

Leverings- & Garantievoorwaarden

ICT Group HHW

3W Automatisering
TotalStore.nl



3W Automatisering

Wij leveren o.a.

ICT Advies

Hosting

Ondersteuning

Webdesign

Computer hardware Webapplicaties

Het totale ICT pakket voor het MKB

 **TotalStore.nl**

UW COMPUTER LEVERANCIER

Algemene voorwaarden van ICT Group HHW

Artikel 1 – Algemene bepalingen

1.1) Algemene voorwaarden zijn de voorwaarden die van toepassing zijn op alle diensten en producten geleverd en aangeboden door ICT Group HHW. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten tussen ICT Group HHW en de afnemer. De Algemene voorwaarden inclusief de aanvullende voorwaarden zijn te downloaden via de website www.ictgroupnhw.nl en zijn tevens op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.

1.2) De toepassing van algemene voorwaarden en/of specifieke voorwaarden van de afnemer c.q. derden zijn uitdrukkelijk uitgesloten tenzij anders vermeld op de overeenkomst.

1.3) ICT Group HHW is te allen tijde gerechtigd om de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook voor reeds gesloten overeenkomsten. De gewijzigde algemene voorwaarden worden gepubliceerd op de website www.ictgroupnhw.nl en zijn na één kalendermaand vanaf publicatiedatum van kracht. Indien de afnemer de wijzigingen van de algemene voorwaarden niet aanvaardt heeft deze, tot de datum van de inwerkingtreding van de gewijzigde algemene voorwaarden, het recht om aangekend haar diensten op te zeggen per de inwerkingtreding van de gewijzigde algemene voorwaarden.

Dit kan echter alleen indien de afnemer benadeeld wordt met de nieuwe voorwaarden, de afnemer dient dit kenbaar te maken in de opzegbrief.

Na de datum waarop gewijzigde algemene voorwaarden van kracht zijn geworden, wordt de afnemer geacht de wijzigingen – stilzwijgend – te hebben aanvaard.

1.4) ICT Group HHW is de aanbieder van diensten en producten, deze worden aangeboden onder de handelsnamen: ICT Group HHW, 3W Automatisering, WWW Productions, 3W Productions, Total Store, Gamerz World en Gamer Shop.

1.5) De afnemer is een particuliere of zakelijke (rechts)persoon met wie ICT Group HHW een overeenkomst aangaat of is aangegaan.

1.6) Een overeenkomst is een schriftelijk contract (ondertekende offerte, ondertekende afleverbon, orderbevestiging of elke andere rechtsbetrekking) tussen ICT Group HHW en de afnemer, waarin de afnemer en producten die ICT Group HHW aan de afnemer levert zijn opgenomen.

1.7) Diensten zijn opdrachten die door ICT Group HHW ten behoeve van de afnemer worden verricht en/of geleverd.

Artikel 2 – Offertes & het tot stand komen van een overeenkomst

2.1) Alle offertes van ICT Group HHW zijn vrijblijvend. ICT Group HHW heeft het recht om uitgebrachte offertes te herroepen. De offertes zijn 14 dagen geldig – vanaf de offerte datum – tenzij anders is aangegeven.

2.2) Alle afbeeldingen, tekeningen en gegevens betreffende gewichten, afmetingen en kleuren, alsmede gegevens met betrekking tot de toepasbaarheid van de apparatuur voor nieuwe technologieën, in prijslijsten, offertes, brochures en op websites, worden met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Geringe afwijkingen in de door ICT Group HHW verstrekte gegevens zijn toelaatbaar voorzover zij niet uitmondten in een door ICT Group HHW te verrichten wezenlijk andere prestatie.

ICT Group HHW behoudt zich echter uitdrukkelijk het recht voor, met inachtneming van het bovenstaande, veranderingen en verbeteringen ten opzichte van de verstrekte gegevens, die dienstig zijn aan de technische vooruitgang aan te brengen. De afnemer kan hier echter geen rechten aan ontlenen.

2.3) In geval van offerte komt een overeenkomst tot stand zodra de uitgebrachte offerte volledig is ingevuld en ondertekend door de afnemer en ICT Group HHW heeft bereikt per fax of per post. In geval van internet/telefonische/fax bestelling komt een overeenkomst niet tot stand door het zenden van een bestelling, maar uitsluitend door schriftelijke orderbevestiging per e-mail/fax/post van ICT Group HHW.

2.4) Indien er in de offerte van ICT Group HHW door de afnemer wijzigingen zijn aangebracht, in welke vorm dan ook, dan komt de overeenkomst alleen tot stand als ICT Group HHW met de veranderingen schriftelijk instemt.

2.5) Indien een afnemer zich laat vertegenwoordigen door een rechtspersoon en de vertegenwoordiger niet op eigen naam een overeenkomst met ICT Group HHW aangaat, dan dient deze op verzoek van ICT Group HHW zijn bevoegdheid tot het verrichten van deze rechtshandeling namens de afnemer aan te tonen.

Artikel 3 – Doorlopende overeenkomsten, Abonnementen & Huurovereenkomsten

3.1) Artikel 3 geldt voor doorlopende overeenkomsten bevattende abonnement(en), huurovereenkomst(en) en/of servicecontracten. Een abonnement, huurovereenkomst of servicecontracten is een dienst(en) en/of product(en) welke achtereenlopend in/over meerdere termijnen geleverd of uitgeleend wordt.

3.2) De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum duur van een jaar, tenzij anders overeengekomen. Na afloop van een termijn vindt stilzwijgende verlenging voor ééNZelfde periode plaats, behoudens tijdige opzegging door de afnemer of door ICT Group HHW zoals omschreven in artikel 3.3.

3.3) Opzegging van een overeenkomst door de afnemer dient minimaal een kalendermaand voor het einde van de termijn te geschieden. ICT Group HHW heeft het recht de overeenkomst op ieder moment schriftelijk of per e-mail te beëindigen, waarbij een opzegtermijn van een kalendermaand in acht genomen dient te worden. Opzegging door de afnemer kan uitsluitend schriftelijk per post, waarbij de datum van de poststempel als opzegdatum geldt.

3.4) ICT Group HHW houdt zich het recht voor om prijzen te wijzigen. Indien de prijsverhoging meer bedraagt dan het jaarlijkse inflatiepercentage zoals dat door het Centraal Bureau Statistiek is vastgesteld heeft de afnemer gedurende een kalendermaand na de mededeling het recht de overeenkomst te beëindigen. Dit kan uitsluitend schriftelijk per post, waarbij de datum van poststempel als opzegdatum geldt. Bij niet tijdige opzegging vindt stilzwijgende voortzetting van de overeenkomst tegen de verhoogde prijs plaats.

3.5) Indien ICT Group HHW ten behoeve van de afnemer werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in een overeenkomst tussen beide partijen schriftelijk zijn vastgelegd, of kosten ontstaan doordat de afnemer op enige wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de overeenkomst bemoeilijkt of onmogelijk maakt, worden deze werkzaamheden/kosten als extra werk beschouwd en extra in rekening gebracht.

Artikel 4 – Prijzen

4.1) Alle prijzen voor de diensten en/of producten van ICT Group HHW worden in rekening gebracht vanaf het totstandkomen van de overeenkomst. ICT Group HHW stelt haar facturen op in euro's. Genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van prijswijzigingen en drukfouten.

4.2) Alle prijzen zijn exclusief installatie-, transport-, voorrij- en assemblekosten tenzij anders vermeld.

4.3) De werktijd bedraagt minimaal een half uur en wordt afgerond op gehele kwartieren.

4.4) Door de afnemer betaalde vergoedingen zijn slechts voor de door ICT Group HHW verstrekte diensten en/of producten en zijn derhalve niet voor door de afnemer gemaakte of te maken internetkosten, vervoerskosten, voorrijkosten of andere kosten voor de verbinding/transport tussen ICT Group HHW en de afnemer.

Artikel 5 – Betaling

5.1) Facturen dienen door de afnemer te zijn voldaan binnen 14 dagen na de op de factur vermelde datum.

5.2) Indien de afnemer niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is de afnemer zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en derhalve aansprakelijk voor de door ICT Group HHW geleden en te lijden schade. Indien overgegaan wordt tot buitengerechtelijke incasso komen de kosten daarvan ad 15% over de hoofdsom/factuurbedrag, met een minimum van € 100,- en vermeerderd met de wettelijke rente, voor rekening van de afnemer. Wettelijke rente is verschuldigd vanaf de vervaldata van de facturen.

5.3) Betalingen dienen door de afnemer te geschieden, zonder dat hem een beroep op inhouding, korting of compensatie toekomt. Elk beroep van de afnemer op verrekening met een vordering op ICT Group HHW is uitgesloten.

5.4) Betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van enige verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien de afnemer vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

5.5) ICT Group HHW is te allen tijde bevoegd een onderzoek in te stellen naar de kredietwaardigheid van de afnemer. ICT Group HHW kan naar aanleiding daarvan redelijke zekerheid - in de vorm van een waarborgsom of bankgarantie - voor nakoming van betalingsverplichtingen van de afnemer verlangen. De afnemer is verplicht om het verzoek van ICT Group HHW daartoe, een dergelijke zekerheid te verstrekken.

Artikel 6 – Levering

6.1) Na de totstandkoming van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen van de afnemer, zal ICT Group HHW zo spoedig mogelijk overgaan tot de levering van de diensten en/of producten zoals vermeld in de overeenkomst.

6.2) Een overeengekomen leveringstermijn is niet fataal. Mocht de afnemer bij aanvang van de overeenkomst menen dat zijdens ICT Group HHW geen tijdige levering heeft plaatsgevonden, dan dient de afnemer ICT Group HHW in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te geven alsnog tot levering over te gaan. Mocht opnieuw levering uitblijven wegens omstandigheden die aan ICT Group HHW zijn toe te rekenen, dan is de afnemer gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan en heeft hij uitsluitend recht op restitutie van reeds betaalde gelden voor de diensten en/of producten die niet geleverd zijn.

6.3) ICT Group HHW is gerechtigd de levering van diensten en/of producten op te schorten, indien zij twijfel heeft omtrent de kredietwaardigheid van de afnemer en/of indien het (nagenoeg) vast staat dan wel aannemelijk is, dat de afnemer niet aan de voorwaarden van de overeenkomst zal (kunnen) voldoen.

6.4) ICT Group HHW is eveneens gerechtigd de levering van diensten en/of producten zonder voorafgaande waarschuwing en met onmiddellijke ingang op te schorten of stop te zetten indien:

- 1) de afnemer op enige wijze in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden en na ingebrekestelling er geen blijk van heeft gegeven alsnog spoedig zijn verplichtingen na te zullen komen;
- 2) ICT Group HHW aanwijzingen heeft dat er misbruik gemaakt wordt van de geleverde diensten en/of producten, al dan niet door de afnemer;
- 3) er sprake is van een overmachtsituatie zoals genoemd in artikel 11.

6.5) ICT Group HHW kan de afnemer nadere termijnen of voorwaarden stellen, alvorens dienstverlening te continueren, voor zover deze nadere voorwaarden passen binnen het kader van de gemaakte afspraken, dan wel ingeval zich één van de onder artikel 6.3 of artikel 6.4 genoemde situaties voordoet.

6.6) De goederen zijn voor en worden getransporteerd op risico van de afnemer vanaf een vestiging van ICT Group HHW.

6.7) ICT Group HHW is gerechtigd tot het doen van deelleningen.

Artikel 7 – Verplichtingen van ICT Group HHW

7.1) Aan de zijde van ICT Group HHW bestaat een inspanningsverplichting om de overeengekomen diensten en/of producten op een zorgvuldige wijze aan de afnemer te leveren, met inachtneming van de haar ten dienste staande middelen.

7.2) ICT Group HHW draagt zorg voor de beschikbaarheid van de overeengekomen diensten, waarbij zij zich in het redelijke inspant om optimale beschikbaarheid te bieden. ICT Group HHW is afhankelijk van de medewerking, diensten en leveringen van derden, derhalve garandeert ICT Group HHW uitdrukkelijk niet dat er altijd gebruik kan worden gemaakt van de diensten.

7.3) ICT Group HHW staat er niet voor in dat het gebruik van diensten en/of producten van ICT Group HHW door de afnemer geschikt is voor het doel dat de afnemer daarmee voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan ICT Group HHW kenbaar is gemaakt. ICT Group HHW zal de afnemer zo goed mogelijk over de mogelijkheden informeren. De afnemer doet afstand van zijn recht op vernietiging van de overeenkomst wegens dwaling zoals uitgesloten in dit artikel.

Artikel 8 – Verplichtingen van de afnemer

8.1) Voor schade aan ICT Group HHW of derden, veroorzaakt door handelen in strijd met dit artikel is de afnemer aansprakelijk; deze schade kan op de afnemer worden verhalen.

8.2) ICT Group HHW behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan de afnemer verstrekte toegang tot en gebruik van de systemen van ICT Group HHW buiten gebruik te stellen wanneer de afnemer handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Overigens blijft de afnemer in dat geval verplicht de verschuldigde bedragen volledig te voldoen en de eventuele schade te vergoeden.

8.3) ICT Group HHW is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van de afnemer. De afnemer vrijwaart ICT Group HHW van aanspraken van derden uit dien hoofde.

8.4) Een gebruikersnaam is persoonlijk en het gebruik daarvan is voorbehouden aan de betreffende afnemer. Het is hem niet toegestaan anderen onder zijn gebruikersnaam van de diensten en/of producten van ICT Group HHW gebruik te laten maken.

Artikel 9 – Geheimhoudingsverklaring

9.1) 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.

9.2) Informatie over klanten, leveranciers en financiën vallen automatisch onder de geheimhouding.

9.3) Informatie anders dan in lid 9.2 vermeldt geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegegeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

9.4) Alle werknemers van ICT Group HHW hebben zich tot deze geheimhouding schriftelijk verplicht. Deze geheimhoudingsplicht tengevoerde derden blijft ook bestaan nadat een werknemer van ICT Group HHW een andere werkring heeft aanvaard.

Artikel 10 – Ontbinding

10.1) ICT Group HHW is te allen tijde gerechtigd de uitvoering van een overeenkomst op te schorten of deze te ontbinden, als op enig moment mocht blijken dat de afnemer na ingebrekestelling nalatig blijft om binnen redelijke termijn alsnog aan haar verplichtingen uit de overeenkomst te voldoen, valse of verkeerde persoonsgegevens heeft doorgegeven, dan wel blijkt dat de afnemer een overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan.

10.2) ICT Group HHW heeft het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien de afnemer in staat van falissement wordt gesteld, in surséance van betaling verkeert, falissement dan wel voorlopige surséance van betaling heeft aangevraagd, of een regeling wenst te treffen met haar crediteuren ter afwijding daarvan, er sprake is van beslaglegging, de afnemer onder curatele wordt gesteld, de schuldsanering natuurlijke personen wordt aangevraagd of indien hij anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen daarvan verliest.

10.3) Door de ontbinding worden bestaande vorderingen onmiddellijk volledig opeisbaar. De afnemer is daarbij aansprakelijk voor de door ICT Group HHW geleden schade.

Artikel 11 – Het recht van retournering

11.1) Dit artikel geldt voor producten die zijn geleverd en diensten waarvan de levering niet binnen de zichttermijn is gestart.

11.2) Het recht van retournering geldt alleen indien de producten via verkoop op afstand zijn aangeschaft. Met verkoop op afstand wordt verkoop via mail, website en andere middelen, waarbij van het eerste contact tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken van communicatie op afstand en waarbij er geen sprake is van persoonlijke aanwezigheid van beide partijen.

11.3) ICT Group HHW hanteert bij verkoop van producten op afstand een zichttermijn van 7 werkdagen. De zichttermijn gaat in op de dag van ontvangst van de goederen.

11.4) Goederen die op verzoek van de afnemer zijn vervaardigd, geassembleerd, bewerkt of op maat gemaakt, of goederen die op verzoek van de consument zijn besteld, zijn steeds uitgesloten van het recht van retournering.

11.5) Alleen onbeschadigde en ongebruikte goederen in de originele en onbeschadigde verpakking kunnen zonder meer worden geretourneerd op vertoon van het originele aankoopbewijs. Zie de website van ICT Group HHW voor de te volgen procedure.

11.6) Dit artikel geldt alleen voor particuliere afnemers en niet voor andere afnemers.

Artikel 12 – Overmacht

12.1) In geval van overmacht kan de afnemer ICT Group HHW nimmer op haar verplichtingen aanspreken. Hieronder wordt onder meer verstaan een tekortkoming van toeleveranciers en/of derden waarvan gebruik gemaakt wordt evenals overstromingen, brand, ziektes en andere gebeurtenissen waar ICT Group HHW geen invloed op heeft.

12.2) Indien door overmacht ICT Group HHW langer dan een maand niet aan haar verplichtingen kan voldoen, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zij het met vergoeding van de door ICT Group HHW gemaakte kosten voor de afnemer.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

13.1) Behalve op de in artikel 6.2 genoemde restitutie kan een afnemer geen aanspraak maken op enige vergoeding door ICT Group HHW van welke geleden schade dan ook ontstaan door het uitblijven van de levering, tenzij de afnemer kan bewijzen dat er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van ICT Group HHW .

13.2) ICT Group HHW is bij een (haar toerekenbare) tekortkoming in de uitvoering van een overeenkomst met de afnemer - behoudens opzet of grove schuld - alsook bij overmacht niet aansprakelijk voor door de afnemer eventueel geleden schade en derhalve niet tot enige schadevergoeding gehouden uit welke hoofde dan ook, met name niet tot het vergoeden van directe- of indirecte gevolgschade, waaronder begrepen schade van derden, winstverdwijng, verdragingschade etc. De afnemer is uitdrukkelijk zelf aansprakelijk voor het gebruik van de diensten en/of producten geleverd door ICT Group HHW en alle schade die hij in verband daarmee kan lijden.

Artikel 14 – Verval van vorderingen

14.1) Alle rechtsvorderingen van de afnemer tegen ICT Group HHW, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, vervallen na verloop van zes maanden nadat de betreffende vordering/aanspraak is ontstaan.

Artikel 15 – Klachten & garantie

15.1) ICT Group HHW spant zich in, om klachten over de geleverde diensten en/of producten zo goed mogelijk te behandelen en tot verbetering van de diensten en/of producten te komen. ICT Group HHW is niet verplicht klachten persoonlijk te beantwoorden.

15.2) Het indienen van een klacht laat de overige verplichtingen van de afnemer onverlet.

15.3) Indien er sprake is van garantie op diensten en/of producten geleverd door ICT Group HHW, wordt de garantietermijn aangegeven op de factuur. Garantie is op carry-in basis, tenzij anders is vermeld.

15.4) Afhandeling van garantie gebeurt volgens de garantievoorwaarden van ICT Group HHW, welke te downloaden zijn op de website www.ictgroupnhw.nl en zijn tevens opaanvraag kosteloos verkrijgbaar.

Artikel 16 – Intellectuele eigendom

16.1) Terzake van alle door ICT Group HHW aan de opdrachtgever geleverde know-how, in welke vorm dan ook, ook indien hiervoor betaald is, worden uitdrukkelijk alle (intellectuele) eigendomsrechten voorbehouden, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.

16.2) Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij ICT Group HHW of diens licentiegevers. De afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en mag de programmatuur of andere materialen niet vervoelvuldigen of kopiëren vervaardigen.

16.3) Het is de afnemer niet toegestaan enige auiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding aan de programmatuur.

16.4) Het is ICT Group HHW toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien ICT Group HHW door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is de afnemer niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat de afnemer niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal ICT Group HHW op verzoek van de afnemer een reservekopie van de programmatuur aan de afnemer ter beschikking stellen.

16.5) Het is de opdrachtgever uitdrukkelijk verboden know-how, diensten en/of producten op welke wijze dan ook aan derden kenbaar te maken en/of door te geven dan wel te exploiteren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, op straffe van een boete van € 10.000,- per geconstateerde overtreding.

Artikel 17 – Persoonsgegevens

17.1) De afnemer geeft hierbij uitdrukkelijk toestemming, om de door hem verstrekte gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van en op te nemen in een database die ICT Group HHW aanlegt in het kader van haar dienstverlening. Deze gegevens worden steeds met inachtneming van de dan geldende privacywetgeving opgeslagen en beheerd.

17.2) ICT Group HHW kan persoonsgegevens aan de aan ICT Group HHW geleide ondernemingen ter beschikking stellen of gebruiken voor marketingdoelinden en persoonsgerichte aanbiedingen.

Artikel 18 – Stobepalingen

18.1) Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden bij gerechtelijke uitspraak (of aan de andere kant) niet toepasselijk worden verklaard, laat dit de toepasselijkheid van alle overige bepalingen onverlet. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst gestalte zal worden gegeven.

18.2) De afnemer is niet gerechtigd, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van ICT Group HHW, rechten en plichten uit deze voorwaarden of uit de overeenkomst over te dragen aan derden.

18.3) De afnemer verleent hierbij op voorhand toestemming voor en medewerking aan volledige overdracht van de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst door ICT Group HHW aan een derde, voor zover de overdracht noodzakelijk is in het kader van een bedrijfsvername van ICT Group HHW, zover ICT Group HHW nakoming van hetgeen overeen is gekomen met de afnemer garandeert.

18.4) De afnemer verleent hierbij toestemming om de door ICT Group HHW geleverde diensten en/of producten aan de afnemer op te nemen in een portfolio en te gebruiken voor andere marketingdoelinden.

18.5) Wijzigingen in de bevoegdheid van de afnemer, van zijn vertegenwoordigers of gemachtigden, zullen, ook al heeft inschrijving daarvan in openbare registers plaatsgevonden, tengevoerde ICT Group HHW eerst van kracht worden, nadat ICT Group HHW daarvan schriftelijk door afnemer in kennis is gesteld.

18.6) Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.

18.7) De afnemer is verplicht van iedere voorgenomen adreswijziging en/of factuurgegevens schriftelijk mededeling te doen aan ICT Group HHW .

18.8) De afnemer dient in geval van een mogelijk falissement, surséance van betaling of schuldsaneringsregeling ICT Group HHW hiervan, indien van toepassing via haar curator of bewindvoerder, in kennis te stellen.

Garantievoorwaarden van ICT Group HHW

Onze producten voldoen aan hoge technische en kwalitatieve eisen. Om de kwaliteit te verzekeren, geven we op onze producten een beperkte garantie. Deze garantie geldt uitsluitend voor producten die door ICT Group HHW of onderliggende ondernemingen is verkocht. Het precieze garantietype, de duur en het toepassingsgebied voor producten van ICT Group HHW staan vermeld op de factuur, op de leveringsbon of op de bijgeleverde systeemkaart. Lees deze informatie nauwkeurig en bewaar deze op een veilige plaats.

Algemeen

De garantie begint op de dag van de aankoop (factuurdatum) of de datum van de leveringsbon. Merk op dat garantieaanspraken enkel geldend kunnen worden gemaakt mits voorlegging van de originele factuur of de originele leveringsbon. Bewaar de factuur en de leveringsbon dan ook altijd samen met de garantiedocumenten.

Omvang en levering van garantieprestaties

De garantie omvat, tenzij anders voorzien, alle optredende materiaal- en verwerkingsfouten voor de specifieke garantieperiode. De mogelijke garanties zijn afhankelijk van het product in kwestie. Op de factuur, de leveringsbon of de bijgeleverde systeemkaart is aangegeven welke van de hierna in detail beschreven garantietyperen van toepassing zijn op het door u aangekochte product, alsook hun respectieve looptijd.

De garantie geldt niet voor defecten die het gevolg zijn van onregelmatig gebruik. Regelmatig gebruik is het gebruik van het product overeenkomstig de voorwaarden die beschreven zijn in de gebruiksaanwijzing of in de productdocumentatie. De garantie beperkt zich tot het herstel van de hardwarefunctionaliteit en de toestand van het originele product bij levering. De garantie van ICT Group HHW omvat niet het herstellen van data of software van de klant.

Binnen de hierboven vermelde en hierna meer in detail beschreven garanties gebeurt dit door herstelling of vervanging, naar gelang de beslissing ICT Group HHW. De vervanging van defecte onderdelen gebeurt bij materiaal- en/of verwerkingsfouten door nieuwe of door zo goed als nieuwe onderdelen. Eventueel wordt het volledige product vervangen door een gelijk of functioneel gelijkwaardig product. In elk geval is de waarde van de garantieprestatie beperkt tot de waarde van het defecte product.

Defecte onderdelen die in het kader van een garantiegeval uit een product worden verwijderd, worden het eigendom van ICT Group HHW.

Voor originele onderdelen van ICT Group HHW, die in een garantiegeval worden gebruikt, geldt bij inbouw in een door ICT Group HHW geleverd product enkel de resterende garantieduur van dit product met een minimum van drie maanden. Garantieprestaties worden door ICT Group HHW geleverd tijdens de gewone werkdagen op normale werkdagen.

Procedure in geval van garantie

Hierna wordt beschreven wat u in geval van een garantieaanspraak moet doen:

Mocht een product geleverd door ICT Group HHW tegen alle verwachtingen in, een fout vertonen, dan kunt u eerst contact opnemen met de helpdesk. Onze medewerkers zullen u helpen om defecten en storingen te diagnosticeren; in vele gevallen kunnen zij de storing telefonisch verhelpen. Voor u de helpdesk opbelt, dient u altijd volgende de informatie bij de hand te hebben:

- Uw naam, adres, postcode en een telefoonnummer waarop men u kan bereiken;
- Factuur van het product;
- Een korte beschrijving van het probleem.
- Hou in geval van garantie ook altijd de originele CD's bij de hand, die bij de aankoop werden meegeleverd.

Als het probleem telefonisch of via e-mail niet kan worden opgelost, wordt er een RMA- (Return Merchandise Authorisation) nummer verstrekt; dit nummer dient u goed te bewaren.

De helpdesk zal met u de verdere procedure afspreken. Hieronder volgt een korte beschrijving van de procedure voor de diverse garantietyperen:

Carry-in garantie

Als een product geleverd door ICT Group HHW is gedekt door Carry-in garantie, betekent dit dat het product bij ICT Group HHW wordt gerepareerd of wordt vervangen. Verzending naar ICT Group HHW is voor uw rekening, de retourzending is voor rekening van ICT Group HHW. In overleg met de helpdesk wordt de volgende procedure gestart:

De klant dient het product (met eventuele accessoires zoals is afgesproken met de helpdesk) in een degelijke verpakking naar een aangewezen vestiging van ICT Group HHW te versturen (voldoende gefrankeerd) of te brengen. Op het pakket dient duidelijk het verstrekte RMA nummer te staan. Let er wel op dat u de originele verpakking van het product niet beschadigt. Wij hebben die immers ook onbeschadigd nodig om te kunnen verzenden naar de leverancier of fabrikant.

In geval van garantie draagt ICT Group HHW de kosten voor de gepresteerde werkdagen en voor het vereiste materiaal/wisselstuk.

Indien het door de klant verzonden pakket niet of beschadigd aankomt, dient de klant zelf actie te ondernemen. Het transport heen en terug naar de vestiging van ICT Group HHW gebeurt op risico van de klant.

Indien bij onderzoek blijkt dat het product niet defect is of het defect niet onder de garantie valt (zie onderstaande voorwaarde) zal ICT Group HHW € 30,- in rekening brengen en het product retourneren. Indien dit door de fabrikant wordt geconstateerd nadat het artikel reeds voor u is geruild of gecrediteerd, zullen de kosten aan u worden doorberekend.

Collect & Return garantie

Als een product geleverd door ICT Group HHW is gedekt door Collect & Return garantie, betekent dit dat het product bij ICT Group HHW wordt gerepareerd of wordt vervangen. De verzending naar en van ICT Group HHW is voor rekening van ICT Group HHW. In overleg met de helpdesk wordt de volgende procedure gestart:

Het defecte product door een koerier opgehaald en afgeleverd bij een vestiging van ICT Group HHW. De klant dient het product degelijk te verpakken en op het pakket dient duidelijk het verstrekte RMA-nummer te staan. Let er wel op, dat u de originele verpakking van het product niet beschadigt. Wij hebben die immers ook onbeschadigd nodig om te kunnen verzenden naar de leverancier of fabrikant.

Nadat het product is gerepareerd of vervangen, zal de koerier deze weer retourneren. Alle kosten voor vervoer, onderdelen en arbeidsloon worden door deze garantie gedekt.

Indien bij onderzoek blijkt dat het product niet defect is of het defect niet onder de garantie valt (zie onderstaande voorwaarde) zal ICT Group HHW € 40,- in rekening brengen en het product retourneren. Indien dit door de fabrikant wordt geconstateerd nadat het artikel reeds voor u is geruild of gecrediteerd, zullen de kosten aan u worden doorberekend.

On-site garantie

Als een product geleverd door ICT Group HHW is gedekt met On-Site garantie kan een fout bij de klant ter plaatse worden verholpen. In overleg met de helpdesk wordt er een RMA procedure gestart en wordt er een afspraak gemaakt.

Voorwaarde voor deze service ter plaatse is wel, dat de standplaats van de klant zich binnen 50 km of één uur rijtijd rond de zetel van een vestiging van ICT Group HHW bevindt. Als niet aan deze voorwaarde is voldaan geldt er garantie op carry-in basis.

Als herstel ter plaatse niet mogelijk is, kan ICT Group HHW het product in een vestiging van ICT Group HHW herstellen.

In geval van on-site garantie zijn de kosten voor de gepresteerde werk- en verplaatsingstijd en voor het vereiste materiaal of wisselstuk voor rekening van ICT Group HHW.

Indien bij onderzoek blijkt dat het product niet defect is of het defect niet onder de garantie valt (zie onderstaande voorwaarde) zal ICT Group HHW € 40,- in rekening brengen. Indien dit door de fabrikant wordt geconstateerd nadat het artikel reeds voor u is geruild of gecrediteerd, zullen de kosten worden doorberekend.

Garantie-uitsluitingen

Niet onder de garantie vallen:

- Onbelangrijke fouten of afwijkingen in de toestand van het product, die onbeduidend zijn voor de waarde en het voorgeschreven gebruik van het product;
- Beschikbaarstelling en installatie van BIOS-, driver- of software-updates/upgrades;
- Terugstellen van veiligheidsfuncties, wissen van wachtwoorden, enz.;
- Opslaan of herstellen van klantspecifieke gegevens of software;
- Herinstallatie van geblokkeerde software/besturingsystemen (b.v. door verwijderen van systeemrelevante bestanden, verkeerde systeeminstellingen of zichzelf reproducerende programma's, b.v. computervirussen);
- De onderbrekingsvrije of foutvrije werking van geïntegreerde, gekopieerde of bijgeleverde software en de kwaliteit, de prestaties, de marktgeschiktheid of de geschiktheid van deze software of zijn productdocumentatie voor een of ander doel, zelfs als de software samen met een ICT Group HHW product werd geleverd;
- Slijtageverschijnselen aan gegevensdragers, LCD-achtergrondverlichtingen, beeldbuizen van plasmabeeldschermen/CRT-monitoren (inbranding of helderheidsverlies);
- Vervanging van verbruikte batterijen en/of accu's;
- Slijtageonderdelen en verbruiksmaterialen (b.v. printerpatronen, CD recordables en dergelijke);
- Afnemende capaciteit van accu's;
- Pixelfouten bij Notebook-displays en LCD-beeldschermen binnen foutklasse II volgens ISO 13406-2.

De garantie omvat verder niet de diagnose en het verhelpen van storingen die het gevolg zijn van:

- Onvakkundig of verkeerd gebruik of behandeling van het product door de klant of derden (b.v. LCD-breuk, mechanische schade of schade aan de behuizing, defecte kabels of stekkers); onvakkundig zijn met name handelingen die niet overeenkomen met de informatie in het producthandboek;
- Overmacht (blikseminslag, overstroming, oorlog);
- Vervuilingen (muis, tapetransportsystemen enz.);
- Uitzonderlijke omgevingsinvloeden (overspanning, magneetvelden);
- Andere omstandigheden waarvoor ICT Group HHW niet kan instaan.

De garantieaanspraak vervalt:

- Indien de identificatienummers op het product niet meer aanwezig is.
- Bij serviceprestaties/herstellingen of andere wijzigingen aan het product door personen die niet door ICT Group HHW erkend zijn, tenzij het defect aantoonbaar niet door deze gebeurtenissen werd veroorzaakt of het gevolg ervan is.

Aansprakelijkheidsbeperking

Andere aanspraken van de garantienemer dan die welke uitdrukkelijk in deze garantievoorwaarden vermeld zijn, zijn uitgesloten, tenzij er volgens het Nederlandse recht een dwingende wettelijke verplichting of aansprakelijkheid voor ICT Group HHW bestaat. Dit geldt met name ook voor aanspraken op vervanging van consequentiële schade, winstverlies, gegevens- of informatieverlies, of schade ten gevolge van werkingsonderbreking.

Bij gebruik van hard- en software is het steeds aan te bevelen regelmatig een reservekopie van gegevens te maken. Merk op dat de verantwoordelijkheid voor een volledige reservekopie inclusief toepassings- en besturingsysteemsoftware, uitsluitend bij de klant berust. Vóór het uitvoeren van onderhoudsactiviteiten is een gegevensback-up ten eerste aan te bevelen, want men kan niet verzekeren dat er geen gegevens verloren zullen gaan. Elke aansprakelijkheid voor gegevens- en informatieverlies in het kader van het leveren van de garantie, is uitgesloten.

Aanvullende voorwaarden van ICT Group HHW

De onderstaande voorwaarden behoren bij de additionele diensten webhosting & domeinnaamregistratie van ICT Group HHW. Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van ICT Group HHW.

Domeinnamen & IP-adressen

Indien is overeengekomen, dat ICT Group HHW voor de afnemer zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam/en of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

Op aanvraag en gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties van toepassing, waaronder niet uitsluitend de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland valt. De desbetreffende instantie beslist over de verlening van een domeinnaam met extensie .nl. ICT Group HHW vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

Een domeinnaam en/of IP-adres wordt geregistreerd op naam van de afnemer. De afnemer is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de domeinnaam. De afnemer vrijwaart ICT Group HHW van iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de domeinnaam en/of IP adres, ook indien ICT Group HHW bij de verkrijging van de domeinnaam geen bemiddeling heeft verleend.

ICT Group HHW kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor het feit dat een domeinnaam al geregistreerd is, of geregistreerd wordt in de periode dat de domeinnaam bij ICT Group HHW in behandeling is. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

ICT Group HHW kan bij ontbinding van de overeenkomst naar eigen inzicht de domeinnaam van de afnemer uit de ontbonden overeenkomst opzeggen. Ter zake aanvaardt ICT Group HHW geen enkele aansprakelijkheid.

Beheer van de systemen

ICT Group HHW is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen.

ICT Group HHW is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de log-in procedure.

ICT Group HHW is niet aansprakelijk voor schade bij de afnemer als gevolg van het onder de voorgaande leden gestelde, behoudens grove schuld of opzet zijdens ICT Group HHW.

De overeenkomst

De afnemer is zelf verantwoordelijk voor het al dan niet overschrijden van de overeengekomen hoeveelheid webruimte en/of dataverkeer. De overeengekomen waarden zijn terug te vinden in de overeenkomst. Indien geen waarden zijn opgenomen, geldt er een fair use policy. Dat wil zeggen dat het gemiddelde dataverkeer hoger mag liggen dan 10% in vergelijking tot andere gebruikers met een vergelijkbare dienst.

Betaling

Zolang de afnemer geen volledige betaling heeft verricht, kan hij geen gebruik maken van de diensten van ICT Group HHW en blijft een eventueel op zijn verzoek aangevraagde domeinnaam ter beschikking van ICT Group HHW, zulks ongeacht de rechten welke de afnemer op deze domeinnaam zou kunnen doen gelden. Van die rechten wordt de afnemer geacht afstand te hebben gedaan, tot het moment van volledige betaling van de factuur en eventueel bijkomende kosten. ICT Group HHW draagt geen enkele aansprakelijkheid en/of aansprakelijkheid voor het verliezen van de rechten van de afnemer op de domeinnaam, of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.

Aansprakelijkheid

De afnemer is zelf aansprakelijk voor het gebruik (en eventueel misbruik) van de gekozen gebruikers-/domeinnaam, wachtwoorden en het e-mailadres. ICT Group HHW is gerechtigd hier wijzigingen in aan te brengen voor zover zij dat nodig acht in het belang van haar dienstverlening. ICT Group HHW is niet aansprakelijk voor de beveiliging van de gegevens die door de afnemer op haar systemen worden geplaatst.

ICT Group HHW is niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van de afnemer die is veroorzaakt door derden, die al dan niet gebruik maken van de dienst van ICT Group HHW.

De afnemer vrijwaart ICT Group HHW van alle aanspraken van derden ter zake van schade die derden lijden als gevolg van het gebruik van een dienst van ICT Group HHW en/of het Internet door de afnemer.

In alle gevallen is de maximale schadevergoeding vanwege het door opzet of grove schuld van ICT Group HHW niet verkrijgen van een correct aangevraagde domeinnaam gelijk aan het bedrag dat voor registratie van die domeinnaam gedurende 1 jaar aan de registrerende instantie wordt betaald.

Verplichtingen van de afnemer

De afnemer verricht generlei handelingen, zoals het opstarten van processen/programma's op de systemen van ICT Group HHW, waarvan redelijkerwijs aangenomen kan worden dat deze schade of hinder zouden kunnen toebrengen aan de systemen van ICT Group HHW en/of overige internetgebruikers.

Het is niet toegestaan de verbindingen, systemen en/of de aan de afnemer ter beschikking gestelde webruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, goede zeden, de openbare orde, de overeenkomst en de algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de volgende handelingen en gedragingen: spamming, (moedwillig op grote schaal verspreiden van ongewenste e-mail), inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins in strijd handelen met de intellectuele eigendomsrechten van derden, verspreiden van (kinder)pornografie, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken) waarbij de afnemer enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschafft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of valse sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.

Voor schade aan ICT Group HHW of derden, veroorzaakt door handelen in strijd met dit artikel is de afnemer aansprakelijk; deze schade kan op de afnemer worden verhaald.

ICT Group HHW behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan de afnemer verstrekte toegang tot en gebruik van de systemen van ICT Group HHW buiten gebruik te stellen wanneer de afnemer handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Overigens blijft de afnemer in dat geval verplicht de verschuldigde bedragen volledig te voldoen en de eventuele schade te vergoeden.

ICT Group HHW is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde dan ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van de afnemer. De afnemer vrijwaart ICT Group HHW van aanspraken van derden uit dien hoofde.

Het is de afnemer niet toegestaan zijn overeenkomst en/of daaruit voortvloeiende rechten (ook intellectuele eigendommen) aan derden te verkopen, te verhuren of aan de andere kant over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij ICT Group HHW daaraan voorafgaand hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven.

Aanvullende voorwaarden van ICT Group HHW

De onderstaande voorwaarden zijn aanvullende voorwaarden voor servicecontracten die ICT Group HHW met haar afnemers afsluit. Deze voorwaarden gelden als aanvulling op de algemene voorwaarden van ICT Group HHW. In het servicecontract worden diverse variabelen overeengekomen met betrekking tot de invulling van deze aanvullende voorwaarden. Indien er geen afspraken gemaakt zijn over variabelen die in deze aanvullende voorwaarden genoemd worden, is de invulling van deze variabelen ter beoordeling van ICT Group HHW.

Artikel 1 – Algemene bepalingen servicecontracten

1.1

Het servicecontract gaat in, op het moment dat ICT Group HHW de ontvangst van het contract heeft bevestigd. Dit is de aanvangsdatum.

1.2

Servicecontracten worden aangegaan voor een periode van minimaal één jaar, gerekend vanaf de aanvangsdatum.

1.3

Aan het einde van de contractperiode wordt het contract onder dezelfde voorwaarden stilzwijgend verlengd voor telkenmale één jaar, tenzij één der partijen twee maanden voor afloop van het contract schriftelijk heeft opgezegd.

1.4

Opzegging door afnemer kan uitsluitend schriftelijk per post geschieden, waarbij als opzegdatum de datum van de poststempel geldt.

1.5

ICT Group HHW maakt onderscheid in de volgende ondersteuningsniveaus:

Netwerken, servers, werkstations en randapparatuur. Bovendien wordt er onderscheid gemaakt in geheel niet werkzaam versus deels niet werkzaam. Bijvoorbeeld: monitor geheel defect versus alleen één kleur defect.

1.6

De responsetijd is de tijd die tussen de melding van een storing bij de ICT Group HHW (zoals beschreven in artikel 2.1) en de reactie van ICT Group HHW om de storing op te lossen. Deze reactie kan zowel ter plaatsen als op afstand plaatsvinden. Onder responsetijd wordt uitdrukkelijk niet verstaan de tijd tussen de melding van een storing totdat de storing is opgelost.

Artikel 2 – Verplichtingen afnemer

2.1

Storingen dienen te worden gemeld bij ICT Group HHW via het storingsnummer, storings e-mail adres of via de website. De gegevens hierover staan in het servicecontract en kunnen zonder inspraak van de afnemer veranderd worden. ICT Group HHW is echter wel verplicht de afnemer hier tijdig schriftelijk van op de hoogte te stellen.

2.2

De afnemer dient er voor zorg te dragen, dat de medewerkers van ICT Group HHW toegang kunnen krijgen tot de plaats waar de apparatuur staat opgesteld. Specifieke regelingen met betrekking tot de toegang worden eventueel opgenomen in het servicecontract.

2.3

De afnemer is verplicht om ICT Group HHW op de hoogte te stellen van eventuele wijzigingen aan de ICT-apparatuur.

Artikel 3 – Periodiek bezoek

3.1

Indien afgesproken, zal ICT Group HHW de afnemer periodiek bezoeken om onderhoud te plegen aan de systemen, zoals afgesproken in het servicecontract. Hiervoor is een premie en maximale bezoeksduur afgesproken in het servicecontract. Tijdens het bezoek zal een checklist worden afgewerkt, zoals bijgesloten in het servicecontract.

3.2

Indien de maximale bezoeksduur is overschreden, zal de overige werktijd op nacalculatie in rekening worden gebracht. Indien blijkt dat de bezoeksduur structureel niet correct is, dan zal de premie in overleg worden aangepast.

3.3

De maximale bezoeksduur betekent niet, dat deze tijds aanduiding de norm is voor de bezoeksduur. De premie is gebaseerd op een gemiddelde bezoeksduur, welke lager is dan de maximale bezoeksduur.

3.4

Overgebleven tijd van voorgaande / niet uitgevoerde bezoeken wordt niet verrekend met de premie, nieuwe bezoeken en/of overige rekeningen.

Artikel 4 – Verplichtingen ICT Group HHW

4.1

ICT Group hanteert verschillende ondersteuningniveaus. Elk niveau brengt andere verplichtingen met zich mee, deze zijn overeengekomen in het servicecontract.

4.2

Storingen aan netwerken en servers vallen, indien de apparatuur geheel niet functioneert onder ondersteuningsniveau A. Indien deze apparatuur deels niet functioneert, vallen de storingen onder ondersteuningsniveau B.

4.3

Storingen aan werkstations en randapparatuur vallen, indien de apparatuur geheel niet functioneert onder ondersteuningsniveau C. Indien deze apparatuur deels niet functioneert, vallen de storingen onder ondersteuningsniveau D.

Artikel 5 – Boeteclausule

5.1

De afnemer kan per keer aanspraak maken op restitutie van de premie zoals overeengekomen in het servicecontract, indien door ICT Group HHW de in het servicecontract genoemde maximale responsetijd wordt overschreden. De afnemer kan op restitutie aanspraak maken door kennisgeving per aangetekend schrijven binnen 14 dagen nadat de overschrijding van de maximale responsetijd plaatsvond. De totale restitutie op de premie kan in een facturietermijn een bedrag van 50% van de premie niet overschrijden.

5.2

Overschrijding van de responsetijd geeft de afnemer geen recht op beëindiging van de overeenkomst.

5.3

De afnemer heeft geen recht op restitutie van een deel van de premie zoals genoemd in het eerste lid, indien de overschrijding veroorzaakt is door omstandigheden buiten de invloedssfeer van ICT Group HHW.

Daaronder inbegrepen zijn maar niet uitsluitend weersomstandigheden zoals gladheid, sneeuw, extreme regen of hagel, mist en verkeersomstandigheden zoals files, ongevallen, afsluitingen van wegen, uitvalven of vertragingen van pontveren etc.

Ook bestaat er geen recht op restitutie indien de vertraging het gevolg is van het feit dat de medewerker van ICT Group HHW geen toegang krijgt tot de locatie waar de apparatuur is opgesteld, ook als dit buiten kantooruren is.

Artikel 6 – Tarieven & kortingen

6.1

ICT Group HHW werkt met standaard uurtarieven. De uurtarieven kunnen periodiek worden bijgesteld. ICT Group HHW zal de afnemer hier schriftelijk over informeren.

6.2

De gewerkte tijd bedraagt minimaal een half uur en wordt afgerond per kwartier. De reistijd valt niet onder de gewerkte tijd hiervoor worden voorrijkosten berekend.

6.3

Eventuele kortingen worden verrekend over de standaard tarieven.

6.4

De standaard uurtarieven gelden tijdens kantooruren (MA – VR tussen 9:00-18:00). Buiten kantooruren geldt een opslagpercentage van 50% op werkdagen (MA-VR) tot 22:00 voor overige tijden geldt een opslagpercentage 100%. De kortingen zoals afgesproken worden hierover verrekend.

6.5

Lid 6.4 is niet van toepassing, indien ICT Group HHW uit eigen beweging ervoor kiest buiten kantooruren haar diensten te verlenen.

6.6

De premie is inclusief voorrijkosten voor de periodieke bezoeken, maar exclusief voorrijkosten voor andere bezoeken.

Artikel 7 – Betaling

7.1

De verschuldigde premie wordt gefactureerd voordat de dekking van de overeenkomst ingaat. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, bedraagt de facturatie termijn een kwartaal.

7.2

ICT Group HHW is gerechtigd de dienstverlening onmiddellijk te staken bij niet tijdige betaling van de gefactureerde premie. De afnemer heeft in dat geval niet het recht de overeenkomst te beëindigen en deze overkomt blijft onverminderd van kracht.

7.3

Bij niet tijdige betaling conform het bepaalde in artikel 7, vervalt de dekking van de overeenkomst. Dit ongeacht de verplichting van de afnemer om de verschuldigde som te voldoen.

Na ontvangst van de niet tijdige betaling wordt de dekking wederom van kracht met als ingangsdatum de oorspronkelijke aanvangsdatum van de onderhavige overeenkomst.

Artikel 8 – Uitsluitingen

8.1

Defecten als gevolg van ondeugdelijke behandeling, reparaties door derden, gebruik van ongeschikte accessoires of randapparatuur of enige andere oorzaak die niet als normale slijtage kan worden beschouwd, vallen niet automatisch en/of niet geheel onder de dekking van de serviceovereenkomst.

8.2

Apparatuur voorzien van oudere releases software die niet meer door de fabrikant worden ondersteund, vallen niet onder de werking van de serviceovereenkomst.

8.3

Nieuwe software releases vallen niet automatisch onder de werking van de serviceovereenkomst. Hiervoor kan wel een software-update overeenkomst worden aangegaan.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

9.1

Bij gebruik van hard- en software is het steeds aan te bevelen regelmatig een reservekopie van gegevens te maken.

Merk op dat de verantwoordelijkheid voor een volledige reservekopie inclusief toepassings- en besturingssysteemsoftware, uitsluitend bij de klant berust. Vóór het uitvoeren van onderhoudsactiviteiten is een gegevensback-up ten zeerste aan te bevelen, want ICT Group HHW kan niet verzekeren dat er geen gegevens verloren zullen gaan.

9.2

ICT Group HHW is op geen enkele manier aansprakelijk voor dataverlies tijdens werkzaamheden.

9.3

ICT Group HHW is op geen enkele manier aansprakelijk voor geleden schade door storingen.

Artikel 10 – Documentatie

10.1

ICT Group HHW kan de ICT omgeving van de afnemer documenteren, indien ICT Group HHW dit noodzakelijk acht voor de uitvoering van het servicecontract.

10.2

ICT Group HHW is eigenaar is de documentatie, tenzij anders is overeengekomen in het servicecontract.

Artikel 11 – Slotbepalingen

11.1

Bepalingen uit deze aanvullende voorwaarden zijn ondergeschikt aan de bepalingen uit de Algemene Voorwaarden indien er sprake is van een servicecontract.

11.2

Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.