

Algemene Voorwaarden Pim IT voor Consumenten

Versie: nov. 2019

Artikel 1. Definities

Met een hoofdletter geschreven termen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis zoals in dit artikel vermeld.

- a) Account: het account waarmee Klant (bepaalde aspecten van) de Diensten kan beheren en configureren, alsmede de configuratie(s) en de voor Klant opgeslagen bestanden zelf.
- b) Algemene Voorwaarden: onderhavige algemene voorwaarden.
- c) Consument-Klant: De natuurlijke persoon niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Pim IT een Overeenkomst sluit, dan wel aan wie Pim IT een aanbod doet.
- d) Diensten: de producten en/of diensten die Pim IT aan Klant zal leveren krachtens een Overeenkomst
- e) Klant: natuurlijke persoon niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Pim IT een Overeenkomst sluit, dan wel aan wie Pim IT een aanbod doet.
- f) Overeenkomst: overeenkomst(en) tussen Klant en Pim IT op basis waarvan Pim IT haar Diensten levert aan Klant en waarvan de Algemene Voorwaarden een onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- g) Pim IT: gevestigd aan de Baronie 75, postcode 2404 XD te Alphen aan den Rijn en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65169522.
- h) Product: de producten die Pim IT aan Klant zal leveren krachtens een Overeenkomst
- i) Schriftelijk: beschreven of bedrukt papier, alsmede e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Pim IT en (de uitvoering van) de Overeenkomsten.

2.2 Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant die afwijken van, of niet voorkomen in, de Algemene Voorwaarden zijn voor Pim IT alleen bindend indien en voor zover deze in overleg met Pim IT tot stand zijn gekomen en uitdrukkelijk Schriftelijk door Pim IT zijn aanvaard.

2.3 Wanneer een Overeenkomst tot stand komt, erkent Klant kennis te hebben genomen van en in te stemmen met de Algemene Voorwaarden.

Artikel 3. Het aanbod

3.1 Als Pim IT een aanbod doet met beperkte geldigheidsduur of als hieraan voorwaarden zijn verbonden, dan wordt dit bij het aanbod vermeld. Een voorbeeld hiervan is een service abonnement voor vaste klanten.

3.2 Het aanbod met betrekking tot producten geldt zolang de voorraad strekt.

3.3 Voor zover als mogelijk en indien van toepassing wordt vermeld voor welke hardware dan wel software de aangeboden producten/diensten (zoals software) geschikt zijn.

Artikel 4. Prijzen

4.1 Alle vermelde prijzen voor Consumentklanten zijn inclusief BTW, exclusief bijkomende kosten zoals verzend- en afleveringskosten en wettelijke heffingen zoals thuiskopieheffing.

4.2 Indien een prijs is gebaseerd op door Klant verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Pim IT het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

4.3 Indien de Overeenkomst met een Consument-Klant een duurovereenkomst is, is Pim IT gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen, eerst na verloop van drie maanden vanaf het moment waarop de Overeenkomst is aangegaan. Pim IT zal de Consument-Klant ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Consument-Klant heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand, tenzij het de betreffende prijsverhoging overeenkomt met de dan meest relevante prijsindex van het CBS.

4.4 Voor prijswijziging gelden dezelfde voorwaarden en procedures als voor wijziging van de Diensten en van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 5. Betaling

5.1 Klant betaalt Pim IT het verschuldigde bedrag contant, per bankoverboeking of per automatische (SEPA) incasso.

5.2 Voor bepaalde diensten – zoals een computer service abonnement – zal Pim IT voor het door Klant verschuldigde bedrag per automatische doorlopende incasso incasseren. Pim IT heeft het recht om periodiek verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de Diensten in rekening te brengen.

5.3 Indien Klant aan Pim IT aan machtiging voor doorlopende automatische incasso heeft afgegeven dient klant zorg te dragen dat het overeengekomen bedrag maandelijks kan worden afgeschreven. Indien voornoemde incasso niet mogelijk is al dan niet als gevolg van een ontoereikend saldo of wanneer Klant voornoemde incasso ten onrechte terugboekt is Pim IT gerechtigd een extra bedrag van €12,00 in rekening te brengen.

5.4 Pim IT is naar Consument-Klant niet verplicht om voor geleverde diensten een factuur beschikbaar te stellen. Voor bedragen tot een bedrag van €250,- wordt geen factuur beschikbaar gesteld.

5.5 Wanneer betaling door de Consument-Klant na het aflopen van de in een betalingsherinnering genoemde termijn (van minimaal 14 dagen) uitblijft, is de Consument-Klant gehouden tot vergoeding van de wettelijke incassokosten zoals opgenomen in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

5.6 Indien er op verzoek van Klant wordt gefactureerd aan een derde partij, dan ontslaat dit Klant op generlei wijze van de plichten die op haar rusten.

Artikel 6. Levering van Producten en Diensten

6.1 Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal Pim IT zich inspannen de Diensten en/of Producten zo spoedig mogelijk en conform de Overeenkomst uit te voeren en/of te leveren, met inachtneming van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

6.2 Pim IT spant zich in altijd uiterlijk op het afgesproken tijdstip te leveren. Dit gebeurt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 30 dagen, tenzij een kortere of langere leveringstermijn is afgesproken. Mocht er onverhoopt toch later worden geleverd, en er is geen sprake van overmacht, dan heeft Klant wanneer is afgesproken dat hij tegelijk bij levering zou betalen het recht de betaling uit te stellen tot er wel is geleverd. Klant kan bij te late levering de koopovereenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, behalve wanneer de ernst van de overschrijding van de leveringstermijn dit niet rechtvaardigt.

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

6.4 Bij annulering van een afspraak bij klant op locatie als gevolg van een Overeenkomst – zoals een bezoek van Pim IT aan Klant voor controle van een computer - binnen 48 uur voorafgaande aan de geplande uitvoering, is Klant niets verschuldigd aan Pim IT. Indien laatstgenoemde annulering in minder dan 48 uur plaatsvindt, is Klant € 54,00 schuldig voor een te laat afgemelde afspraak bij klant op locatie.

6.5 Klant is gehouden al datgene te doen en te laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Klant er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Pim IT aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Pim IT worden verstrekt. Een eventuele termijn waarbinnen Pim IT de Overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens door Pim IT zijn ontvangen.

6.6 Klant zal Pim IT toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer die Pim IT of de door Pim IT ter beschikking gestelde medewerker, redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.

6.7 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Pim IT het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn alleen voor rekening van Pim IT als dat vooraf Schriftelijk overeengekomen is. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.

6.8 Klant garandeert dat hij of zij de eigenaar van het product is ten aanzien waarvan de diensten worden geleverd en geen gebruik maakt van illegaal verkregen software en/of materialen. Klant vrijwaart Pim IT voor eventuele aanspraken van derden in verband daarmee, alsmede in verband met de uitvoering van de Opdracht.

6.9 Indien Pim IT en Klant zijn overeengekomen dat Diensten in fasen zullen worden uitgevoerd, kan Pim IT de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat Klant zijn betalingsverplichtingen ter zake de daaraan voorafgaande fase volledig is nagekomen.

Artikel 7. Eigendomsvoorbehoud

7.1 Alle Zaken die Pim IT in het kader van de Overeenkomst levert, blijven eigendom van Pim IT, tot het moment waarop Klant al zijn betaalverplichtingen jegens Pim IT deugdelijk is nagekomen.

7.2 Alle door Pim IT geleverde Zaken, die onder het eigendomsvoorbehoud uit het vorige lid van dit artikel vallen, mogen door Klant niet worden doorverkocht, als betaalmiddel worden gebruikt, worden verpand of op enige andere wijze bezwaard.

7.3 Klant dient al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Pim IT veilig te stellen.

7.4 Indien een derde partij beslag wil (laten) leggen op Zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd, dan wel daarop rechten wil vestigen of laten gelden, dan stelt Klant Pim IT daarvan direct op de hoogte.

7.5 Klant geeft bij voorbaat uitdrukkelijke en onvoorwaardelijke toestemming aan Pim IT en door Pim IT aan te wijzen derden om de plaatsen, waar de eigendommen van Pim IT zich bevinden, te betreden en de Zaken terug te nemen indien Klant haar betalingsverplichting niet nakomt.

Artikel 8. Garantie

8.1 Op de door Klant bij Pim IT gekochte zaken rust fabrieksgarantie. Informatie over wat fabrieksgarantie inhoudt, staat op de website dan wel de bijgeleverde documentatie van de fabrikant.

8.2 Pim IT zal haar wettelijke verplichting in het kader van conformiteit van geleverde Zaken nakomen, maar verleent Klant geen (extra) garantie op door haar geleverde producten.

8.3 De (wettelijke) garantie geldt niet: 1. Indien de fouten het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik of van andere oorzaken dan ondeugdelijkheid van materiaal of fabricage; 2. Indien de oorzaak van de fout niet duidelijk kan worden aangetoond; 3. Indien gegeven instructies, voor het gebruik van het product, niet zijn nagekomen;

4. Voor de toestand van de producten, ontstaan ten gevolge van ondeskundig opslaan, of klimatologische of andere inwerkingen. 5. Indien Pim IT gehouden is om reparaties of vervangende leveringen uit te voeren, dan dient Klant Pim IT daarvoor een redelijke termijn te geven.

8.4 Voor nieuwe producten geldt minimaal een volledige garantie van één jaar. Uitgezonderd hiervan zijn accu's, waarvoor een andere garantietermijn kan gelden. Het kan zijn dat fabrikanten of importeurs van producten of bepaalde onderdelen (zoals de hard disk) een eigen garantie bieden.

8.5 Rechten op de garantie kunnen worden verspeeld wanneer Klant zelf veranderingen aanbrengt op de geleverde producten (zowel hard-als software).

Artikel 9. Herroepingsrecht Diensten

9.1 Bij de Overeenkomst die tot stand komt op afstand en die de levering van een Dienst – zoals bij een computer service abonnement - omvat heeft Consument-Klant de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de Overeenkomst.

9.2 De Consument-Klant is gehouden tot vergoeding van de Diensten die zijn afgenomen in de periode tussen het aangaan van de Overeenkomst en het uitoefenen van het herroepingsrecht.

9.3 Voor Diensten die volledig uitgevoerd worden binnen de voornoemde veertien dagen geldt het herroepingsrecht niet, mits de Consument-Klant heeft aangegeven de Dienst uitgevoerd te willen hebben binnen de veertien dagen en van het herroepingsrecht afziet.

Artikel 10. Aansprakelijkheid en Vrijwaring

10.1 Pim IT is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook onverschillig door welke oorzaak, behoudens in het geval van opzet en/of grove schuld van Pim IT. Indien en voor zover op Pim IT enige aansprakelijkheid mocht rusten, uit welke hoofde dan ook, is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot 2,5 maal het totaalbedrag voortkomend uit (gedeelte)arbeidsuren.

10.2 Klant vrijwaart Pim IT voor alle aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door Klant gebruikte of verstrekte materialen of gegevens in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

10.3 In verband met kwaliteitscontrole kan communicatie per telefoon of e-mail met medewerkers van Pim IT door Pim IT gemonitord worden.

Artikel 11. Overmacht

11.1 Pim IT is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval mede verstaan: storingen of uitval van het internet, stroomstoringen, netwerkaanvallen, binnenlandse onlusten, stremming in het vervoer, staking, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Pim IT door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Pim IT kan worden gevergd.

11.2 Indien een overmachtssituatie langer dan 90 dagen heeft geduurd, dan hebben partijen het recht om de Overeenkomst per direct Schriftelijk op te zeggen of te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 12. Duur en opzegging

12.1 Voor de Consument-Klant geldt dat een Overeenkomst voor onbepaalde tijd of maximaal voor de duur van 12 maanden kan worden aangegaan. Een Overeenkomst die niet voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan gedurende de initiële looptijd niet tussentijds opgezegd worden. Een Overeenkomst voor bepaalde tijd zal na afloop van de looptijd steeds stilzwijgend verlengd worden voor een periode van 12 maanden. Indien de Consument-Klant niet wenst dat de Overeenkomst stilzwijgend verlengd wordt, dan dient de Consument-Klant de Overeenkomst tegen het einde van de initiële looptijd op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Indien een Overeenkomst eenmaal stilzwijgend is verlengd, dan is de Consument-Klant gerechtigd om de Overeenkomst te allen tijde op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

Artikel 13. Fair Use Policy CSA

13.1 Een computer service abonnement (hierna te noemen CSA) geldt uitsluitend voor activiteiten gerelateerd aan particulier gebruik.

13.2 Diensten die onderdeel zijn van een CSA kunnen uitsluitend worden gebruikt voor apparatuur die eigendom is van één of meerdere personen woonachtig op het adres zoals vermeld op de overeenkomst van het CSA.

13.3 De ondersteuning geldt uitsluitend voor programmatuur (software) waarvoor een geldige licentie kan worden overlegd. Bij twijfel over onrechtmatigheden heeft Pim IT het recht een aankoopbewijs te vragen dan wel zelf onderzoek te verrichten naar de aard van gebruik en/of de actuele eigenaar.

13.4 De ondersteuning die deel uitmaakt van het CSA is bedoeld voor het oplossen en voorkomen van storingen, verhelderen van procedures, uitleggen van jargon en begrijpelijk maken van het oorspronkelijk bedoeld gebruik op hoofdlijn. Uitgesloten van het CSA is (computer)les waarbij algemene vaardigheden worden aangeleerd dan wel geoefend met als doel het verbeteren van algemene ICT-vaardigheden.

13.4 Er worden geen garanties gegeven m.b.t. reactietijden waarin hulp op afstand mogelijk is en/of waarin vragen beantwoord worden.

13.5 Pim IT heeft het recht de beschikbare tijd en resources op een redelijke en billijke manier te verdelen over de deelnemende Klanten met een CSA. Indien aantoonbaar grote verschillen zichtbaar zijn tussen voornoemde deelnemende Klanten heeft Pim IT het recht de beschikbare tijd en resources naar rato te verdelen.

Artikel 14. Slotbepalingen

14.1 Op een aanbod van Pim IT en de (uitvoering van de) Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

14.2 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van een aanbod en/of Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Pim IT gevestigd is.

14.3 Indien enige bepaling uit de Overeenkomst in strijd blijkt te zijn met dwingend recht, dan tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte wordt gegeven.