft op speciale voorwaarden, zoals vermeldt op het Abonnement of Overeenkomst.
- Abonnement(houder) – vastgelegd type dienstverlening, overeengekomen tussen Klant en DigiHelp, waarbij een specifiek pakket van diensten wordt geleverd in ruil voor abonnementsgeld.
- Overeenkomst – een contract, afspraak, dienst, gespecificeerde dienstverlening, abonnement of combinatie hiervan, afgesloten tussen Klant en DigiHelp.
- Apparatuur – een verzamelnaam voor computer(s) met bijbehorende software en randapparatuur, zoals printers, routers, scanners etc, welke bij de Klant aanwezig is en waarvoor service wordt aangevraagd.
- Storing – een defect aan de Apparatuur van de klant, waarvoor service wordt aangevraagd.
- Diensten – het aanbod van specifieke handelingen en serviceverlening, zoals het verhelpen van storingen op locatie, educatie, hardware & software verkoop, webdesign, consultancy e.d., verleend door DigiHelp, waar de Klant ingeval van storing of anderzijds een beroep op kan doen.

Aanbiedingen, Overeenkomsten en Abonnementen:

- 1) Alle aanbiedingen, overeenkomsten, abonnementen, prijsopgaven en offertes, worden aangemerkt als het doen van een aanbod aan een potentiële Klant. DigiHelp is op geen enkele wijze gehouden of gebonden aan dit aanbod. Het aanbod geldt slechts als uitnodiging en kan leiden tot de totstandkoming van een Overeenkomst tussen Klant en DigiHelp, als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - a) Een Overeenkomst komt pas tot stand na aanmelding, waarbij de gegevens van de Klant naar waarheid zijn ingevuld danwel naar waarheid zijn doorgegeven via telefoon, fax of e-mail en aanvaard door DigiHelp.
 - c) Indien de Klant een rechtspersoon betreft, dient in de daartoe aangegeven velden de bedrijfsnaam, het nummer van inschrijving van Kamer van Koophandel, de bedrijfsvorm en de datum van registratie bij de Kamer van Koophandel ingevuld te worden.
 - d) Bij onjuiste of verkeerde invulling van een Overeenkomst, kan DigiHelp de aangeboden dienst of abonnementsvorm weigeren en de Overeenkomst direct annuleren. Wanneer op een later tijdstip blijkt dat de gegevens niet correct zijn ingevuld door de Klant, vervalt alsnog het recht van de Klant op dienstverlening.
 - e) Na acceptatie van een Abonnements aanvraag door DigiHelp zal de Klant als Abonnementshouder worden aangemerkt en zal het vereiste Abonnementsgeld binnen 14 dagen dienen te worden overgemaakt. Indien de Klant hiertoe in gebreke blijft, zal DigiHelp alle diensten naar de Klant opschorten, totdat volledige betaling is gedaan. De datum van totstandkoming van de overeenkomst zal ongewijzigd blijven.
 - f) De Klant en DigiHelp komen nadrukkelijk overeen dat de totstandkoming van een Overeenkomst of Abonnement, via welke digitale of schriftelijke wijze dan ook, geldt als een wettige Overeenkomst, behoudens de mogelijkheid tot afwijzing hiervan door DigiHelp. Het ontbreken van een gewone handtekening doet niet af aan de rechtsgeldigheid en verbindende kracht van de Overeenkomst en aanvaarding daarvan, waarbij de elektronische bestanden van DigiHelp hierbij als vermoeden van bewijs optreden, zoals binnen de wettelijk vastgelegde kaders is vastgelegd.
 - g) DigiHelp behoudt zich het recht voor om tarieven te wijzigen, bij een service beurt zal de klant hierop gewezen worden uiterlijk 2 dagen voordat de service beurt aanvangt.

Levering van diensten:

- 1) DigiHelp behoudt zich altijd het recht voor, diensten in gedeelten uit te voeren en te factureren.
- 2) Afspraken worden door DigiHelp bij benadering gemaakt en mogen een maximale looptijd van 3 uur hebben. Indien DigiHelp zich niet kan houden aan dit tijdsbestek, dan is de Klant of DigiHelp bevoegd een andere afspraak te maken, waarbij geldt dat als DigiHelp zich wederom niet aan deze afspraak kan houden, de Klant de Overeenkomst direct kan ontbinden.
- 3) Indien een afspraak door DigiHelp niet is nagekomen en waarbij DigiHelp de klant niet voor 2 uur voor

aanvang van de afspraak op de hoogte brengt, zal DigiHelp eenmalig op een tweede afspraak 15 minuten in mindering brengen op het totaalbedrag van de factuur en met een maximale vergoeding van een 2e vervolgkwartier.

4) DigiHelp is nimmer aansprakelijk voor schade of welke vervolgschade dan ook, voortvloeiend uit het niet kunnen nakomen van een afspraak of overeengekomen termijnen.

5) Indien de klant geen toegang kan verschaffen op het adres waar de reparatie volgens afspraak zou hebben moeten plaatsvinden, dan zal DigiHelp de klant telefonisch proberen te contacteren en/of maximaal 15 minuten wachten. Na deze 15 minuten is de klant een "no show" tarief verschuldigd aan DigiHelp van de voorrijkosten en het starttarief. Deze dienen binnen 14 dagen voldaan te worden.

Opzeggen van diensten en abonnementen:

1) Abonnementen gelden voor de duur van een jaar. Hierna zal de klant eventueel benaderd worden om een nieuw abonnement af te sluiten, waarbij DigiHelp het recht heeft om tariefswijzigingen met ingang van het nieuwe abonnement door te voeren. Dit alles tenzij de klant expliciet heeft aangegeven het abonnement stilziggend ieder jaar te willen verlengen.

2) DigiHelp behoudt zich ten allen tijde het recht om een abonnement voortijdig te beëindigen of slechts gedeeltelijk na te komen, waarbij niet geleverde diensten aan de klant vergoed zullen worden. De hoogte van deze vergoeding bedraagt maximaal het abonnementsbedrag gedeeld door het originele aantal bijbehorende service beurten maal het aantal openstaande service beurten.

3) Indien de Klant een afspraak niet nakomt of niet aanwezig is op het adres, zoals staat aangegeven op het Abonnement van de Klant en zonder tijdige kennisgeving, waarbij DigiHelp minimaal 24 uur van te voren telefonisch in kennis dient te worden gesteld, behoudt DigiHelp te allen tijde het recht deze afspraak in rekening te brengen, waarbij een tarief geldt van 30 minuten, in overeenstemming met het uurtarief zoals aangegeven op de website van DigiHelp

4) Geleverde diensten, Abonnementen of Overeenkomsten tussen Klant en DigiHelp, zijn alleen geldig voor het opgegeven adres en de persoonsgegevens, zoals ingevuld tijdens de aanvraag van het Abonnement of Overeenkomst. De gesloten Overeenkomst tussen Klant en DigiHelp is niet overdraagbaar aan derden, tenzij hiervoor een schriftelijke toestemming wordt gegeven door DigiHelp. Indien een Abonnementshouder of rechthebbende na verhuizing buiten de werkregio's van DigiHelp vallen, heeft DigiHelp het recht het Abonnement op te zeggen. Vanaf het moment dat de behuizing bij DigiHelp bekend is zal een restitutie van het abonnementsgeld plaatsvinden met aftrek van de reeds geleverde diensten & verstreken periode.

5) Abonnementsgelden voor de geldende periode worden niet teruggestort door DigiHelp, indien de Klant de zakelijke- of particuliere Overeenkomst of Abonnement met DigiHelp voortijdig wil opzeggen.

Verschuldigde betalingen:

1) DigiHelp werkt volgens het principe van "no cure, no pay". De voorwaarde voor "no cure" is dat DigiHelp het probleem niet kan oplossen, terwijl ieder andere professionele computer reparateur dat wel zou kunnen onder dezelfde omstandigheden en tijdsbestek.

2) De klant kan zich beroepen op deze service garantie. Dit dient U dit kenbaar te maken voordat de reparateur uw huis verlaat en de service/dienst tot een einde wordt gebracht. Onder "no pay" wordt alleen de betalingsverplichting bedoeld betreffende de gewerkte uren van een specifieke service beurt.

3) Abonnementen, voorrijkosten, hardware & software kosten of andere niet-arbeidskosten vallen geheel buiten deze "no cure, no pay" garantie.

4) Na afloop van het verichten van de diensten van DigiHelp is de klant het uurtarief verschuldigd over het aantal gewerkte uren. Dit met een minimum van een uur. Afronding van de werktijd zal zijn per kwartier en immer naar boven. Tevens dient de klant ook de voorrijkosten en hardware/software kosten te voldoen indien van toepassing. Betalen geschiedt contant waarvoor in ruil een nota wordt overhandigd door DigiHelp. Mocht er niet contant afgerekend kunnen worden, dan is de klant verplicht hier direct zorg voor te dragen. Enkel wanneer dit expliciet aangegeven wordt op de factuur of nota, kan er per bank betaald worden.

5) Alle genoemde bedragen zijn in Euro, conform de daartoe wettelijk vastgestelde voorschriften en verplichtingen. Alle bedragen, zoals geoffreerd door DigiHelp, zijn uitdrukkelijk weergegeven als zijnde inclusief of exclusief omzetbelastingen. Werktijd wordt in rekening gebracht vanaf het moment dat de Servicemonteur aanwezig is, totdat hij vertrekt. Pauzes worden niet in rekening gebracht naar de Klant.

6) Verschuldigde bedragen van de Klant aan DigiHelp, welke 14 dagen na datum nog niet zijn betaald, zorgen ervoor dat de Klant direct in gebreke wordt gesteld, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist. Daarbij geldt dat DigiHelp dan gerechtigd is alle lopende diensten en abonnementen op te schorten of te annuleren, zonder dat de Klant hiervan vooraf op de hoogte hoeft te worden gesteld. Bij overschrijding van een betalingstermijn betaalt de Klant de incassokosten voor de te late betaling, plus de wettelijke interestvoet over het onbetaalde bedrag en de incassokosten. Ingeval de Klant in het kader van incassomaatregelen een faillissementsaanvraag indient, is deze eveneens de gebruikelijke kosten van het desbetreffende Arrondissement van faillissementsaanvragen verschuldigd.

7) DigiHelp is niet aansprakelijk voor gemaakte kosten op rekening van de Klant, wanneer de servicemonteur gebruik maakt van energievoorzieningen, telefoon of andere diensten op de locatie van de Klant, welke benodigd zijn voor het oplossen van storingen aan de computer en randapparatuur van de Klant of in verband staan met noodzakelijke werkzaamheden hieraan. Kosten van deze voorzieningen zijn voor rekening van de Klant, waarbij deze de kosten zelf zal voldoen aan de desbetreffende leverancier of schuldeiser van deze diensten.

8) Mogelijk dient DigiHelp bepaalde wettelijk vastgestelde bijdragen te heffen op de Klant, waarbij gedacht kan worden aan wettelijke verwijderingsbijdragen, wanneer DigiHelp Apparatuur van de Klant dient af te voeren.

Beperkte aansprakelijkheid:

- 1) Behoudens bepalingen van dwingend recht inzake (produkt)aansprakelijkheid, alsmede met inachtneming van de rechtsregels van openbare orde en goede trouw, is DigiHelp niet gehouden tot enige vergoeding van schade, van welke aard dan ook, direct of indirect, waaronder bedrijfsschade, aan roerende of onroerende zaken, dan wel aan personen, bij de Klant.
- 2) DigiHelp is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, ondervonden door de Klant, wanneer er sprake is van onjuiste adviezen of verkeerde interpretaties door de Klant, veroorzaakt door medewerkers van DigiHelp.
- 3) Indien blijkt dat de Klant gebruik maakt van illegale- of onrechtmatig verkregen software, heeft DigiHelp het recht alle diensten en Overeenkomsten direct op te zeggen en de dienstverlening onmiddellijk te weigeren, waarbij de Klant tevens aansprakelijk is voor werkzaamheden tijdens het bezoek aan huis of op kantoor en er geen recht bestaat op teruggave van reeds vooruit betaalde bedragen. Tevens kan een Abonnement of Overeenkomst op die gronden direct ontbonden worden.
- 4) Desgewenst zal de Klant een geldige licentie van software kunnen overhandigen, wanneer een medewerker van DigiHelp werkzaamheden uitvoert aan Apparatuur of software van de Klant en hier om vraagt. Indien blijkt dat niet gelicentieerde software op het systeem van de Klant aanwezig is, kan DigiHelp niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, in welke vorm dan ook, wanneer de werkzaamheden worden gestaakt.
- 5) Ingeval DigiHelp afhankelijk is van de medewerking van derden of de Klant, waarbij deze derden noodzakelijkerwijs deel uit kunnen maken van de dienstverlening naar de Klant, kan DigiHelp niet aansprakelijk worden gesteld voor geleden schade, indien deze derden of geleverde diensten, of de Klant, in gebreke blijven en DigiHelp hierdoor niet naar behoren werkzaamheden kan uitvoeren.
- 6) De Klant dient altijd zorg te dragen voor een veilige werkomgeving, waar de Servicemonteur van DigiHelp zijn werkzaamheden zal kunnen verrichten, zonder gevaar voor letsel of andere schade. DigiHelp houdt zich het recht voor Service te weigeren of te staken, indien zich gebeurtenissen kunnen voordoen, welke van invloed zijn op de algemene veiligheid, zulks ter beoordeling van de Servicemonteur.
- 7) DigiHelp behoudt zich het recht voor werkzaamheden te weigeren, indien de Klant zich bevindt op bepaalde risicovolle adressen of plaatsen, waar een aanzienlijke kans op letsel of schade bestaat voor de Servicemonteur en/of zijn voertuig. Een dergelijke beoordeling wordt gemaakt door de Servicemonteur en hieruit kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend door de Klant.
- 8) Ingeval er sprake is van bijzondere en buitengewone omstandigheden, waarbij ondermeer gedacht kan worden aan natuurrampen, stroomuitval, ziekte, bliksemingslag, oorlogsdaden, terrorisme, ongelukken, overstromingen en alle verdere, niet nader genoemde omstandigheden en van invloed zijnde op het volledig functioneren van DigiHelp als bedrijf en waarbij een beroep moet worden gedaan op onmacht, kan DigiHelp geen aansprakelijkheid aanvaarden voor geleden schade, vervolgschade of andere aansprakelijkheden, indien hierdoor niet kan worden voldaan aan afspraken met de Klant. [-]

Garanties:

DigiHelp garandeert dat werkzaamheden bij de Klant aan huis of op kantoor, met het oogmerk storingen aan Apparatuur van de Klant op te lossen, naar beste inzicht, beoordeling, inspanning en vakmanschap uitgevoerd zullen worden, overeenkomstig deze Algemene Voorwaarden, maar kan niet garanderen dat deze of andere storing daadwerkelijk opgelost kan worden. De Klant dient te allen tijde een veiligheidskopie van de software te maken, welke op het systeem staat dat wordt gecontroleerd op storingen. Indien de Klant zelf geen mogelijkheden heeft een veiligheidskopie te maken, kan op verzoek een Servicemonteur van DigiHelp dit verzorgen, waarbij echter geen enkele verantwoordelijkheid kan worden genomen, ingeval hier enige schade uit voortkomt.

DigiHelp kan hardware en/of software doorverkopen aan de klant als daar om gevraagd wordt. Mochten er problemen optreden met door DigiHelp geleverde producten dan zal een monteur van DigiHelp vast moeten stellen wat de oorzaak is. Mochten deze problemen/defecten/storingen buiten de schuld van DigiHelp om op zijn opgetreden, dan zijn de kosten die gemoeid gaan met het vaststellen van het probleem en het oplossen daarvan voor rekening van de klant.

Levering van hard en software gebeurt ten allen tijde onder de garantie voorwaarden zoals die zijn vastgesteld door de leveranciers van DigiHelp. De kosten die gemoeid zijn met het terugsturen van hardware/software om deze ter reparatie of vervanging aan te bieden komen voor rekening van de klant.

Indien een storing niet ter plaatse kan worden opgelost, zal DigiHelp, medewerkers van DigiHelp, of partners van DigiHelp een zo goed mogelijke evaluatie van dit voorval naar de Klant communiceren en/of eventuele vervolgwerkzaamheden afspreken. Voor aanvang van een storing, kan de Servicemonteur degevraagd, naar beste inzicht een schatting geven voor de tijd die mogelijk hiermee gemoeid is, maar kan geen exacte tijd garanderen en hiervoor kunnen geen rechten ontleend worden door de Klant. De Klant heeft te allen tijde het recht de werkzaamheden van de Servicemonteur te beëindigen, waarbij het starttarief, voorrijkosten, evt. hard&software en de werkduur in eenheden van een kwartier altijd door de Klant voldaan moeten worden.

DigiHelp kan nooit garanderen dat een storing kan worden opgelost en behoudt zich het recht voor de werkzaamheden te beëindigen, zulks ter beoordeling van de Servicemonteur, waarbij de Klant het voorrijtarief en evt. hardware kosten zal voldoen. Tevens geldt dat aan het verhelpen van een storing geen rechten kunnen worden ontleend door de Klant, wanneer blijkt dat eenzelfde storing zich opnieuw voordoet of pas naderhand optreedt. DigiHelp wijst nadrukkelijk alle claims van de hand, waarbij tijdens het verhelpen van een storing, zich nadien of veel later, andere storingen zich voordoen, mogelijk verband houdende met de voorgaande storing of op enigerlei wijze in verband staande met de uitvoering van werkzaamheden aan de Apparatuur van de Klant. Alle schade en vervolgschade, ook naar derden, als gevolg van een reparatie van de Apparatuur van

de Klant door een Servicemonteur van DigiHelp, zijn voor risico en aansprakelijkheid van de Klant. De Klant heeft te allen tijde het recht een klacht in te dienen over werkzaamheden, gedrag of andere feiten, welke zijn uitgevoerd door medewerkers van DigiHelp. DigiHelp behoudt zich het exclusief recht voor deze klachten naar redelijkheid te beoordelen en zal in geval van ingelijktelling van de Klant, de gedane werkuren vergoeden aan de Klant, met een maximum van de totale reparatietijd, of op een andere wijze deze klacht oplossen. De Klant kan in geen geval hier rechten uit ontleen, op welke wijze dan ook. Het al dan niet toekennen van een schadeclaim in een dergelijke zaak, valt te allen tijde onder de beoordeling van DigiHelp. De Klant is gehouden aan een maximale termijn van 14 dagen, om de klacht aangetekend en schriftelijk in te dienen bij DigiHelp.

Geschillen

1. Op alle overeenkomsten waarop de voorwaarden geheel of gedeeltelijk betrekking hebben, is het Nederlandse recht van toepassing.
2. Bij eventuele geschillen tussen partijen, ontstaan uit hoofde van die overeenkomsten, van overeenkomsten, die daarvan het gevolg zijn en/of van deze algemene voorwaarden, is uitsluitend de Nederlandse rechter bevoegd.
3. Voorzover de berechting van voornoemde geschillen behoort tot de competentie ener rechtbank, zullen deze in eerste aanleg uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter binnen het Arrondissement waar DigiHelp gevestigd is, tenzij de Afnemer binnen vijf weken, nadat DigiHelp zich jegens de Afnemer op onderhavige bepaling heeft beroepen, schriftelijk kenbaar heeft gemaakt om voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.

Wijzigingen of aanpassingen van Algemene Voorwaarden:

DigiHelp behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen, waarbij deze wijzigingen ook gelden voor al gesloten Overeenkomsten, rekening houdende met een redelijke invulling hiervan of noodzakelijke maatregelen. Wijzigingen zullen op de website van DigiHelp bekend worden gemaakt of per e-mail. Deze wijzigingen zullen 30 dagen na bekendmaking effectief worden.

DigiHelp
Luikerweg 9H34
6212 ET Maastricht

Tel. 0645742394
E-mail: info@digihelp.nl
www.digihelp.nl

KVK nr: 14081060
BTW nr: 155703948B01
ABN Amro: 45.84.959.21