



Algemene voorwaarden PSafe computerservice

Definities

1. De klant ; de verzoekende partij in relatie tot de leverancier
2. De leverancier : de uitvoerende partij in relatie tot de klant, in deze : PSafe computerservice
3. De opdracht : een mondelinge, schriftelijke of elektronisch vastgelegde overeenkomst tussen de klant en de leverancier als zijnde opdrachtgever respectievelijk opdrachtnemer.
4. Het computersysteem : het totaal aan hardware en software van een computer of meerdere computers, inclusief eventueel netwerk en randapparaten.
5. Verborgene gebreken : gebreken die blijken te bestaan in het computersysteem, welke vooraf niet mondeling of schriftelijk in de opdracht opgenomen zijn

Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden en transacties met betrekking tot een computersysteem tussen enerzijds PSafe computerservice en anderzijds de klant.
2. Alle van PSafe computerservice uitgaande aanbiedingen, prijsopgaven en dergelijke zijn vrijblijvend. Door enkele acceptatie door de klant komt derhalve geen overeenkomst tot stand.
3. Als de klant ook algemene voorwaarden hanteert en deze zijn in strijd met de algemene voorwaarden van PSafe computerservice, dan prevaleren de de algemene voorwaarden van PSafe computerservice
4. Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Offertes

1. PSafe computerservice kan besluiten uitgebrachte offertes niet uit te voeren en heeft hiertoe geen verplichting tegenover de klant.

Leveringstermijnen

1. Levertermijnen zijn altijd bij benadering en niet bindend voor PSafe computerservice; echter PSafe computerservice zal in een overeenkomst een leveringstermijn noemen en deze naar behoren beschouwen als zijnde de streefdatum voor oplevering van de goederen en/of diensten. Het verstrijken van de levertijd betekent echter niet dat PSafe computerservice op enige wijze aansprakelijk kan worden gehouden of rechtswege in verzuim is. De klant heeft dan ook op basis hiervan geen recht op ontbinden van de overeenkomst.
2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen PSafe computerservice en klant zo spoedig mogelijk in overleg treden.
3. Meer- of minderwerk, alsmede het constateren van verborgen gebreken, kan resulteren in een bijstelling van gestelde termijnen.

Uitvoering

1. Alle werkzaamheden worden met zorg uitgevoerd, indien van toepassing conform schriftelijk vastgelegde procedures, afspraken en/of werkwijzen, welke in voornoemde gevallen voor aanvang van de uitvoering van de werkzaamheden door de klant aan PSafe computerservice kenbaar worden gemaakt.
2. Indien van toepassing voldoet de klant aan alle gestelde randvoorwaarden, welke voor uitvoering van de werkzaamheden van belang zijn geacht door PSafe computerservice.
3. De klant is verantwoordelijk voor eventuele verborgen gebreken. PSafe computerservice zal de klant zo spoedig mogelijk in kennis stellen in geval van constatering van een verborgen gebrek. Herstel van deze verborgen gebreken valt buiten de afbakening van de vastgestelde opdracht, en zal als meerwerk beschouwd worden. Indien herstel van een verborgen gebrek door PSafe computerservice noodzakelijk wordt geacht om de oorspronkelijke opdracht uit te voeren is PSafe computerservice gemachtigd dit herstel in voorkomende gevallen zonder overleg uit te voeren, voor zover de situatie dit vereist danwel PSafe computerservice dit binnen de uitvoering van de vastgestelde opdracht redelijk of noodzakelijk acht.
4. Na de werkzaamheden ontvangt de klant een schriftelijk overzicht, bv. toegevoegd aan de nota, met omschrijving van de verrichte werkzaamheden en eventueel vervangen onderdelen.

Eigendom

1. Alle door PSafe computerservice gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectueel eigendom van PSafe computerservice, ook indien de klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door PSafe computerservice.
2. Door PSafe computerservice ontwikkelde programmatuur en/of methodieken blijven ten allen tijde (intellectueel) eigendom van PSafe computerservice, tenzij uitdrukkelijk anders is vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst.

Opdrachten

1. PSafe computerservice zal werkzaamheden uitvoeren in opdracht van de klant, of in het verlengde daarvan.
2. PSafe computerservice bepaalt zelf welke opdrachten zij tot uitvoering wil brengen en heeft het recht opdrachten te weigeren.
3. PSafe computerservice is pas gebonden nadat PSafe computerservice een opdracht schriftelijk of mondeling heeft bevestigd, dan wel reeds met de uitvoering van die opdracht is begonnen.
4. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de opdrachtbeschrijving. Consequenties in de uitvoering vanwege een onjuiste of onvolledige beschrijving van de opdracht worden aan de klant in rekening gebracht.
5. De klant is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van alle relevante informatie, voor zover hem of haar bekend, teneinde de dienstverlening zo slagvaardig mogelijk te laten verlopen en schade tijdens de dienstverlening te voorkomen.
6. Indien de uitvoering slechts een gedeelte van de oorspronkelijk vastgestelde opdracht omvat zal dit in overleg tussen PSafe computerservice en klant vastgesteld worden.
7. In geen geval is het mogelijk een vastgestelde opdracht voor, tijdens of na uitvoering van de dienstverlening eenzijdig en/of zonder overleg, te ontbinden.
8. Het ontstaan van meerwerk resulteert in een nieuwe opdracht specifiek voor dit nieuwe werk, tenzij tussen de klant en PSafe computerservice anders is overeengekomen.
9. Minderwerk wordt verwerkt binnen de oorspronkelijke opdracht.
10. Een storing in een computersysteem van de klant, geleverd of onderhouden door PSafe computerservice, leidt niet tot de ontbinding van een opdracht of andere overeenkomst, danwel tot enige uitstel van betalingsverplichtingen van de klant aan PSafe computerservice.

Tarieven en betaling

1. PSafe computerservice publiceert gehanteerde standaardtarieven op haar openbare website.
2. PSafe computerservice stelt voor aanvang van de werkzaamheden een prijs vast in overleg met klant, waaraan beide partijen zich conformeren. Deze afspraak, schriftelijk danwel mondeling overeengekomen, geldt binnen de kaders van de overeengekomen opdracht. Indien deze afspraak niet specifieke is gemaakt gelden de standaardtarieven van PSafe computerservice.
3. In overleg kan een prijsafpraak tussen PSafe computerservice en klant gemaakt worden op basis van een uurtarief. Bestede uren zullen zowel direct als indirect bestede uren omvatten.
4. Aanvullende kosten gemaakt door PSafe computerservice teneinde de opdracht te kunnen uitvoeren zullen aan de klant doorberekend worden, tenzij daarvoor afwijkende afspraken zijn vastgelegd.
5. Niet tijdig gemelde annuleringen van service-opdrachten c.q. bezoeken zullen in rekening gebracht worden aan de klant conform de dan geldende annuleringstarieven, zoals gepubliceerd op de website van PSafe computerservice. Tevens zullen gemaakte reiskosten aan de klant in rekening gebracht worden.
6. Indien de dienstverlening geheel of gedeeltelijk onsuccesvol is kan PSafe computerservice een bedrag in rekening brengen als 'onderzoekskosten', als vergoeding voor het onsuccesvolle deel van de dienstverlening, dit ter beoordeling aan PSafe computerservice.
7. Bij het optreden van meer- of minderwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdracht wordt in overleg tussen PSafe computerservice en klant een aanvullende prijsafpraak gemaakt. In geen geval zal minderwerk betekenen dat de klant in het geheel niet hoeft te voldoen aan een financiële vergoeding.

Als er geen overeenstemming tussen PSafe computerservice en de klant bereikt kan worden over de financiële vergoeding in het geval van minderwerk, dan blijft de oorspronkelijk overeengekomen prijsafpraak geldig.

Als er geen overeenstemming tussen PSafe computerservice en de klant bereikt kan worden over

de financiële vergoeding in geval van meerwerk, dan vindt nacalculatie op basis van het geldige uurtarief plaats, danwel een calculatie op daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden op basis van de geldende standaardtarieven van PSafe computerservice, zoals gepubliceerd op de website van PSafe computerservice.

8. Annuleringen van een reeds geplaatste bestelling van goederen voortvloeiend uit een opdracht, welke niet vallen onder de afkoelingsregeling, resulteert automatisch in een nota ten hoogte van minimaal 25% van deze geplaatste bestelling, verhoogd met door PSafe computerservice gemaakte kosten in het kader van de opdracht. De bestelde goederen blijven eigendom van PSafe computerservice.

Betaling

1. PSafe computerservice zal van alle in rekening gebrachte werkzaamheden en/of geleverde goederen nota's en gedetailleerde beschrijvingen opstellen, en deze aan de klant aanbieden
2. De klant zal zonder voorbehoud, binnen de op de nota vermelde termijn, de rekening voldoen op aangegeven rekeningnummer van PSafe computerservice.
3. Producten blijven bezit van PSafe computerservice totdat de klant aan alle betalingsverplichtingen heeft voldaan.
4. Indien de klant de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is de klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande nota wettelijke rente verschuldigd. Indien de klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de nota te voldoen, kan PSafe computerservice de vordering uit handen geven, in welk geval de klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.
5. Indien na twee achtereenvolgende schriftelijke gereedmeldingen de klant gedurende een periode van negentig dagen heeft nagelaten het artikel in eigendom te ontvangen, is PSafe computerservice gerechtigd dit artikel te verkopen c.q. te vernietigen. Alle met de reparatie, wijziging, upgrading en/of vernietiging samenhangende kosten zullen door de klant alsnog moeten worden voldaan. Bij verkoop kan PSafe computerservice deze verkoopopbrengst onder aftrek van alle op de verkoop rustende kosten verrekenen met de reparatie, wijziging en/of upgradingkosten.

Vervoer

1. Het vervoer van goederen door PSafe computerservice zal met de nodige voorzichtigheid uitgevoerd worden.
2. PSafe computerservice is niet aansprakelijk voor enige schade ontstaan tijdens vervoer, al dan niet op verzoek van de klant uitgevoerd, tenzij PSafe computerservice hierin grove nalatigheid valt te verwijten.
3. PSafe computerservice is niet aansprakelijk voor schade ontstaan tijdens vervoer door de klant zelf, op verzoek van PSafe computerservice
4. PSafe computerservice is niet aansprakelijk voor schade ontstaan tijdens vervoer door een derde (bv. een vervoersdienst), welke het vervoer heeft uitgevoerd in opdracht van PSafe computerservice of de klant.
5. Schade ontstaan aan het computersysteem als gevolg van het vervoer daarvan dient binnen 24 uur door de klant aan PSafe computerservice gemeld te worden.

Privacy

1. PSafe computerservice zal voldoen aan de regelgeving zoals de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens dat aan hem voorschrijft.
2. De klant staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. De klant zal PSafe computerservice alle terzake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.
3. Van klanten registreren wij gegevens welke relevant zijn voor de door ons geboden dienstverlening. Wij verstrekken geen persoonsgegevens van klanten aan derden. Op verzoek van de klant zelf zullen wij alle gegevens van die klant geheel uit ons bestand verwijderen. De klant kan verzoeken om inzage in de van hem of haar geregistreerde gegevens, hetgeen zonder

- voorbehoud zal betekenen dat de door PSafe computerservice geregistreerde informatie aan hem of haar kenbaar gemaakt wordt.
4. Voor de uitvoering van werkzaamheden heeft PSafe computerservice toegang nodig tot het onderhanden computersysteem, inclusief (een gedeelte van) de gegevensdragers (bijvoorbeeld de harde schijven). Afhankelijk van de uit te voeren werkzaamheden kan het ook nodig zijn de inhoud te lezen, danwel te kopiëren of te verplaatsen. De klant geeft middels de opdrachtverstrekking daartoe toestemming aan PSafe computerservice.
 5. PSafe computerservice zal de eventueel aangetroffen inhoud van het computersysteem (in het bijzonder de gegevensdragers) altijd vertrouwelijk behandelen. Onder geen beding zal enige van de aangetroffen informatie openbaar gemaakt worden aan enig ander persoon of instantie.
 6. Overeenkomsten, afspraken en andere informatie waarvan PSafe computerservice en/of de klant kan weten of vermoeden dat deze vertrouwelijk van aard zijn worden niet aan anderen kenbaar gemaakt dan uitsluitend PSafe computerservice en klant zelf, eventueel en slechts na overleg tussen PSafe computerservice en de klant aangevuld met specifiek voor de dienstverlening aangewezen derden.
 7. De klant vrijwaart PSafe computerservice voor alle aanspraken van derden die jegens PSafe computerservice mochten worden ingesteld wegens een niet aan PSafe computerservice toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
 8. De klant vrijwaart PSafe computerservice voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens PSafe computerservice mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.
 9. PSafe computerservice kan de veiligheid van het internet en de mogelijkheid van onderschepping of verstoring van gegevens die door de klant zijn overgezonden niet garanderen en kan hiervoor door de klant op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld.

Leenapparatuur

1. PSafe computerservice biedt aan de klant mogelijkheden om ten tijde van reparatie of andere overbruggingsperiode gebruik te maken van (een) vervangend(e) computersysteem(onderdelen), voor zover PSafe computerservice deze tot zijn beschikking heeft.
2. Leenapparatuur welke eventueel tijdelijk in bruikleen gegeven is aan de klant door PSafe computerservice blijft het eigendom van PSafe computerservice.
3. De klant wordt geacht zorgzaam met de beschikbaar gestelde leenapparatuur om te gaan. Onder geen beding mag de klant modificaties aan of in het hardware-gedeelte van het computersysteem aanbrengen. Ontstane schade en/of door de klant geconstateerde gebreken aan de leenapparatuur dienen terstond gemeld te worden aan PSafe computerservice.
4. PSafe computerservice is niet verantwoordelijk voor (het gebruik van) de afgegeven leenapparatuur ten tijde van de gehele periode van uitleen.

Garantie

1. Voor geleverde hard- en software geldt de standaard fabrieksgarantie. In overleg kan deze garantie verlengd danwel uitgebreid worden. Voor geleverde gebruikte goederen geldt een aangepaste garantietermijn, zoals aangegeven op de nota aan de klant.
2. PSafe computerservice geeft 3 maanden garantie op de door haar uitgevoerde reparatie, wijziging en/of upgrading, tenzij anders aangegeven op de nota. Aanspraak op garantie kan alleen worden gemaakt onder overlegging van bijbehorende nota of serviceraportage. Op reparaties aan computer(rand)apparatuur met bliksem-, water- en/of vochtschade wordt geen garantie gegeven, tenzij op de reparatiebon uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld.
3. Software, waarvan het zegel is verbroken, kan nimmer worden geretourneerd.
4. Op uitgevoerde dienstverlening geldt de garantie voor zover van tevoren een duidelijke opdracht is afgebakend, en waarvan achteraf blijkt dat hieraan niet voldaan is, en deze constatering (conform onderstaande) wordt gemaakt in een ongewijzigde configuratie (intern en extern) van het computersysteem ten opzichte van het moment van de oorspronkelijk uitgevoerde dienstverlening.
5. De klant heeft recht op een afkoelperiode van 7 werkdagen na aankoop van producten. De klant dient binnen deze periode schriftelijke toestemming te vragen voor retourzending. Het moment dat tussen de klant en PSafe computerservice een opdracht in het kader van de aankoop van een (gedeelte van een) computersysteem tot stand komt is het moment van aankoop. De afkoelperiode is niet van toepassing indien voor de produkten minstens één van onderstaande punten geldt:

- a) het/de product(en) is/zijn speciaal voor afnemer ("op maat") samengesteld
- b) het/de product(en) is/zijn speciaal voor afnemer ingekocht door PSafe computerservice

Reclames

1. PSafe computerservice dient door de klant in de gelegenheid te worden gesteld een geconstateerd mankement te verhelpen.
2. Eventuele klachten kunnen per email, telefoon of per briefpost aan de klantenservice van PSafe computerservice kenbaar gemaakt worden, dit tenminste binnen 8 dagen na inontvangstneming van het betreffende computersysteem(onderdeel), en voorzien van een duidelijke motivatie. In geval van zichtbare gebreken dienen de klachten te worden ingediend binnen 24 uur na inontvangstneming. Beantwoording van klachten zal gebeuren binnen de normaal geldende responstijd van onze communicatiekanalen. PSafe computerservice zal zich binnen de grenzen van redelijkheid altijd tot het uiterste inspannen klachten naar tevredenheid van de klant af te handelen.
3. In geval van blijvende onenigheid tussen PSafe computerservice en klant kan bemiddeling door een onafhankelijke derde plaatsvinden.

Aansprakelijkheid

1. De klant is zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de (aangeleverde) gegevensdragers (zoals harde schijven). Onder geen beding is PSafe computerservice verantwoordelijk voor deze inhoud zelf, en/of enige directe of indirecte schade ontstaan door deze inhoud. Dit blijft onverminderd gelden ten tijde van de uitvoering van de dienstverlening, al dan niet op de lokatie van PSafe computerservice.
2. PSafe computerservice is niet verantwoordelijk voor eventuele schade aan hard- of software of daaraan gekoppelde danwel afhankelijke bedrijfsvoering van de klant welke is ontstaan ten tijde van uitvoering van de dienstverlening ten behoeve van de klant, tenzij dit te wijten is aan grove nalatigheid van PSafe computerservice.
3. PSafe computerservice is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening. Indien blijkt dat gebreken in de resultaten van uitgevoerde dienstverlening een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor PSafe computerservice uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal PSafe computerservice naar beste vermogen deze onvolkomenheden herstellen, mits de klant de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de resultaten van de uitgevoerde dienstverlening, schriftelijk en gedetailleerd aan PSafe computerservice kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de uitgevoerde dienstverlening aan PSafe computerservice toerekenbaar zijn, wordt het herstel hiervan gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan PSafe computerservice en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van handelen van de klant, waaronder ook het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie voor en/of tijdens de dienstverlening valt, zal PSafe computerservice de kosten van de herstelacties volgens de geldende standaardtarieven in rekening brengen. Indien herstel van aan PSafe computerservice toerekenbare gebreken technisch, economisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal PSafe computerservice de voor de betreffende dienstverlening door de klant verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens de klant aansprakelijk te zijn. Aan de klant komen geen andere rechten wegens gebreken in de service c.q. dienstverlening toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.
4. Alle afbeeldingen, tekeningen en gegevens betreffende gewichten, afmetingen, kleuren, enz. van producten gelden slechts bij benadering.
5. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan gegeven prijzen in folders, brochures, op de website of vermeld op andere wijzen dan in een offerte.
6. De aansprakelijkheid van PSafe computerservice beperkt zich uitsluitend tot de gevallen waarin geen sprake is van overmacht. Van overmacht is sprake ingeval van een omstandigheid waarvan PSafe computerservice bij het aangaan van de werkzaamheden geen rekening kon houden en tengevolge waarvan de normale uitvoering van de werkzaamheden redelijkerwijs niet van PSafe computerservice kan worden verlangd, in gebreke blijven van toeleveranciers daaronder inbegrepen. Ingeval van overmacht is PSafe computerservice gerechtigd de werkzaamheden op te schorten dan wel ontbinding van de werkzaamheden te verlangen.
7. PSafe computerservice is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van verlies van enigerlei data welke is vastgelegd op magnetische en/of andere informatiedragers. Evenmin is PSafe



computerservice aansprakelijk voor enigerlei bedrijfsschade, immateriële schade of gevolgschade hoe dan ook ontstaan, direct of indirect, noch voor schade ontstaan aan derden, zulks ongeacht de oorzaak. De klant vrijwaart PSafe computerservice tegen alle aanspraken ter zake welke derden geldend zouden kunnen maken. Voor enige andere schade dan bedoeld in bovenstaande alsmede ingeval rechtens zou worden vastgesteld dat PSafe computerservice ondanks het bepaalde in bovenstaande voor enig aldaar bedoelde schade aansprakelijk is, geldt dat de aansprakelijkheid van PSafe computerservice beperkt is tot het bedrag dat zij aan haar verzekering voor de betreffende schade in het geheel geen dekking verleent, tot de waarde van de door PSafe computerservice aan koper geleverde onderdelen en werkzaamheden.